

ÇALIŞANLARIN İŞ DOYUMUNUN GÖREV VE BAĞLAMSAL PERFORMANSLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Yrd. Doç. Dr. Zübeyir BAĞCI*

ÖZ

Bu çalışmanın amacı çalışanların iş doyumlarının görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkisini incelemektir. Çeşitli sektörlerde çalışan 217 katılımcı üzerinde yürütülen çalışmada, toplanan veriler üzerinde gerekli istatistiksel analizler uygulanmıştır (betimleyici istatistikler, korelasyon ve regresyon analizleri). Analiz sonuçları iş doyumunun hem görev performansı hem de bağlamsal performansın önemli bir yordayıcısı olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Görev Performansı, Bağlamsal Performans

Jel Kodu: D23, M12, M54

THE EFFECT OF JOB SATISFACTION OF EMPLOYEE ON TASK AND CONTEXTUAL PERFORMANCE

ABSTRACT

The purpose of this study is examine the impact of job satisfaction of employees on task and contextual performance. Studies conducted on 217 participants working in various sectors. The necessary statistical analysis on the data collected were applied (descriptive statistics, correlation and regression analysis). Analysis results showed that job satisfaction is a significant predictor of both task performance and contextual performance.

Key Words: Job Satisfaction, Task Performance, Contextual Performance

Jel Code: D23, M12, M54

1. GİRİŞ

Çalışma hayatında yer alan bireyler açısından en önemli unsurlardan biri işlerinden memnun olup olmamaları konusudur. İşinden memnun olan bir çalışan aynı zamanda üretken bir çalışandır. Hawthorne araştırmaları göstermiştir ki çalışanların yüksek moral ve memnuniyeti verimlilik artışına neden olmaktadır (Paul, 2012: 29). Aksine çalışan memnuniyetinin düşük seviyede olması, çalışanın işini aksatması, çalışma ortamının ve çalışma arkadaşlarının huzurunu bozmaya yönelik davranışlarda

* Pamukkale Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, zbagci@pau.edu.tr

bulunması ve işletmeyi benimsememesi ve hatta işten ayrılması gibi birçok olumsuzluğu da beraberinde getirmektedir. Örgütün etkililiği büyük oranda çalışanlarının aralarında oluşturacakları işbirliği ruhu ile işlerinden sağlayacakları doyuma bağlıdır (Hyz, 2010: 85). Çalışanın işinden duyduğu memnuniyeti ifade eden iş doyumunu, yapılan işin nitelikleriyle işten beklentilerin kesiştiği zaman ortaya çıkmakta ve genel anlamda çalışanların işlerinden hoşnut olma düzeylerini göstermektedir. Dolayısıyla yöneticilerin çalışanlarının istenilen düzeyde performans sergilemelerini sağlamak için yapmaları gereken en önemli faaliyetlerden biri onların yaptıkları işten zevk almalarını sağlayacak imkân ve koşulları oluşturmaktır. Çalışan huzurlu bir çalışma ortamı bulduğunda sadece görev tanımları içerisinde yer alan ve daha çok işin uzmanlık ve teknik yönüyle ilgili faaliyetleri değil, aynı zamanda kendisinden beklenenin ötesinde örgütün sosyal ve psikolojik ortamına katkı sağlayacak gönüllü faaliyetleri de yerine getirmekten geri kalmayacaktır.

Örgütsel davranış alanında yapılan çalışmalarda üzerinde en çok durulan konular arasında yer alan iş doyumunu ve iş performansı arasındaki ilişki halen tartışmaya açık bir konudur. İş doyumunun çalışanlarda yüksek performansa neden olacağını ya da yüksek performans gösteren çalışanların mutlaka işlerinden memnun olan çalışanlar olduklarını baştan kabul etmek hiç de akıllıca olmayacaktır (Crossman ve Abou-Zaki, 2003: 369). Çünkü literatürde mevcut olan bazı araştırma bulgularına göre bir takım araştırmacılar tarafından bu iki değişken arasındaki ilişki “yetersiz” (Brief, 1998), “zayıf” (Cote, 1999), “beklenmedik düzeyde düşük” (Spector, 1997), “mütevazı” (Katzell, Thomson ve Guzzo, 1992), “hayal kırıklığı” (Wiley, 1996), “ihmal edilebilir” (Weiss ve Cropanzano, 1996) ve “önemsizlik sınırında” (Landy, 1989) gibi ifadeler ile açıklanmaya çalışılırken (Judge, Thoresen, Bono ve Patton, 2001, 388) diğer bazı araştırmacılar tarafından çok önemli olarak kabul edilmektedir (Ziegler, Hagen ve Diehl, 2012; Coomber ve Barriball, 2007). Dolayısıyla değişkenler arasındaki sebep sonuç ilişkisi net değildir. Bu sebeple ilgili konulara ilişkin farklı ölçme araçları kullanılarak daha fazla sayıda çalışma yapılması önerilmektedir (Sani, 2013: 66; Crossman ve Abou-Zaki, 2003: 374).

