



Yıl: 3, Sayı: 7, Haziran 2016, s. 50-74

Ferit İZCİ¹

Hüseyin SEVİNÇ²

KURUMSAL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: VAN İL SAĞLIK ÇALIŞANLARI ÖRNEĞİ

Özet

Bu çalışmanın amacı, kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi analiz etmek ve kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini boyutlarını demografik ve statüsel açıdan incelemektir. Bu kapsamda, önce kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini kavramlarına genel olarak değinilmiş ve Van İl Sağlık hizmetlerinde görevli her kademe çalışana ulaşılabilecek şekilde 156 personeli kapsayan bir anket çalışması yapılmıştır. Kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında ilişki istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini boyutları kapsamında değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal Vatandaşlık Davranışı, İş Tatmini, Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutları, İş Tatmini Alt Boyutları.

A RESEARCH ON RELATIONSHIP BETWEEN CORPORATE CITIZENSHIP BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION: VAN HEALTH WORKERS CASE

Abstact

The aim of this study is to examine the relationship of organizational citizenship behaviour with job satisfaction and also examine the dimensions of organizational citizenship behavior and job satisfaction demographically and statutory. In this context, the concept of organizational citizenship behavior and job satisfaction in general are mentioned firstly and then conducted a survey to 156 staff that covering all levels of employees at Van Health workers. The relationship between job satisfaction and corporate citizenship behavior were

¹ Doç. Dr., Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Yönetim Bilimleri, ferit.izci@yyu.edu.tr

² Öğr. Gör., Bitlis Eren Üniversitesi, Ahlat Meslek Yüksekokulu, hsevinc@beu.tr

analyzed statistically. At the end of the study, the findings were interpreted and evaluated within the scope of the dimensions of corporate citizenship behavior and job satisfaction.

Keywords: Corporate Citizenship Behaviour, Job Satisfaction, Subdimensions of Corporate Citizenship Behaviour, Subdimensions of Job Satisfaction.

GİRİŞ

Günümüz teknolojileri ile birlikte dünya küresel bir köy halini almıştır ve küreselleşme neticesinde organizasyonların başarılı ve sürdürülebilir olmalarının tek yolu mevcut yapı içerisinde rekabetçi yapılarını korumaktan geçmektedir. Organizasyonların yüksek teknolojiyi içinde barındıran dinamik çevre içerisinde rekabetçi yapılarını korumaları ve sürdürebilmeleri noktasında üretilen ürün ve sunulan hizmet önemli olmakla birlikte, organizasyonların rekabetçi ortamda öncü olmalarını ve verimliliği arttıran temel unsur yaratıcılık ve yeniliğin kaynağı olan unsur insan sermayesidir. Küreselleşen dünyada insan sermayesinin kurumlar açısından hayati öneme sahip olması, kurumların çalışanlarının ihtiyaçları ile daha yakından ilgilenmesine neden olmuştur. Kurumlar artık çalışanın iş yerinde mutlu olmasının aynı zamanda kurumsal başarıyı beraberinde getireceği bilincine ulaşmışlardır. Çalışanın iş yerinde mutlu olması aynı zamanda çalışanın işlerini yaparken işine karşı pozitif bakmasını ve bunun neticesinde formel rol davranışlarından fazlasını sergilemesini sağlamaktadır.

Günümüz organizasyonlarının yüz yüze kaldığı en büyük sorunlardan biri insan kaynakları yönetimi aracılığıyla mükemmel bir organizasyon yapısına ulaşabilecek stratejileri geliştirmektir ve bunun üstesinden gelebilmek için organizasyonların çalışanları örgütün belirlenmiş hedefleri doğrultusunda motive etmeleri gerekmektedir. Örgüt çalışanlarını motive etmek ve belirlenmiş hedefler doğrultusunda hareket etmelerini sağlamak kurumsal vatandaşlık davranışı ve iş tatmini kavramı ile ilgilidir ve yapılan çalışmanın temel amacı kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkinin varlığını tespit etmektir.

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı, kurumun hedeflerine ulaşması noktasında personelin ekstradan çaba sarf etmesi anlamını taşımaktadır. Kurumsal vatandaşlık davranışı, çalışanın kurum tarafından kendisine belirlenmiş iş tanımının ötesinde bir performans göstererek gönüllü bir biçimde kurum yararına olan davranışlar sergilemesi olarak tanımlanabilir. Kurumsal başarıda önemli bir yere sahip olan, kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan ve literatür taraması başlığı altında verilen çalışmalara bakıldığında, pek çok spesifik davranışın öne çıktığını görülmektedir. Bu davranışların temelinde iş tatmini olduğunu söylemek mümkündür. 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 olan iş tatmininin açıklanması büyük önem arz etmektedir.

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 ya da olumsuz hareketler sergileme durumunu ele alan sosyal mübadele teorisi ile yukarıda belirtilen görüş birbirlerine 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.

Bu çalışmada, kurumsal vatandaşlık davranışının Organ (1988) tarafından tespit edilen ve çoğu araştırmacı tarafından da kabul edilen; Diğergamlık (Altruism), Vicdanlılık (Conscientiousness), Nezaket (Courtesy), Sivil Erdem (Civil Virtue) ve Centilmenlik (Sportsmanship) boyutlarının, çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkileri araştırılmaya çalışılmıştır. Van il merkezinde görev yapan 2900 personelden %95 güven aralığında%5 hata payı ile farklı statü ve demografik özelliklere sahip 156 kişiye anket uygulanmış ve seçilen örnek kütlelerin ana kütleleri tam temsil etmesi ve dağılımın homojen olması gerekliliği göz önünde bulundurularak tabakalı (zümreleme) örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Yıldırım, Şimşek, 2005:105). Araştırma neticesinde elde edilen bulgular veri analiz programına girilmiş ve aynı program üzerinden analiz edilmiş ve analiz sonuçlarına göre yorumlama yapılmıştır. Anketin bölümlerinde, tüm anket öncelikle kendi içlerinde güvenilirlik analizine tabi tutulmuş, sonra, regresyon analizi, korelasyon analizi, gibi analizler yapılarak verilerin anlamlılıkları incelenmiştir.

Kurumsal Vatandaşlık Kavramı Ve Boyutları

Küreselleşme ve sürekli kendini yenileyen teknoloji neticesinde içinde bulunduğumuz dünya her gün kendini yenilemektedir. Küreselleşen dünya iş yaşamını da kökten değiştirmekte ve iş dünyasının kendini sürekli yenileme zorunluluğu altında bırakmaktadır. Rekabetçi kurumlar bu yapı içerisinde en önemli kaynağın insan kaynağı olduğunun farkında olmakla birlikte terfi ve istihdam politikalarında mevcut rol davranışlarının ötesinde yardımsever, katılımcı ve işbirliğine önem veren çalışanları tercih etmektedirler. Kısaca bahsettiğimiz bu davranışların önemine ilk kez Barnard (1938) vurgu yapmıştır. Barnard (1938) biçimsel rol davranışı dışında "fazladan rol davranışı" kavramını ilk kez kullanmıştır (Barnard,1938'den aktaran Ölçüm Çetin, 2004: 3) Katz ve Kahn kendiliğinden veya ekstra rol davranışlarının organizasyonun etkinliği için gerekli olduğunu savunmuştur.

Kurumsal vatandaşlık davranışı kavramı ilk kez Bateman &Organ (1983) ve Smith, Organ& Near (1983) tarafından kullanılmıştır.(Nielsen vd. 2009:556)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).

Kurumsal vatandaşlık davranışı başlangıçta literatür alanında önemli bir etkiye sahip olmamasına rağmen, extra-rol davranışları (Van Dyne, Cummings, ve Parks, 1995), *prososyal örgütsel davranışlar* (Brief ve Motowidlo, 1986; George ve Bettenhausen, 1990; O'Reilly ve

Chatman, 1986), örgütsel spontanlık (George & Brief, 1992) ve bağlamsal performans (Borman & Motowidlo, 1993, 1997; Borman, White, & Dorsey, 1995; Motowidlo & Van Scotter, 1994) alanlarında çalışmaların yapılması ve bu kavramların kurumsal vatandaşlık davranışı kavramı ile ilişkili olması bu kavram üzerine yapılan araştırmaları hızlı bir şekilde arttırmıştır (Podsakoff vd. 2000:514).

Organ (1988) kurumsal vatandaşlık davranışını esas olarak beş boyuta ayırmıştır. Bu boyutlar Diğergamlık (Altruism), Vicdanlılık (Conscientiousness), Nezaket (Courtesy), Sivil Erdem (Civil Virtue) ve Centilmenlik (Sportsmanship) boyutlarından oluşmaktadır. Bu beş yapıyı ayırma araştırmacılar tarafından tam olarak kabul edilmemiş ve görüş ayrılıkları ortaya çıkmıştır. Podsakoff vd. (2000), yazmış oldukları makalelerinde kurumsal vatandaşlık davranışının 30 farklı potansiyel formu olduğunu ve bunların yedi kategoride toplandığını belirtmişlerdir. Bu boyutlar; Yardım Etme Davranışı, Örgütsel Sadakat, Centilmenlik, Örgütsel Uyum, Bireysel İnsiyatif, Sivil Erdem ve Kendini Geliştirme boyutlarından oluşmaktadır (Daly vd. 2014:30). Literatürde en çok kullanılan ve genel kabul görmüş olan sınıflandırma, kurumsal vatandaşlık davranışı kavramını da literatüre ilk kez kazandırmış olan Organ'a ait olan beş boyutlu sınıflandırmadır ve araştırma ölçeğimiz de bu sınıflandırmaya göre düzenlenmiştir. Aşağıda bu sınıflandırmanın unsurları açıklanmıştır.

Diğergamlık (Altruism): Diğergamlık davranışı örgüt ile alakalı görev ve problemlerde kurum çalışanın ihtiyari olarak başka kurum çalışanına yardım etmesini kapsayan davranışlardır (Farh vd. 2004:242). Kurumda yeni işe başlayan bir çalışana görevi olmamasına rağmen başka bir çalışanın işe alışması için yeni işe başlayana yardım etmesi veya ağır iş yükü olan çalışana başka bir çalışanın gönüllü olarak yardım etmesi bu davranış biçimine örnektir.

Vicdanlılık (Conscientiousness) Vicdanlılık boyutu çalışanın kurum kurallarını, düzenlemelerini ve prosedürlerini içselleştirmesi ve kabul etmesi şeklinde ortaya çıkan davranış biçimidir. Bu davranış biçiminde önemli olan kurum kurallarını ve düzenlemelerini herhangi bir gözetim ve denetim baskısı olmadan da yapmaktır (Khasawneh,2011:622). İşe gelmemek için mazereti olsa bile işe gelmeye gayret eden personelin davranışı, gerektiğinde işini bitirmek için gönüllü olarak mesaiye kalan çalışanın davranışı bu davranış biçimine örnektir.

Nezaket (Courtesy) Nezaket davranışı gelecekte oluşabilecek problemleri önlemek ve oluşan problemlerin gelecekteki etkilerini azaltmaya yönelik davranışları içerir (Podsakoff,2000). Diğer bir ifadeyle iş ile ilgili problemlerin oluşmasını engellemeye yönelik gönüllü davranışlar nezaket davranışı olarak adlandırılır. Örneğin iş ile ilgili eylem ve kararlardan etkilenen mesai arkadaşlarına eylem ve karardan önce haber vermek nezaket davranışıdır.

Sivil Erdem (Civic Virtue) Sivil erdem, kurumsal işleyişin geliştirilmesi için çalışanların fikirlerini özgürce açıklamaları, kurum toplantılarına katılmaları, kurumu ilgilendiren konular üzerine çalışma arkadaşları ile tartışmaları ve kurumsal duyuruları takip etmeleri gibi davranışları göstererek kurumsal yapıya ve sürece aktif katılımı sağlayan davranış biçimidir (Podsakoff vd., 1990: 107-142).

Centilmenlik (Sportsmanship) 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).

İş Tatmininin Tanımı Ve Boyutları

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 faktörlere yönelik olarak olumlu veya olumsuz biçimlerde karşımıza çıkabilmektedir. İş tatmini kurumsal davranış literatüründen en çok işlenen davranışlarından biri konumundadır ve farklı araştırmacılar tarafından değişik biçimde tanımlanmıştır.

Cranny, Smith ve Stone, iş tatmini ile alakalı çalışmalarında, “bir kişinin istediği veya beklediği çıktılarla meydana gelen çıktılar arasında yaptığı karşılaştırma sonunda işine karşı beslediği duygular bütünüdür” şeklinde tanımlama yapmışlardır (Cranny vd., 1992). Bu tanım esas itibarıyla, iş tatminini duygusal tepki yönünden algılayan bir ifadedir. İş tatmini ile alakalı en genel tanım ise Miner tarafından öne sürülmüştür. Miner iş tatminini “kişinin davranışlarına etki eden bir tutum” olarak değerlendirilmiştir (Miner, 1992: 112). Benzer bir tanım da Brief tarafından yapılmıştır. 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 tecrübelerinin sonucunda insanların hoşuna giden ve insanda pozitif yönde meydana gelen duygusal değişimdir. Başka bir deyişle, bir çalışma alanında görevli olan bir kişinin arzu ettiği maddi ve manevi imkânların, meydana gelen sonuçlarla örtüşmesi halinde iş tatmini oluşmaktadır (Erdil vd, 2004: 18).

En kısa tanımıyla iş tatmini, yapılan işten duyulan memnuniyet olarak da ifade edilebilir. İş tatminini işten duyulan memnuniyet olarak ele alınırsa, bu tanımın birden çok boyutu olduğu görülür. Örneğin, çalışanlar, işlerinin bazı yönlerinden memnun olurken bazı yönlerinden memnun olmayabilirler ve çalışanların kişisel özelliklerine göre de işten duydukları memnuniyet değişebilmektedir.

Yukarıdaki belirtilen tanımlamalar doğrultusunda, iş tanımı değişik bakış açılarıyla değerlendirilebilir. İş tatmini tanımları ile ilgili söylenebilecek en genel özellik; insanın çalışma ve tecrübeleri konusundaki beklentilerinin, iş sonunda duyguları duygularına ve gerek iş yeri gerekse iş dışındaki ilişkilerine yansıyan olumlu katkı olmasıdır. 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 tatmin ve elde ettiği şeye olan inançların toplamı sonucunda oluşan duygusal durum” olarak ifade edilebilir.

Literatür taraması bölümünde örnekleriyle belirtildiği üzere kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ile iş tatmini arasında her zaman bir ilişki vardır. Ancak bu ilişkinin tüm kurumlar açısından pozitif olduğunu söylemek biraz zordur. Bu ilişkiyi ortaya çıkarmak ve ölçmek için çok sayıda araştırma yapılmış ve değişik ölçekler kullanılmıştır. Bu Çalışmada

Smith, Kendal ve Hulin (1969) tarafından oluşturulan ve iş tanımlama indeksi doğrultusunda iş tatminini; işin kendisi, ücret tatmini, terfi tatmini, ödül tatmini ve çalışma arkadaşları boyutu ile beş alt boyutla ölçen iş tanımlama indeksi (Barrows ve Wesson, 2000) kullanılacaktır.