Diğer yandan ilgili literatür incelendiğinde, son zamanlarda iş doyumunu ve iş performansı arasındaki ilişkileri ele alan çalışmaların ağırlıklı olarak tekstil ve konfeksiyon sektörü, inşaat sektörü, sağlık sektörü, bankacılık sektörü ve eğitim sektöründe gerçekleştirildiği görülmektedir (Perera, Khatibi, Navaratna ve Chinna, 2014; Funmilola, Sola, ve Olusola, 2013; Sani, 2013; Dizgah, Chegini ve Bisokhan, 2012; Nimalathasan ve Brabete, 2010; Yazıcıoğlu, 2010; Edwards, Bell ve Decuir, 2008; Gül, Oktay ve Gökçe, 2008). Belirli alanlardan elde edilen veriler dikkate alınarak yapılan değerlendirmeler diğer alanlara genellenememe gibi bir sınırlamayı içerdiğinden mümkün olduğunca farklı sektörlerde çalışanların katılımıyla gerçekleştirilen bir çalışmanın yukarıda sözü edilen belirsizlik ile ilgili daha gerçekçi sonuçlar vermesi beklenebilir.

Bu çalışmanın amacı çeşitli sektörlere mensup çalışanların iş doyumlarının görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkilerini belirlemektir. Bu doğrultuda öncelikle ilgili literatür taranarak konuya ilişkin mevcut çalışmalar incelenecektir.

2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1. İş Doyumu

1920’li yıllardan itibaren örgütsel davranış alanında inceleme konusu yapılmaya başlanan iş doyumunun yapısına ilişkin farklı kavramsallaştırmalardan dolayı, kapsayıcı ve nihai bir tanımını yapmanın çok güç olduğu ifade edilmektedir (Cass, Ling, Faragher ve Cooper, 2003: 80).

Genel olarak, iş doyumunu, çalışanın sahip olduğu işe yönelik olumlu duygularının ve tutumlarının bir ölçüsü olarak tanımlanabilir (Neelamegam, 2010: 108). İş doyumunu aynı zamanda bir çalışanın görev tanımı içerisinde yer alan işleri başarılı bir şekilde yerine getirmesi sonucunda manevi âleminde yaşadığı hazı ifade etmektedir (Yelboğa, 2007: 1). Bu durum büyük ölçüde bireyin işe yönelik beklentileri ile işin nitelikleri ve örgütün kendisinden bekledikleri arasındaki uyumun derecesiyle yakından ilişkilidir. Çünkü bireyler sahip oldukları bir takım amaçlarını ve beklentilerini karşılamak için örgütlere dâhil olurlar. Örgütte geçirdikleri süre zarfında elde ettikleri sonuçları bekledikleri kazanımlarla karşılaştırıp iş ve çalışma koşullarıyla ilgili algılamalarına yönelik pozitif ya da negatif bir duygusal tepki ortaya koyarlar (Eroğlu, 2011: 123). Bu noktada bireylerin algılamaları önem arz eder. Zira her bireyin çeşitli konulara ilişkin algılamaları birbirinden farklıdır ve bu farklılıklar bireylerin tutumlarına da yansımaktadır. Bu durum, algılamaları farklı olan bireylerin işlerinden alacakları doyumların da farklılaşacağını göstermektedir. Sonuç olarak herhangi bir birey kişisel, toplumsal ve çevresel birçok faktörün etkisiyle bir başka bireyin doyum sağladığı koşullarda daha az ya da daha çok doyum sağlayabileceği gibi hiç doyum sağlamayabilir. Doyum ya da doyumсуzлuk tamamen ilgili bireyin hissedebileceği bir duygu olmakla birlikte iç huzura ermesini sağlayan yegâne araç olarak değerlendirilebilir (Karcıoğlu, Timuroğlu ve Çınar, 2009: 60).