İşin Kendisi:

Çalışanın icra ettiği işin niteliğini beğenmesi, iş tatminini etkileyen temel faktörlerdendir. 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. 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).

İş Arkadaşları

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. 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 tatminini artmasını sağlayan unsurlardan biridir. Çalışma arkadaşları arasındaki ilişkilerin iş tatminini yükseltmesinin nedeni ise çalışma gruplarının çalışanlara destek sağlaması, tavsiyede bulunmasıdır (Booyesen, 2008: 28). 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).

Ücret:

Kurum çalışanları tarafından ücret genel olarak kendilerinin kuruma yaptıkları katkılarının yönetim kademesindeki yansımaları olarak görülür. Çalışanlar, kuruma yaptıkları katkı ile elde ettikleri geri dönüşümü birbiriyle mukayese ederler ve mukayese sonucunda adaletsizlik algısı olursa 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).

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 personeli 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)

Bassett (1994)'e göre ücret tek başına çalışanların tatminini artırır 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) Birleşik Krallıkta akademisyenler üzerinde yaptığı çalışmada akademisyenlerin iş dereceleri ve ücret arasında olumlu ilişki olduğu sonucuna varmıştır (Luddy, 2005: 45).

Terfi

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 olmaktadır.

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).

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

Ödül Tatmini:

Kurum çalışanın yapmış olduğu iş sonucunda beklenti içerisinde olduğu durumlardan biri de ödüldür. Kurum yöneticileri, yapılan işin başarılı olması durumunda çalışanlarını ödüllendirdikleri takdirde, çalışanın iş tatmin seviyesi ve motivasyonu da artacaktır (Mert,2010:123). Araştırmacılar, kurum tarafından sunulan ödüllerin, çalışanın yapmış olduğu işe karşı tutumu üzerinde önemli etkisi olabileceğini belirtmişlerdir (Lincoln & Kallerberg 1990). Herzberg ve Mausner (1959), tarafından oluşturulan çift etmen kuramına göre içsel ve dışsal ödüller çalışanın yapmış olduğu işteki tatmin derecesini etkilemektedir (Hong Lu vd.

2005:212). Ödül tatmini kendi içerisinde içsel ve dışsal ödüller olarak ikiye ayrılmaktadır. İçsel ödüller, işin doğasında olan veya iş ile birlikte ortaya çıkan çeşitlilik, otonomi, yarışma vb. unsurlardan oluşmaktadır. Dışsal ödüller ise ücret, çalışanlara yan çıkarlar sağlama, terfi vb. unsurları kapsamaktadır (Karatepe,2005:123). İçsel ödüller iş katılımı açısından daha belirgin ve dikkat çekici özelliğe sahip olmasına rağmen dışsal ödüller çalışanın örgüte devamlılık bağlılığını sağlamakta ve bunun sonucunda tatmin ve sadakat derecesinin artmasını sağlamaktadır (Sarwar&Abugre,2013:23)

Literatür Taraması

İş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki hakkında genel kabul gören bir netlik olmadığı için araştırmacılar açısından ilgi çekici konuların başında gelmektedir. Kurumsal vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştıran çok sayıda çalışma 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, bazı çalışmalarda ise iş tatmini ve KVD arasında ilişki olmadığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. 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.

Bateman and Organ (1983),iş tatmini ve alt boyutlarının kurumsal vatandaşlık davranışı ile önemli ve pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır ve özellikle iş tatmini boyutlarından olan terfi tatmini ve denetimin kurumsal vatandaşlık davranışı ile daha güçlü bir korelasyon ilişkisi olduğunu saptamıştır. Yapılan araştırma sonucunda bireylerin örgütsel adalet algısını hissetmeleri durumunda motivasyonun çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerini arttıracaklarını öne sürmüşlerdir. McNelly ve Meglino (1994), kurumsal vatandaşlık davranışını bireye fayda sağlayan ve örgüte fayda sağlayan davranışlar olarak ikiye ayırmış ve ayrılan boyutların hepsinin iş tatmini ile önemli düzeyde korelasyon sağladığı sonucuna ulaşmıştır. Moorman vd. (1993), örgütsel bağlılık, iş tatmini ve prosedürel adaletin kurumsal vatandaşlık üzerine etkisini inceleyen çalışmasında, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın prosedürel adalet ve kurumsal vatandaşlık davranışı kontrol altına alındığında kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilişkili olmayabileceğini vurgulamıştır. Aynı şekilde Moorman (1991), iş tatmininin kurumsal vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini inceleyen çalışma sonucunda, algılanan adaletin kontrol altında tutulduğu durumda iş tatmini ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varmıştır. Schnake vd. (1995) algılanan eşitlik, liderlik ve iş tatmininin kurumsal vatandaşlık davranışı üzerine etkisini araştıran çalışmasında, liderlik ve algılanan eşitliğin kurumsal vatandaşlık davranışı ile güçlü bir biçimde ilişkili olduğu sonucuna ulaşırken iş tatmininin kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlarından sadece diğergamlık ve vicdanlılık boyutu ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bolon (1997), yaptığı araştırmada iş tatmini ve alt boyutlarından olan işin kendisi, ücret, denetim ve iş arkadaşları boyutlarının kurumsal vatandaşlık davranışı ile önemli ve doğrudan ilişkisi olduğu sonucuna varmıştır. Murphy, Athanasou&King (2002) Avustralya'da insan kaynakları uzmanları üzerine yapmış oldukları çalışmada iş tatmininin kurumsal vatandaşlık davranışı ile ilgili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Chibowa vd. (2011), Zimbabve'de seçilmiş beş adet kurumda çalışan yöneticiler üzerinde iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranışı boyutları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında, kurumsal vatandaşlık davranışı boyutları ile iş

tatmini arasında zayıf fakat önemli pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır. Saepung vd. (2011), Endonezya'daki 59 adet perakende firmasından seçilen 275 denek üzerinde iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında, iş tatmininin kurumsal vatandaşlık davranışı ile pozitif yönlü ve önemli düzeyde ilişkisinin olduğu sonucuna varmışlardır. Mohammad vd. (2011), Yüksek öğrenim kurumlarında iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranışını inceleyen çalışmalarında, içsel ve dışsal iş tatmininin bireye ve kuruma yönelik kurumsal vatandaşlık davranışı ile önemli düzeyde korelasyona sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Mehboob ve Bhutto (2012), İşletme enstitüsü öğretim üyeleri üzerinde yapmış oldukları çalışma sonucunda kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlarından sadece diğergamlık ve nezaket boyutlarının iş tatmini zayıf pozitif bir korelasyona sahip olduğunu diğer kurumsal vatandaşlık boyutlarının iş tatmini ile zayıf fakat önemsiz bir korelasyona sahip olduğu sonucuna varmışlardır. Swaminathan vd. (2013), yapmış oldukları çalışmada diğergamlık, vicdanlılık ve sivil erdem boyutlarının nezaket boyutuna oranda iş tatmini üzerinde daha ok etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Budiman vd. (2014) Jakarta'da bulunan 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde yapmış oldukları araştırma sonucunda iş tatmini ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında anlamlı sayılabilecek düzeyde bir ilişkisinin olmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Huak vd. (2015) Malezya'da bulunan restoran çalışanları üzerine yapmış oldukları araştırma sonucunda kurumsal vatandaşlık davranışı ile diğergamlık, vicdanlılık ve sivil erdem boyutları ile iş tatmini arasında güçlü ve pozitif yönlü ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen yurtiçi araştırmalar da yurtdışı araştırmalar da olduğu gibi kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişki noktasında birbirinden farklı bulgulara ulaşmışlardır.

Ünüvar (2006), Ankara Ostim ve İvedik organize sanayi bölgelerinde çalışan 300 kişi üzerinde yaptığı çalışmada iş tatmininin kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlarından sadece nezaketli olma davranışı ile centilmenlik boyutları ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki içinde olduğunu ve bütün olarak ele alındığında iş tatmini ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Gürbüz (2008), Erzurum bölgesinde ulusal güvenlikten sorumlu bir kamu kurumunda orta kademe yönetici, alt kademe yönetici ve memur olarak çalışan 380 personel üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre, çalışanların iş tatmin düzeylerinin kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme düzeylerini anlamlı düzeyde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Demirel ve Özçınar (2009), dağıtım/pazarlama, tekstil, plastik ve otomotiv sektörü çalışanları üzerinde kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır

Mert (2010), orta ve alt seviye yöneticiler üzerinde yaptığı araştırma sonucuna göre kurumsal vatandaşlık davranışının bireye yönelik olan boyutlarından diğergamlık ve nezaket boyutları iş tatmini boyutlarından terfi ve işin kendisi ile anlamlı bir ilişki içerisinde ve iş tatmininin diğer boyutları ile herhangi bir anlamlı ilişki içerisinde olmadığını tespit etmiştir. Kurumsal vatandaşlık davranışının örgüte yönelik boyutlarından olan bilinçlilik, sivil erdem ve centilmenlik boyutlarının ise iş tatmini boyutlarından olan ücret tatmini hariç diğer alt boyutlar ile istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki içinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çetin (2011), özel bir bankanın İstanbul şubelerinde çeşitli pozisyonlarda çalışan 673 banka çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre iş tatmininin, kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlarının tümüyle anlamlı ve aynı yönlü ilişki içinde olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Kaplan (2011), Konya Emniyet Teşkilatı içerisinde emniyet hizmetleri sınıfında görev yapan 531 personel üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre, kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yılmaz (2012), ilköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyumu düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 308 öğretmen üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre, iş tatmini ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel olarak orta düzeyde, olumlu yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Yeşilyurt ve Koçak (2014), iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi otel işletmeleri açısından inceleyen çalışmalarında, iş tatmini ve kurumsal vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ve değişkenler arasında pozitif yönlü ve orta kuvvette bir ilişki olduğu sonucuna varmışlardır.

Araştırmaya Yönelik Metodoloji Ve Bulgular

Araştırmanın Amacı, Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın amacı, kurumsal vatandaşlık davranışının boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve kurumsal vatandaşlık davranışının iş tatminini üzerindeki etkilerini kurum çalışanlarının demografik özellikleri ve yönetsel konumları bağlamında incelemektir.

Araştırmanın evrenini Van ilinde kamuda istihdam edilen doktor, hemşire, laborant, teknikerlerden oluşan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Van ilinde sağlık alanında araştırmanın yapıldığı tarih olan 2014 yılında istihdam edilen 2900 personel bulunmaktadır. Örnek kütleinin yani, uygulanacak anket sayısının %95 güven aralığında %5 hata payı ile 156 adet yapılması uygun bulunmuştur (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2004:125). Seçilen örnek kütleinin ana kütleiyi tam temsil etmesi ve dağılımın homojen olması gerekliliği göz önünde bulundurularak tabakalı (zümreleme) örnekleme yöntemi (Yıldırım, Şimşek, 2005:105) kullanılmış olup kullanılacak toleranslı örneklem sayısı 156 olarak belirlenmiş ve bu sayıda anket uygulanmıştır.

Araştırmada ana kütle seçilirken kurum içerisinde personelin görev ayrımı dikkate alınmıştır. Diğer bir ifadeyle kurumlarda statü farkı dikkate alınarak, kurum personelinin tümü araştırma konusu edilmiştir ve bu sayede kurum bütüncül bir yaklaşım açısıyla ele alınmak istenmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada Likert ölçeğine göre hazırlanmış anket tekniği kullanılarak Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ile İş Tatmini arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Kullanılan anket formu kesinlikle katılmıyorum (1) katılmıyorum (2) kararsızım (3) katılıyorum, (4) kesinlikle katılıyorum (5) şeklinde oluşan beşli likert tarzında sorulardan oluşmaktadır. Anket

iki ana bölümden meydana gelmektedir. 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 kısmında Kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeği ve iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Kurumsal Vatandaşlık Ölçeği oluşturulurken Organ (1988) tarafından ele alınan davranış boyutları ölçmeye yönelik sorulardan faydalanılmıştır. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı anketinin 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 Algulamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama*” isim yüksek lisans tez çalışmalarından oluşmaktadır

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Ölçeği 23 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin diğergamlık, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem olmak üzere beş boyutu bulunmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik çalışması için Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında değer alır ve bu değer 0,40 altında olması ölçeğin güvenilir olmadığını gösterir. (Kalaycı,2009:405). Cronbach alfa katsayısı tüm ölçek için 0,762 olarak bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin alt boyutları olan diğergamlık için 0,808, vicdanlılık için 0,669, centilmenlik için 0,619, nezaket için 0,52 ve sivil erdem için 0,764 olarak bulunmuştur. Ölçek için hesaplanmış Tablo 1'in altında yer alan genel güvenilirlik katsayısı Kurumsal vatandaşlık davranışı için 0,762 değeri ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

İş tatmini ölçeği 21 maddeden oluşmaktadır. Soru maddeleri oluşturulurken soru dağılımları İş Tatmininin alt boyutları olan; işin kendisi, ücret, terfi, ödül ve çalışma arkadaşları boyutlarını ölçecek şekilde dağıtılmıştır. İş Tatmini ölçeği hazırlanırken Minnesota İş Tatmin Ölçeği referans alınmış ve buna göre iş tatmin soruları oluşturulmuştur. Anket çalışması, Hüseyin SEVİNÇ tarafından 2014 yılında yapılan “kurumsal vatandaşlık davranışı algısı ve kamu çalışanlarının iş tatmini üzerindeki etkisi: Van ve Bitlis ili örneği” isimli yüksek lisans tez çalışmasından yararlanılarak yapıldığı için faktör analizi yeniden yapılmamıştır.

Cronbach Alfa katsayısı Tablo 2'de tüm ölçek için 0,843 olarak bulunmuştur ve bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Ölçeğin alt boyutları olan işin kendisi 0,606 ücret tatmini 0,708 terfi tatmini 0,795 Ödül tatmini 0,637 ve çalışma arkadaşları 0,779 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 1. KVD Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Alt Boyut	Cronbach Alfa
Diğergamlık	0,808
Vicdanlılık	0,669
Centilmenlik	0,619
Nezaket	0,52
Sivil Erdem	0,764
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı (KVD)	0,762

Tablo 2. İş Tatmini Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Alt Boyut	Cronbach Alfa
İşin Kendisi	0,606
Ücret Tatmini	0,708
Terfi Tatmini	0,795
Ödül Tatmini	0,637
Çalışma Arkadaşları	0,779
İş Tatmini	0,843

Bulgular

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin iki veya daha çok değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel yöntemdir. Spearman sıra korelasyonu -1 ile +1 arasında değer almaktadır. Korelasyon katsayısı +1 ise değişkenler arasında pozitif yönlü mükemmel bir doğrusal ilişkinin, -1 ise, değişkenler arasında negatif yönlü mükemmel bir doğrusal ilişkinin olduğundan söz edilir (Kalaycı, 2009: 116-117).

Korelasyon katsayısının -1 ile +1 değerleri arasında aldığı değerlerin yorumlanmasına ilişkin kesin bir biçimde belirlenmiş değerler aralığı bulunmamasına rağmen, aşağıda belirtilen tabloda belirtilen değerler sosyal bilimler alanında korelasyon katsayılarının yorumlanmasında genel olarak kabul edilen değer aralıklarını göstermektedir (Büyüköztürk, 2011: 32).