Konu ile ilgili gerçekleştirilen çeşitli araştırmalar iş doyumunun “işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği, cinsiyet, çalışma süresi, özel ya kamu kesiminde çalışma” gibi birçok örgüt içi ve dışı faktör tarafından etkilendiğini göstermiştir (Top, 2012: 261). Söz konusu bu faktörlere bağlı olarak çalışanların ihtiyaçlarında görülen ani değişimler onların işlerinden aldıkları doyumun artmasına ya da azalmasına neden olduğu için iş doyumunun esnek bir yapıya sahip olduğu söylenebilir. Buna karşılık çalışanlarına yüksek doyum sağlamayı amaç edinen örgüt yönetimi bunun için gereken ortamı hazırlama konusunda aynı esnekliğe sahip olamayabilir. Bu durum çalışanların işe yönelik tutumlarını olumsuz yönde etkileyecektir. Örneğin örgüt yönetiminin çalışma ortamının fiziksel koşullarını yeterli düzeyde iyi oluşturamaması (sıcak, soğuk, kirli, gürültülü vb.) çalışanların

bedenlerinde hissedecekleri fiziksel baskılar sonucunda iş doyumlarında azalmalara neden olacaktır (Eğinli, 2009: 41-42).

2.2. İş Performansı

Performans kavramı “önceden belirlenmiş kurallar dâhilinde çalışanın bir işi yerine getirmesi veya kendisinden beklenen belli bir davranışı sergilemesi” olarak tanımlanabilir (Gürbüz ve Yüksel, 2008, 178). Bir başka tanıma göre performans, “örgütün hedef ve amaçlarına katkıda bulunan ve bireylerin kontrolünde olan faaliyet ve davranışlardır” (Rotundo ve Sackett, 2002: 66).

Performans örgüt amaçlarını gerçekleştirebilme derecesini ve bunda çalışanların rolünü değerlendirmede önemli bir ölçüt görevi görmektedir (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 54). Her bir çalışanın performansının toplamı o örgütün toplam iş performansını ortaya koymaktadır. Literatürde iş performansının çok boyutlu bir yapısı olduğu genel kabul görmektedir (Befort ve Hatrup, 2003: 17). Uygulama açısından ise genellikle görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki tür performans boyutundan bahsedilmektedir (Jawahar ve Carr, 2007: 331; Borman ve Motowidlo, 1997: 99).

Görev performansı biçimsel iş tanımları kapsamı içine giren temel dönüşümlerin gerçekleştirilmesi ve faaliyetlerin yerine getirilmesine yönelik performanstır. Bu anlamda görev performansının daha çok işin ustalık ve mesleki yönüyle ilgili olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle görev performansı işler arasında belirgin farklılıkları ortaya koyan işe ilişkin değişmeyen görev ve sorumlulukları nitelemektedir (Jawahar ve Carr, 2007: 330). Çalışanların mesleki anlamda yeterlilikleri, çalışma koşullarının elverişliliği, net bir şekilde tanımlanmış görevler ve ahlaki özellikler görev performansının yüksek olmasında etkili olan unsurlardır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 59).

Baglamsal performans ise işe yönelik faaliyetlerin yerine getirildiği psikolojik ve sosyal bağlamı destekleyen davranış kalıpları olarak ifade edilebilir (Borman ve Motowidlo, 1997: 10). Bir başka şekilde ifade edilmek istenirse, çalışanın görev tanımına girmemekle birlikte, bu görevlerin icrasını kolaylaştırmak suretiyle görev performansına destek olan ve ortaya çıkmasında kişilik özellikleri ile iyi niyetin etkili olduğu davranışlar biçiminde tanımlanabilir (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009: 62). Örgütsel vatandaşlık davranışının içeriğinin performans kavramının genişletilmiş biçimi olduğu ifade edilebilir (Topateş ve Kalfa, 2009: 425). Özellikle doksanlı yıllarda yapılan ve bağlamsal performans konu edinen çalışmaların gerçekte daha önceki dönemlerde yapılan örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili çalışmalardan elde edilen ve birbiriyle tutarsız gibi görünen bulguların yeniden yorumlanmasına yönelik çabalar olduğu ifade edilmektedir (Motowidlo ve Scotter, 1994: 4). İki kavram arasındaki temel farklılık ise, vatandaşlık davranışının karşılık beklemeden yapılıyor olmasıdır. Buna karşılık bağlamsal performansın çalışanın değerlendirilmesi açısından anlam taşıdığı ifade edilebilir. Özellikle de herhangi bir çalışanın bağlamsal performans sergilemesi, örgütteki diğer