Korelasyon Katsayısı	İlişki
0,00-0,29	Zayıf
0,30-0,69	Orta
0,70-1,00	Yüksek

Kurumsal Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Korelasyon Analiz Sonuçları

Tablo 3: KVD ve İş Tatmini Arasındaki Korelasyon

		Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	İş Tatmini
Spearman sıralama korelasyon katsayısı	Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	Korelasyon Katsayısı	,057
		Sig. (2-tailed)	,477
		Örneklem Sayısı	156
	İş Tatmini	Korelasyon Katsayısı	,057
		Sig. (2-tailed)	,477
		Örneklem Sayısı	156

Tablo 3'teki sonuçlara göre Kurumsal vatandaşlık Davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Görüldüğü üzere KVD ile iş tatmini arasında r: 0.057 düzeyinde anlamlı bir ilişki mevcuttur. Bu bağlamda bireyin sergileyeceği kurumsal vatandaşlık davranışı iş tatmininden etkilenmektedir.

Tablo 4: İş Tatmini ve KVD Boyutları arasındaki Korelasyon

			diğergamlık	vicdanlık	centilmenlik	nezaket	Sivil erdem	İş Tatmini
Spearman sıralama korelasyon katsayısı	Diğergamlık	Korelasyon Katsayısı	1,000	,458**	-,069	,346**	,288**	-,089
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,389	,000	,000	,271
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156
	vicdanlık	Korelasyon Katsayısı	,458**	1,000	-,303**	,342**	,394**	,037
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	,000	,647
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156
	Centilmenlik	Korelasyon Katsayısı	-,069	-,303**	1,000	-,144	-,069	,091
		Sig. (2-tailed)	,389	,000	.	,073	,392	,258

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Van İl Sağlık Çalışanları Örneği

	Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156
Nezaketi olma	Korelasyon Katsayısı	,346**	,342**	-,144	1,000	,378**	-,082
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,073	.	,000	,311
	Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156
Sivil erdem	Korelasyon Katsayısı	,288**	,394**	-,069	,378**	1,000	,141
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,392	,000	.	,079
	Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156
İş Tatmini	Korelasyon Katsayısı	-,089	,037	,091	-,082	,141	1,000
	Sig. (2-tailed)	,271	,647	,258	,311	,079	.
	Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156

** . Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 4’de belirtilen değerlere göre iş tatmini ile diğergamlık arasında -0,089 düzeyinde istatistiksel olarak negatif anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu değere göre bireylerin iş tatmin düzeyi arttıkça diğergamlık davranışı gösterme eğilimleri azalmaktadır. İş tatmini ile vicdanlılık arasındaki korelasyon değeri 0,037 olarak ölçülmekte bu değere göre iş tatmini ile vicdanlılık arasındaki ilişki istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf bir ilişkidir. İş tatmini ve centilmenlik arasında 0,091 düzeyinde pozitif zayıf bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmini ile Nezaket arasında -0,082 düzeyinde negatif anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ve son olarak iş tatmini ile sivil erdem arasında 0,141 düzeyinde pozitif zayıf bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 4 verilerine göre kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlarının kendi aralarındaki ilişki düzeyi incelenirse; diğergamlık boyutu 0,458 değeriyle en fazla vicdanlılık boyutu ile zayıf ve anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Centilmenlik boyutu ise vicdanlılık boyutu ile 0,303 değerinde negatif ve anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Tablo 4 korelasyon verileri incelendiğinde bireylerin centilmenlik davranışı göstermelerindeki artış aynı zamanda vicdanlılık davranışı gösterme eğilimlerini azaltmaktadır.

Tablo 5: KVD ile İş Tatmini Boyutları Arasındaki Korelasyon

			Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	İşin kendisi	Terfi tatmini	Ödül tatmini	Çalışma arkadaşları	Ücret tatmini	
Spearman sıralama korelasyon katsayısı	Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	Korelasyon Katsayısı	1,000	,235**	,018	,022	,081	-,170*	
		Sig. (2-tailed)	.	,003	,826	,787	,317	,034	
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156	
	İşin kendisi	Korelasyon Katsayısı	,235**	1,000	,153	,101	,313**	,174*	
		Sig. (2-tailed)	,003	.	,057	,208	,000	,030	
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156	
	Terfi tatmini	Korelasyon Katsayısı	,018	,153	1,000	,543**	,548**	,420**	
		Sig. (2-tailed)	,826	,057	.	,000	,000	,000	
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156	
	Ödül tatmini	Korelasyon Katsayısı	,022	,101	,543**	1,000	,366**	,440**	
		Sig. (2-tailed)	,787	,208	,000	.	,000	,000	
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156	
	Çalışma arkadaşları	Korelasyon Katsayısı	,081	,313**	,548**	,366**	1,000	,270**	
		Sig. (2-tailed)	,317	,000	,000	,000	.	,001	
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156	
	Ücret tatmini	Korelasyon Katsayısı	-,170*	,174*	,420**	,440**	,270**	1,000	
		Sig. (2-tailed)	,034	,030	,000	,000	,001	.	
		Örneklem Sayısı	156	156	156	156	156	156	
	**. Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).								

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Van İl Sağlık Çalışanları Örneği

Tablo 5’de belirtilen değerlere göre KVD ile işin kendisi arasında 0,235 düzeyinde zayıf ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Kurumsal vatandaşlık davranışı ile terfi tatmini arasında ,018 düzeyinde zayıf ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. . Kurumsal vatandaşlık davranışı ile ödül tatmini arasında , 022 düzeyinde zayıf ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Kurumsal vatandaşlık davranışı ile çalışma arkadaşları arasında ,081 düzeyinde zayıf ve anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. . Kurumsal vatandaşlık davranışı ile ücret tatmini arasında -,170 düzeyinde zayıf ve negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Analiz sonucuna göre çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme düzeyleri arttıkça ücret tatmini düzeyleri azalmaktadır.

Tablo:6 Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Boyutları ile İş Tatmini Boyutları Arasındaki Korelasyon

		Diğergamlık	Vicdanlılık	Centilmenlik	Nezakat	Sivil Erdem	İşin Kendisi	Terfi Tatmini	Ödül Tatmini	Çalışma Arkadaşları	Ücret Tatmini
Diğergamlık	Korelasyon	1	,537**	-,022	,448**	,343**	,199*	-,029	-,210**	-,042	-,216**
	Sig. (2-tailed)		,000	,786	,000	,000	,013	,716	,009	,603	,007
Vicdanlılık	Korelasyon	,537**	1	-,232**	,382**	,418**	,333**	,003	-,042	,062	-,209**
	Sig. (2-tailed)	,000		,004	,000	,000	,000	,967	,607	,440	,009
Centilmenlik	Korelasyon	-,022	-,232**	1	-,100	-,068	-,257**	,063	,234**	,043	,181*
	Sig. (2-tailed)	,786	,004		,216	,402	,001	,433	,003	,590	,024
Nezakat	Korelasyon	,448**	,382**	-,100	1	,459**	,242**	-,047	-,218**	-,052	-,209**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,216		,000	,002	,557	,006	,517	,009
Sivil Erdem	Korelasyon	,343**	,418**	-,068	,459**	1	,295**	,141	,047	,126	-,123
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,402	,000		,000	,080	,561	,118	,127
İşin Kendisi	Korelasyon	,199*	,333**	-,257**	,242**	,295**	1	,166*	,104	,335**	,160*
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,001	,002	,000		,039	,196	,000	,046
Terfi Tatmini	Korelasyon	-,029	,003	,063	-,047	,141	,166*	1	,547**	,553**	,455**
	Sig. (2-tailed)	,716	,967	,433	,557	,080	,039		,000	,000	,000
Ödül Tatmini	Korelasyon	-,210**	-,042	,234**	-,218**	,047	,104	,547**	1	,369**	,435**
	Sig. (2-tailed)	,009	,607	,003	,006	,561	,196	,000		,000	,000
Çalışma Arkadaşları	Korelasyon	-,042	,062	,043	-,052	,126	,335**	,553**	,369**	1	,306**
	Sig. (2-tailed)	,603	,440	,590	,517	,118	,000	,000	,000		,000
Ücret Tatmini	Korelasyon	-,216**	-,209**	,181*	-,209**	-,123	,160*	,455**	,435**	,306**	1
	Sig. (2-tailed)	,007	,009	,024	,009	,127	,046	,000	,000	,000	
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).											
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).											
ç. Listwise N=156											