bireylerin bu tür bir performans gerçekleştirmediklerinde dikkat çekici olmakta ve çalışana olumlu biçimde yansımaktadır.

2.3. İş Doymu İş Performansı İlişkisi

Örgütlerin etkinliği çalışanlarının görev ve sorumluluklarıyla ilgili faaliyetlerinin kalitesiyle yakından ilişkilidir. Çalışanlar işlerinden ve örgütlerinden ne kadar çok memnun olurlarsa örgüt lehine kendilerinden ekstra bir şeyler katmaya o kadar istekli ve arzulu olurlar. Dolayısıyla örgütler, çalışanlarının doyum düzeylerini artırmaya yönelik birtakım yönetsel çabalar içerisinde bulunmak suretiyle onların işe yönelik performanslarında pozitif gelişmeler sağlayabilirler (Yazıcıoğlu, 2010: 245). İş doyumunun, çalışanların etkinliği ve işe yönelik performanslarının yükselmesinde son derece önemli paya sahip olması araştırmacıları bu iki değişken arasındaki ilişkiyi incelemeye sevk etmiştir. Bu konuyla ilgili literatürdeki çalışmalardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Edwards vd. (2008), büyük bir üretim tesisinin çalışanları üzerinde yürüttükleri çalışmalarında iş doyumunun gerek görev performansı gerekse bağlamsal performans ile anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu şeklinde bulgulara ulaşmışlardır.

Ziegler, Hagen ve Diehl (2012), büyük bir bilgi teknolojisi şirketinin yöneticileri üzerinde, iş doymu ile iş performansı arasındaki ilişkide işe yönelik duygu karmaşası yaşamamanın aracılık rolünü inceledikleri çalışmalarında, düşük düzeyde duygusal karmaşa yaşayan yöneticilerin iş doyumlarının iş performanslarının önemli bir tahminleyicisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Funmilola, Sola ve Olusola (2013) tarafından, küçük ve orta ölçekli işletmelerde çalışan işgörenlerin iş doyumlarının iş performansları üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmalarında, iş doymu boyutlarının iş performansı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Sani (2013), süreç adaletinin, örgütsel bağlılığın ve iş doyumunun iş performansı üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolünü incelediği araştırmasında iş doyumunun iş performansı üzerinde pozitif bir etkisinin bulunmadığı sonucuna varmıştır.

Latif, Ahmad, Qasim, Mushtaq, Ferdoos ve Naeem (2013), iş doyumunun iş performansı üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmalarında pozitif yönü anlamlı bir etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir.

Perera vd. (2014) hazır giyim sektöründe faaliyet gösteren bir üretim işletmesinin çalışanları üzerinde yürüttükleri çalışmalarında iş doyumunun iş performansı üzerinde pozitif yönlü anlamlı bir etkinin olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Konuyla ilgili ülkemizde yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlara rastlanmıştır.

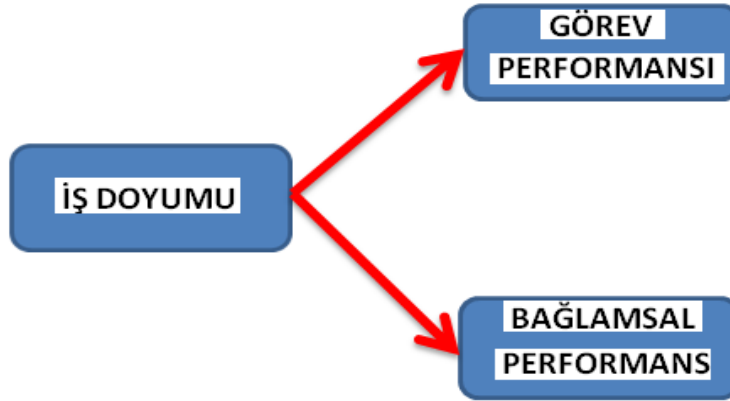
Ceylan ve Ulutürk (2006) tarafından, rol çatışması, rol belirsizliği, iş doymu ve performans arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla yönelik gerçekleştirilen araştırmada iş doyumunun iş performansı ile olan ilişkisinin pozitif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Yazıcıoğlu (2010) tarafından, Türk ve Kazak öğretmenlerin iş doyumları ile iş performansı düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmada Türk ve Kazak öğretmenlerin iş doyumları ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Gül, Oktay ve Gökçe (2008) tarafından, bir kamu hastanesinde çalışan sağlık personeli üzerinde gerçekleştirilen çalışmada elde edilen bulgulara göre çalışanların iş doyumları ile iş performansları arasındaki ilişki pozitif yönlü ve anlamlıdır.

Örgütlerde çalışanların iş doyumlarının görev ve bağlamsal performansları üzerindeki etkilerini araştırmayı amaçlayan bu çalışmada yukarıda sözü edilen çalışma bulguları dikkate alınarak oluşturulan araştırma modeli ve test edilmek üzere geliştirilen hipotezler şu şekildedir;

Şekil 1. Araştırma Modeli



H1: Çalışanların iş doyumları görev performanslarını pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkiler.

H2: Çalışanların iş doyumları bağlamsal performanslarını pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkiler.

3. METODOLOJİ

3.1. Örneklem

Çalışma, çeşitli sektörlerde mensup işletmelerde çalışan ve kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak tamamen gönüllülük esasına göre katılmayı kabul eden 217 işgören üzerinde yürütülmüştür. Katılımcıların sektörlere göre dağılımı Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Katılımcıların Sektörlere Göre Dağılımı

Sektörler	Frekans	Yüzde (%)
Tekstil Sektörü	68	31,4
Elektrik ve Enerji Sektörü	24	11
Eğitim Sektörü	31	14,3
Sağlık Sektörü	49	22,6
Maden Sektörü	15	6,9
Bankacılık Sektörü	30	13,8

3.2. Ölçme Araçları ve Süreç

Araştırma kapsamında analiz edilecek veriler anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Verilerin toplanması için üç aylık bir süre kullanılmıştır. Katılımcıların bir kısmına anketler, doğrudan dağıtılırken ulaşması güç olanlarına posta yardımıyla ulaştırılmıştır.

Kullanılan soru formu üç bölüm halinde tasarlanmıştır. Birinci bölüm, çalışanların demografik özelliklerinin belirlenmesini amaçlayan 5 adet sorudan oluşmaktadır.

İkinci bölümde, Brown ve Peterson (1994) tarafından geliştirilen iş doyumunu ölçmeye yönelik 5 madde yer almaktadır. Her bir madde 5’li likert ölçeği (1, “Hiç katılmıyorum”dan 5, “Kesinlikle katılıyorum”a doğru) ile değerlendirilmiş olup ölçeğin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach’s alpha) $\alpha=0.721$ olarak hesaplanmıştır. Ölçekteki her bir madde 5 ile 25 puan arasında bir değere sahip olmaktadır. Katılımcılardan elde edilen puanlar toplanmak suretiyle her bir kişinin genel doyum düzeyine ilişkin ham puanlar belirlenmektedir. Yüzdeler olarak belirtilmek istenirse % 25 ve altı puan alanların iş doyumları düşük, % 26 -74 arası puan alanların iş doyumları orta düzeyde, % 75 ve üzeri puan alanların ise iş doyumlarının yüksek düzeyde olduğu söylenebilir (Eğinli, 2009, 44).

Üçüncü bölümde ise çalışanların performansları ile ilgili 17 madde yer almaktadır. Bunların 9 tanesi Goodman ve Syvanteck (1999) tarafından derlenen görev performansını ölçmeye yönelik ifadeler iken 8 tanesi Jawahar ve Carr (2007) tarafından oluşturulan bağlamsal performansı ölçmeye yönelik ifadelerdir ve 5’li Likert ölçeği kullanılmıştır (1, “Hiç katılmıyorum”dan 5, “Kesinlikle katılıyorum”a doğru). Ölçeklerin iç tutarlılık katsayıları sırasıyla; görev performansı için $\alpha=0.888$ ve bağlamsal performans için $\alpha=0.851$ olarak hesaplanmıştır.