Tablo 6 değerleri incelendiğinde; diğergamlık alt boyutu ile işin kendisi arasında 0,199 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı ve zayıf bir ilişki, terfi tatmini ile -0,029 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf bir ilişki, ödül tatmini ile -,0210 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf bir ilişki, çalışma arkadaşları ile -,042 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf bir ilişki ve ücret tatmini ile -,216 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Korelasyon analizinde görüldüğü gibi diğergamlı boyutu sadece işin kendisi ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip iken iş tatmininin diğersel alt boyutları ile negatif yönlü bir ilişkiye sahiptir.

Vicdanlılık boyutu ile iş tatmini alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; vicdanlılık boyutu ile işin kendisi arasında 0 ,333 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif orta düzeyde bir ilişki, vicdanlılık ile terfi arasında istatikselsel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı, ödül tatmini ile -0,042 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf bir ilişki, çalışma arkadaşları ile 0,062 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı ve zayıf bir ilişki ve ücret tatmini ile -0,209 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı ve zayıf bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Centilmenlik boyutu ile iş tatmini alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; işin kendisi ile -0,257 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf bir ilişki, terfi tatmini ile 0,063 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf düzeyde bir ilişki, ödül tatmini ile 0,234 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf düzeyde bir ilişki, çalışma arkadaşları ile 0,043düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf düzeyde bir ilişki ve ücret tatmini ile 0,181düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Nezaketsel boyutu ile iş tatmini alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; işin kendisi ile 0,242 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf bir ilişki, terfi tatmini ile -0,047 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf düzeyde bir ilişki, ödül tatmini ile -0,218 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf düzeyde bir ilişki, çalışma arkadaşları ile -0,052 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf düzeyde bir ilişki ve ücret tatmini ile -0,209düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Korelasyon analizinde görüldüğü gibi nezaketsel boyutu sadece işin kendisi boyutu ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahip iken iş tatmininin diğersel bütün alt boyutları ile negatif yönlü bir ilişkiye sahiptir.

Sivil erdem boyutu ile iş tatmini alt boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; işin kendisi ile 0,295 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf bir ilişki, terfi tatmini ile 0,141 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf düzeyde bir ilişki, ödül tatmini ile 0,047 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf düzeyde bir ilişki, çalışma arkadaşları ile 0,126 düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı pozitif zayıf düzeyde bir ilişki ve ücret tatmini ile -0,123düzeyinde istatikselsel olarak anlamlı negatif zayıf düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Korelasyon analizinde görüldüğü gibi Sivil erdem boyutu sadece ücret tatmini boyutu ile negatif yönlü bir ilişkiye sahip iken iş tatmininin diğersel bütün alt boyutları ile pozitif yönlü bir ilişkiye sahiptir.

Tablo 6: Regresyon Analizi

Model	R	R ²	Ayarlamalı R ²	Standart Hata Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
1	,069 ^a	,005	-,002	12,98675	,391 ^b
a. Bağımsız değişken: (Sabit), Kurumsal Vatandaşlık Davranışı					

Regresyon analizi, bir bağımlı değişken ile bir bağımsız veya birden çok bağımsız değişken arasındaki ilişkilerin matematiksel olarak açıklanması sürecidir (Kalaycı,2009:199)

Tablo 6 regresyon analiz sonuçlarını göstermektedir. R2 değeri incelendiğinde bulunan değer 0,005 olarak gözükmektedir. Bu sonuca göre Kurumsal vatandaşlık davranışlarının %0,005 lik kısmı iş tatmini davranışları ile açıklanmaktadır. Kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki anlamlılık düzeyini belirten p değeri incelendiğinde 0,391 >0,05 düzeyinde olduğu görülmektedir ve bu kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamsız olduğunu göstermektedir. Regresyon analizi sonucuna göre kurumsal vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerinde istatistiksel olarak etkisi olmadığı söylenebilir.

SONUÇ

Bu çalışmada kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişki farklı davranış boyutları itibariyle incelenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda, sağlık kurumları çalışanlarının kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmıştır. Yani, çalışanların sergileyeceği kurumsal vatandaşlık davranışında işteki tatmin derecesinin etkili olabilmektedir.

Çalışmanın sonucunda elde edilen veriler, daha önce Bateman and Organ (1983) tarafından yapılan “iş tatmini ve alt boyutlarının kurumsal vatandaşlık davranışına etkisi”ne yönelik çalışmanın sonuçları ile önemli oranda uyumluluk göstermektedir. Benzer bir sonuç, Bolon (1997) tarafından 202 hastane çalışanı üzerinde yapılan çalışmada elde edilmiştir. Yapılan çalışmada kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Chibowa vd. (2011), aynı şekilde kurumsal vatandaşlık davranışı iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır. Bu çalışmamızın sonucu, Organ’ın (1991) “çalışanlar yaptıkları işten tatmin oldukları zaman, kendilerinden beklenen karşılığı verirler” sonucu ile uyumluluk göstermektedir. Bu karşılıklılık; kurumsal vatandaşlık olarak nitelendirilebilecek *örgüte bağlılık ve örgüt yararına davranışların* sergilenmesidir. Tatmin edilmemiş çalışan, belirlenmiş rol davranışlarının ötesine geçmez. Yaptırımlarla karşılaşmamak ve menfaat kaybı yaşamamak için örgüt yararına olarak, *gönüllü ve karşılıksız davranışlar* sergileme yolunu seçmez.

Yapılan çalışmada iş tatmini ile kurumsal vatandaşlık davranışının alt boyutları ile olan ilişkisi incelendiğinde iş tatmininin, kurumsal vatandaşlık davranışının bütün alt boyutları ile istatistiksel olarak anlamlı ve zayıf bir ilişkisi olduğu görülmektedir. Diğergamlık davranışı boyutu ile nezaket davranışı boyutlarının, iş tatmini ile negatif yönlü bir ilişki gösterdiği tespit edilmiştir.

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Van İl Sağlık Çalışanları Örneği

Kurumsal vatandaşlık davranışının alt boyutlarının kendileri arasındaki ilişkiye yönelik analiz sonucunda bütün boyutlar istatistiksel olarak birbirleriyle anlamlı ilişkiye sahip olmakla birlikte, Centilmen davranış boyutu ile kurumsal vatandaşlık davranışının bütün alt boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu görülmüştür. Analiz sonucuna göre çalışanların diğergamlık, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem davranışlarını gösterme düzeyleri arttıkça centilmenlik davranışı gösterme düzeyleri azalmaktadır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini alt boyutları arasındaki korelasyon analizi sonucuna göre, kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini alt boyutları arasında anlamlı ve zayıf bir ilişki bulunmaktadır. Bunun yanında, kurumsal vatandaşlık davranışı ile işin kendisi, terfi tatmini, ödül tatmini ile çalışma arkadaşları boyutları arasında pozitif yönlü ilişkiye sahip iken, ücret tatmini ile negatif yönlü bir ilişkiye söz konusudur. Bu sonuca göre, çalışanların kurumsal vatandaşlık davranışı sergileme düzeyleri arttıkça, ücret tatmini düzeyleri azalacaktır veya ücret tatmin düzeyi artan bir çalışanın kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme düzeyi azalacaktır. İş tatmini alt boyutlarının birbirileri ile olan ilişkisine bakıldığında, işin kendisi ve terfi tatmininde, en fazla çalışma arkadaşları ile olan ilişki boyutu ile anlamlı bir korelasyon göstermektedir. Bunun yanında, ödül tatmini ve çalışma arkadaşları ilişkisi, en fazla terfi tatmininde etkili olurken, ücret tatminin de en fazla ödül tatmini boyutu ile anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Yani, çalışanların aldığı ücret ile ödül, kişinin motivasyonunda ve kurumsal aidiyet duygusunda olumlu bir etkiye sahiptir.