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini saptamak adına toplanan veriler açımlayıcı faktör analizine tabi tutulmuş ve ortaya çıkan faktörlerin kuramda sözü edilen yapıya benzer olup olmadığı incelenmiştir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012:177). Varimax döndürme metodu kullanılmış olup özdeğeri 1’den büyük olan faktörler ölçeğe dâhil edilmiştir. Faktör yük değerinin alt sınırı “0,40” alınmış ve tüm istatistiksel işlemler için anlamlılık düzeyi “ $p<0,05$ ” dir.

Temel bileşenler analizinde, Kaiser Meyer Olkin (KMO) değeri iş doyumunu için “0,733”; performans için “0,884”; küresellik testi sonucu ki-kare değeri iş doyumunu için “226”; performans için “1544” ($p<0,05$) olarak hesaplanmış ve verilerin faktör analizi uygulamaya elverişli olduğuna karar verilmiştir. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda elde edilen her bir maddeye ilişkin faktör yükleri Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Ölçek Maddelerine İlişkin Faktör Yükleri

ÖLÇEK MADDELERİ	FAKTÖR YÜKLERİ		
	İD	GP	BP
Genellikle bu örgütte yaptığım işleri heyecanlı bulurum.	0,540		
Bu örgütte hizmet sunmak için zaman ayırmak benim için değerlidir.	0,641		
Bu örgütün müşterisi olmalarını arkadaşlarıma tavsiye ediyorum	0,818		
Çalışmak için iyi bir yer olarak bu örgütü tavsiye ederim	0,750		
Genel olarak işimden memnun olduğumu hissediyorum	0,728		
İşime ilişkin hedefleri başarıyla sonuçlandırırım		0,791	
İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım.		0,744	
İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı kullanırım.		0,768	
İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.		0,570	
Görevlere ilişkin belirlenmiş olan sorumluluklardan daha fazlasını üstlenebilirim		0,679	
Daha üst düzey bir rol için uygun olduğumu düşünürüm		0,804	
İşle ilgili tüm alanlarda yeterliyim, görevlerin ustalıklı üstesinden gelirim		0,677	
Görevlerimi beklendiği gibi yaparak, işimde iyi bir performans sergilerim.		0,672	
Hedeflenen işleri başarmak ve verilen tarihte bitirmek için planlı ve organize çalışırım.		0,682	
Geçerli bir mazeretim olsa dahi işimi aksatmamaya gayret gösteririm			0,686
İşimi mümkün olan en az hatayla yerine getiririm.			0,665
Görevlerimi yerine getirirken ekstra bir özen gösteririm.			0,769
Belirli bir tarihte tamamlanması gereken işimi daima zamanında ya da zamanı gelmeden önce yerine getiririm			0,829
Diğer çalışanlar eleştirdiğinde, ben örgütümü savunurum			0,786
Örgüt dışındakiler eleştirdiğinde, ben örgütümü savunurum.			0,581
Örgütümü toplum içinde temsil etmekten gurur duyarım.			0,643

Açımlayıcı faktör analizi sonucunda bağlamsal performans ölçeğinde yer alan maddelerden biri faktör yük değeri “0,40”ın altında kaldığı için ölçekten çıkarılmıştır. İş doyumu ölçeğindeki faktör yük değerleri 0,540 ile 0,818 arasında; görev performansı ölçeğindeki faktör yük değerleri 0,570 ile 0,804 arasında ve bağlamsal performans ölçeğindeki faktör yük değerleri 0,581 ile 0,829 arasında değiştiği görülmektedir.

3.3. Analiz Yöntemi

Verilerin istatistiksel analizleri SPSS 15.0 (Statistical Package of Social Sciences) bilgisayar programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcılardan elde edilen veriler öncelikle tanımlayıcı istatistikler (Frekans ve Yüzde) kullanılarak analiz edilmiştir. İş doyumu ve performans değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığının belirlenmesinde Pearson Korelasyon analizi kullanılırken bu ilişkinin test edilmesi için regresyon analizinden yararlanılmıştır.