Kurumsal vatandaşlık davranışı boyutları ile iş tatmini boyutları arasındaki korelasyon analizi sonuçlarına göre; kurumsal davranışın diğergamlık boyutu ile işin kendisi arasında pozitif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Diğergamlık davranışının, terfi tatmini, ödül tatmini, çalışma arkadaşları ve ücret tatmini faktörleri ile ise istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Analiz sonucuna göre çalışanın diğergamlık davranışı gösterme düzeyi arttıkça, sadece işin kendisine yönelik sahiplenme davranışı doğrusal olarak artmakta, diğer boyutlar diğergamlık davranışı sergileme düzeyi arttıkça azalmaktadır. Yine kurumsal vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutu ile işin kendisi, terfi tatmini ve çalışma arkadaşları boyutları arasında pozitif yönlü; ödül tatmini ve ücret tatmini ile negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Kurumsal vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutu ile işin kendisi arasında negatif yönlü diğer boyutlarla pozitif yönlü ilişki ortaya çıkmıştır. Nezaket alt boyutu sadece işin kendisi ile pozitif yönlü ilişkiye sahip iken diğer alt boyutların hepsi ile negatif yönlü ilişkiye sahiptir. Sivil erdem boyutu ücret tatmini ile negatif yönlü ilişkiye sahip iken diğer alt boyutlar ile pozitif yönlü ilişkiye sahiptir. Analiz sonucunda ilginç bir unsur tespit edilmiştir; bir önceki analizde centilmenlik boyutu bütün kurumsal vatandaşlık davranışı alt boyutları ile negatif bir ilişkiye sahip iken, alt boyutların birbirileriyle olan ilişkisinde ücret tatmini centilmenlik boyutu dışındaki kurumsal vatandaşlık davranışı alt boyutlarının hepsi ile negatif ilişkiye sahiptir.

Sonuç olarak, bir kurumun/organizasyonun başarılı olması, çalışanlarının sadece belirlenmiş rol davranışlarını yerine getirmesiyle mümkün değildir. Kurumsal başarı, çalışanların belirlenmiş rol davranışlarından fazlasını karşılıksız ve gönüllü olarak yani kurumsal vatandaşlık davranışı sergilemesine bağlıdır. Çalışmadan da anlaşıldığı gibi kurumsal vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki vardır. Bu durumda, iş tatmin düzeyi yüksek olan ve bu noktada kaygısı olmayan çalışan, içerisinde bulunduğu kurumu benimseyecektir ve kurumun daha iyi noktalarda olmasını sağlamak için kurumsal vatandaşlık

davranışlarını sergileyecektir. Bu çalışma kurumsal vatandaşlık davranışının en yüksek düzeyde işin kendisi ile ilişkili olduğunu ve sağlık çalışanlarının kurumsal vatandaşlık davranışı sergilemesinde, ücret tatmini negatif yönlü bir etkisinin olduğunu göstermiştir. Bu doğrultuda terfi tatmini, ödül tatmini, ücret tatmini unsurları, çalışanlar açısından önemli olmakla birlikte bu yöndeki kaygısını aşmış veya tatmin etmiş çalışanlar için işin kendisi ve çalışma arkadaşları boyutları, kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme noktasında daha belirgin olarak ön plana çıkmaktadır.

KAYNAKLAR

- ABDULLA, J. M. (2009). Determinants of job satisfaction among Dubai police employees. *Unpublished PhD thesis. University of Glamorgan.*
- ALTUNIŞIK, R. Recai Coşkun. Serkan BAYRAKTAROĞLU. Engin Yıldırım (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- AUSTROM, D. R., BALDWIN, T. and MACY, G. J. (1988, December). The single worker: An empirical exploration of attitudes, behavior and well-being. *Canadian Journal of Administrative Science*, 22– 29.
- AZİM, M. T., Haque, M. M., & CHOWDHURY, R. A. (2013). Gender, Marital Status and Job Satisfaction an Empirical Study. *International Review of Management and Business Research*, 2(2), 488-498.
- BAHRAMİ, M. A., MONTAZERLAFARAJ, R., HASHEMİ Gazar, S., & Dehghani Tafti, A. (2013). Demographic determinants of organizational citizenship behavior among hospital employees. *Glob. Bus. Manage. Res.: An Int. J.(GBMR)*, 5(4), 171-178
- BARROWS, D. ve T. WESSON. (2000). A Comparative Analysis of Job Satisfaction Among Public and Private Sector Professionals. http://www.innovation.cc/rev_arts/job_satisfaction2.htm.
- Bateman, T. S.,& Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- BEGEİAN, A. G., FERRİS, G. R., & KACMEAR, K. M. (1992, February). Age, tenure, and job satisfaction: A tale of two perspectives. *Journal of Vocational Behavior*, 33–48.
- BLANK, W. R. (1993). Factors associated with job satisfaction and dissatisfaction among college student affairs professional staff (Doctoral dissertation, ðUniversity of Northern Colorado, 1993). *Dissertation Abstracts International*, 54, 32-273.
- Booyesen, C. (2008). *A Study of the relationship between job satisfaction experienced by employees within a retail company and their organisational citizenship behaviour* (Doctoral dissertation, University of the Western Cape).
- BRIEF, A. P.,& MOTOWİDLO, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of management Review*, 11(4), 710-725.
- BROWN, D.,& SARGEANT, M. A. (2007). Job satisfaction, organizational commitment, and religious commitment of full-time university employees. *Journal of Research on Christian Education*, 16(2), 211-241.

- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş. (2011). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı: İstatistik, araştırma deseni, SPSS uygulamaları ve yorum. 14. Baskı. Ankara: Pegem Akademi
- Bull, I. H. F. (2005). *The relationship between job satisfaction and organisational commitment amongst high school teachers in disadvantaged areas in the Western Cape* (Doctoral dissertation, University of the Western Cape).
- BULUÇ, B. (2008). Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(4), 571-602.
- CARRELL, M.,& ELBERT, N. (1974). Some personal and organizational determinants of job satisfaction of postal clerks. *Academy of Management Journal*, 17(2), 368–373
- CHİOBİWA Malvern Waini., (2009). “ *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,
- CHIU, S. F.,& CHEN, H. L. (2005). Relation between job characteristics and Organizational Citizenship Behavior: The mediating role of job satisfaction. *Social behavior and personality*, 36(6), 523-540
- ÇETİN, M. Ö. (2004). *Örgütsel vatandaşlık davranışı*. Nobel Yayın Dağıtım.
- DECKOP, J. R., Mangel, R., & CİRKA, C. C. (1999). Research notes. Getting more than you pay for: Organizational citizenship behavior and pay-for-performance plans. *Academy of Management Journal*, 42(4), 420-428.
- DEMİREL, Y., & Özçınar, M. F. (2009). ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ: FARKLI SEKTÖRLERE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1).
- ERDİL, O., KESKİN, H., İMAMOĞLU, S. Z., & SERHAT, E. R. A. T. (2011). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- EREN, Z. (1999). The Relationship Between The Demographics and The Job Satisfaction of The Research Assistants. *Şirket İktisadi Enstitüsü Dergisi, Yönetim*, 10(33), 45-52.
- FORGİONNE, G.A. and PEETERS, V.E. (1982). Differences in job motivation and satisfaction among female and male managers. *Human Relations*, 35, 101-18.
- GADOT, E.V.,& COHEN, A. (2004). *Citizenship and management in public administration: integrating behavioural*. London: Edward Elgar.
- GEORGE, J. M.,& BETTENHAUSEN, K. (1990). Understanding prosocial behavior, sales performance, and turnover: a group-level analysis in a service context. *Journal of applied Psychology*, 75(6), 698.
- GÜRBÜZ, S. (2007). Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.