3.4. Bulgular ve Yorumlar

3.4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Çalışma grubunda yer alan çalışanların demografik özellikleri Tablo 3’de verilmiştir.

Tablo 3. Çalışma Grubunun Demografik Özellikleri

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	103	47,5
	Erkek	114	52,5
Yaş	18-25 yaş	41	18,9
	26-33 “	62	28,6
	34-41 “	72	33,2
	42-49 “	36	16,6
	50 ve üstü	6	2,8
Medeni Durum	Evli	121	55,8
	Bekâr	80	36,9
	Dul	16	7,4
Eğitim	Lise ve dengi	64	29,5
	Ön lisans	83	38,2
	Lisans	61	28,1
	Lisansüstü	9	4,1
Hizmet Süresi	1-5 yıl	65	30
	6-10	59	27,2
	11-15	31	14,3
	16-20	33	15,2
	21 ve üstü	29	13,4

Tablo 3’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan çalışanların % 47,5’i kadın, %52,5’i ise erkektir. Çalışma grubunun yaş dağılımına bakıldığında, katılımcıların %18,9’u 18-25 yaş, %28,6’sı 26-33 yaş, %33,2’si 34-41 yaş, %16,6’sı 42-49 yaş ve % 6’sı 50 yaşın üzerindedir. Medeni durumları itibariyle katılımcıların %55,8’i evli, %36,9’u bekâr ve %7,4’ü duldur. Eğitim düzeyleri itibariyle katılımcıların, %29,5’i lise ve dengi okul, %38,2’si ön lisans, %28,1’i lisans ve %4,1’i lisansüstü mezunudur. Hizmet süreleri dikkate alındığında % 30’u 1-5 yıl, % 27,2’si 6-10 yıl, % 14,3’ü 11-15 yıl, % 15,2’si 16-20 yıl ve % 13,4’ü 21 yıl ve üstü çalışma süresine sahiptir.

3.4.2. İş Doyumuna İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Tablo 4. Frekans Analizine İlişkin Bulgular (N=217)

İŞ DOYUMU	FREKANS	YÜZDE(%)
Düşük düzeyde iş doyumuna	9	4
Orta düzeyde iş doyumuna	127	59
Yüksek düzeyde iş doyumuna	81	37
Toplam	217	100

Tablo 4 incelendiğinde katılımcıların 9 tanesi (%4) düşük düzeyde bir iş doyumuna sahip iken, 127 tanesi (%59) orta düzeyde ve 81 tanesi de (%37) yüksek düzeyde iş doyumuna sahip oldukları görülmektedir.

3.4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Tablo 5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular (N=217)

	Ort. (\bar{x})	SS	1.	2.	3.
1. İş Doymu	3,54	0,657	-	0,218*	0,398*
2. Görev Performansı	3,02	0,754	0,218	-	0,421*
3. Bağlamsal Performans	2,66	0,756	0,398	0,421*	-

*p<0.05

Tablo 5 incelendiğinde iş doymu ortalamasının (\bar{x} =3,54) genel ortalamasının üzerinde olduğu dolayısıyla katılımcıların iş doymu düzeylerinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir. İş performansı açısından değerlendirildiğinde performans boyutları içerisinde görev performansının ortalamasının (\bar{x} =3,02) bağlamsal performansın ortalamasına (\bar{x} =2,66) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre katılımcıların biçimsel iş tanımları içerisinde yer alan temel dönüşümlerin gerçekleştirilmesi ve faaliyetlerin yerine getirilmesine yönelik davranışları kapsayan görev performansı sergileme eğilimlerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Değişkenler arasındaki korelasyon düzeyleri incelendiğinde, iş doymunun görev performansı ile pozitif yönlü ancak düşük düzeyde bir ilişki içerisinde olduğu ($r=0.218$, $p<0.05$) görülürken; bağlamsal performans ile ilişkisinin yine pozitif yönde ancak orta düzeyde olduğu ($r=0.398$, $p<0.05$) görülmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların iş doymularında artış söz konusu olduğunda görev performansına göre bağlamsal performans gösterme eğilimlerinin daha fazla olacağı söylenebilir.