- GÜRBÜZ, S. (2008). İş tatmini ve adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi. *Amme İdaresi Dergisi*, 41(4), 49-77.
- HUNT, John & SAUL, Peter (1975). The relationship age, tenure, and job satisfaction in males and females. *Academy of Management Journal*, 18 (4), 690 – 702
- JUDGE, T. A., Hulin, C. L., & DALAL, R. S. (2009). Job satisfaction and job affect. *The Oxford handbook of industrial and organizational psychology*. New York: Oxford University Press (forthcoming).
- Kalaycı, Ş. (Ed.) (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- KALAYCI, Ş. (2014). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (Vol. 2). Asil Yayın Dağıtım.
- KAPLAN, İ. (2011). *Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı üzerinde bir uygulama* (Doctoral dissertation, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- KARATEPE, S. (2005). Ödüllendirme Yöntemi: Örgütlerde Güdülemeye Duyarlı Bir Yaklaşım. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 60(4).
- KEGANS, L., McCamey, R. B., & HAMMOND, H. (2012). Organizational citizenship behavior and work experience. *Hospital topics*, 90(3), 74-81.
- Lİ, W., & Wan, W. (2007). A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation. *Personality and Individual Differences*, 42, 225–234
- LİN, C. P. (2008). Clarifying the relationship between organizational citizenship behaviors, gender, and knowledge sharing in workplace organizations in Taiwan. *Journal of Business and Psychology*, 22(3), 241-250.
- LINCOLN, J., & Kallerberg, A. (1990). Culture, control and commitment: A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan. New York: Cambridge University Press
- LİU, J. A., Wang, Q., & LU, Z. X. (2010). Job satisfaction and its modeling among township health center employees: a quantitative study in poor rural China. *BMC health services research*, 10(1), 115.
- LORENCE, John and MORTIMER, Jeylan (1985, October). Job involvement through the life course: A panel study of three age groups. *American Sociological Review*, 50, 618 – 638
- LU, H., While, A. E., & Barriball, K. L. (2005). Job satisfaction among nurses: a literature review. *International journal of nursing studies*, 42(2), 211-227.
- Luddy, N. (2005). *Job satisfaction amongst employees at a public health institution in the Western Cape* (Doctoral dissertation, University of the Western Cape).
- Luthans, F. (1992). *Organization behavior* (5th ed.). New York: McGraw-Hill.
- MAHNAZ, M. A., MEHDİ, M., Jafar, K. M., & ABBOLGHASEM, P. (2014). The Effect of Demographic Characteristics on Organizational Citizenship Behavior in the Selected Teaching Hospitals in Tehran. *Indian J. Sci. Res*, 7(1), 068-077.

- MERT, İ. S. (2010). İş Tatmini Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*,9(2), 117-143.
- MURPHY, G., Athanasou, J., & KING, N. (2002). Job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A study of Australian human-service professionals. *Journal of Managerial Psychology*, 287-297.
- Naveed, A., Ahmad, U., & Bushra, F. (2011). Promotion: A predictor of job satisfaction a study of glass industry of Lahore (Pakistan). *International Journal of Business and Social Science*, 2(16).
- NIELSEN, T. M., HRIVNAK, G. A., & SHAW, M. (2009). Organizational citizenship behavior and performance: A meta-analysis of group-level research. *Small Group Research*.sgr.sagepub.com 25 Ağustos 2015
- O'REILLY, C. A.,& CHATMAN, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71(3), 492.
- ORGAN, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W. (1991). *The Applied psychology of work behavior: a book of readings*. Richard d Irwin.
- ORGAN, D. W.,& KONOVSKEY, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of applied psychology*, 74(1), 157.
- ORGAN, D. W.,& RYAN, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775–802
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2009). Örgütlerarası Vatandaşlık Davranışları: Teorik Çerçeve Ve Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (33), 47-67.
- ÖZKALP, Enver (2003), "Örgütsel Davranış", T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1468, Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 782, Eskişehir
- Öztürk, Z., & Dündar, H. (2003). Örgütsel motivasyon ve kamu çalışanlarını motive eden faktörler. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(2), 57-67.
- PODSAKOFF, P. M., KacKenzie, S. B., PAİNE, J. B., BACHRACH, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26-513-563.
- REGO, A., Ribeiro, N., & CUNHA, M. P. (2010). Perceptions of organizational virtuousness and happiness as predictors of organizational citizenship behaviors. *Journal of Business Ethics*, 93(2), 215-235.
- SARWAR, S., & Abugre, J. (2013). The influence of rewards and job satisfaction on employees in the service industry. *The Business & Management Review*,3(2), 22.
- SCHNAKE, M. (1991). Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human relations*, 44(7), 735-759.

- SİNGH, A.,& Singh, A. (2010). Career stage and organizational citizenship behaviour among Indian managers. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 36(2), 268-275.
- TALACHİ, Rahil Kazemi, GORJİ, Mohammad Bagher and BOERHANNODDİN Ali Bin. "An investigation of the role of job satisfaction in employees' organizational citizenship behavior." *Collegium antropologicum* 38.2 (2014): 429-436.
- TAMBE, S. (2014). A study of organizational citizenship behaviour (OCB) and its dimensions: a literature review. *International Research Journal of Business and Management – IRJBM*, January, Volume No – 1, pp:67-73.
- TOKER, B. (2011). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- UZONWANNE, F. C. Organizational Citizenship Behaviour and Demographic Factors among Oil Workers in Nigeria. *Journal Of Humanities And Social Science*, Volume 19, Issue 8, Ver. V (Aug. 2014), PP 87-95
- ÜNÜVAR, T. G. (2006). *An integrative model of job characteristics, job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior* (Doctoral dissertation, Middle East Technical University).
- WAGNER, S. L.,& Rush, M. C. (2000). Altruistic organizational citizenship behavior: Context, disposition, and age. *The Journal of Social Psychology*, 140(3), 379-391.
- WATSON, C. J. (1981, June). An evaluation and some aspects of the steers and rhodes model of employee attendance. *Journal of Applied Psychology*, 385 -89.
- WEAVER, C.N. (1974). Correlates of job satisfaction: Some evidence from the national surveys. *Academy of Management Journal*, 17, 373-5.
- YAGHOUBİ Esmail, MASHİNCHİ Sina Ahmadzadeh, HADİ Abdollahi., " *An Analysis of Correlation Between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI)* " 13 November 2010,
- YILDIRIM, A.,& Şimşek, H. (2005). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Ankara: Seçkin Yayıncılık*.
- Yılmaz, K. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyumu düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. *Anadolu Journal of Educational Sciences International*, 2(2).
- YURDUGÜL, H. (2006). Paralel, eşdeğer ve konjenerik ölçmelerde güvenilirlik katsayılarının karşılaştırılması. *AÜ Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 39(1), 15-37.