3.4.4. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Tablo 6. Görev Performansı İçin Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenler	B	β	t	p
Sabit	2,141		7,766	0,000
İş Doymu	0,250	0,218	3,275	0,001
	R	R ²	F	P
	0,218	0,048	10,726	0,001

Tablo 6 incelendiğinde, iş doymu ile görev performansı arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmektedir ($R=0.218$, $R^2 =0.048$, $p<0.05$). Görev performansına ilişkin toplam varyansın yaklaşık %5'i iş doymu ile açıklamaktadır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde iş doymunun görev performansı üzerinde anlamlı bir yordayıcı olduğu söylenebilir ($t=3,275$, $p<0.05$). Bu durumda H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Bağlamsal Performans İçin Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenler	B	β	t	p
Sabit	1,043		4,014	0,000
İş Doymu	0,458	0,398	6,359	0,000
	R	R ²	F	P
	0,398	0,158	40,434	0,000

Tablo 7'ye göre iş doymu ile bağlamsal performans arasındaki ilişkinin de anlamlı olduğu görülmektedir ($R=0.398$, $R^2 =0.158$, $p<0.05$). Bağlamsal performansa ilişkin toplam varyansın yaklaşık %16'sı iş doymu ile açıklamaktadır. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde ise iş doymununun bağlamsal performans üzerinde anlamlı bir yordayıcı olduğu ifade edilebilir ($t=6,359$, $p<.05$). Bu durumda araştırma kapsamında oluşturulan H2 hipotezi de kabul edilmiştir.

4. SONUÇ

Bu çalışma ile çalışanların işlerinden aldıkları doymun onların görev performansları ile bağlamsal performansları üzerinde ne tür bir etkiye sahip olduğu tarama modeli ile incelenmiştir. Bu modelde mevcut durum olduğu gibi betimlenmeye çalışılmaktadır. Elde edilen sonuçlar ilgili literatür doğrultusunda yorumlanmaya çalışılmıştır.

Katılımcıların işlerinden aldıkları doym düzeylerinin incelenmesi sonucunda neredeyse tamamına yakınının (208 kişi; %96) orta ve üst düzeyde bir doyma sahip olduğu görülmüştür (Tablo 4). Orta ve yüksek düzeyde bir iş doymu çalışanın işe ve örgüte yönelik tutumlarında olumlu sonuçlar doğurmaktadır. İş doymu ile ilgili ülkemizde yapılan çalışmalarda da benzer sonuçlara rastlandığı görülmektedir (Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin, 2010; Çelen, Demir, Teke, Karadağ ve Abuhanoğlu, 2010; Eğinli, 2009; Erdoğan, 2009).

Genel olarak iş doymu ile çalışanların performansları arasında olumlu yönde ilişki olduğuna ilişkin literatürde çok sayıda araştırmaya rastlamak mümkündür (Perera vd., 2014; Sola ve Olusola, 2013; Sani, 2013; Latif vd., 20013; Ziegler, Hagen ve Diehl, 2012; Hyz, 2010; Nimalathan ve Brabete, 2010; Yazıcıoğlu, 2010; Gül, Oktay ve Gökçe, 2008; Edwards vd., 2008; Ceylan ve Ulutürk, 2006; Funmilola,; Janssen ve Yperen, 2004). Bu çalışmada da iş doymu ile her iki performans boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir ($r=0,218$ ve $r=0,398$, $p<0,05$). Bu sonuçlar literatürü destekler niteliktedir.

İş doymununun performans boyutları üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik regresyon analizi sonuçları değerlendirildiğinde iş doymununun performansın önemli bir yordayıcısı olduğu görülmektedir (Tablo 5 ve 6). Regresyon katsayılarının anlamlılığıyla ilgili olarak t-testi sonuçları dikkate alındığında iş doymununun hem görev performansı ($t=3,275$, $p<0,05$) hem de bağlamsal performans ($t=6,359$, $p<0,05$) üzerinde anlamlı bir yordayıcı olduğu görülmektedir. Bu durumda

araştırma kapsamında öne sürülen “Çalışanların iş doyumu görev performanslarını pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkiler” ve “Çalışanların iş doyumu bağlamsal performanslarını pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkiler” biçimindeki her iki hipotez de kabul edilmiş olmaktadır. Edwards vd. (2008) tarafından yapılan ve iş doyumu ile görev ve bağlamsal performans arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmada benzer biçimde iş doyumunun her iki boyut üzerinde de pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışma göstermiştir ki faaliyet alanları birbirinden farklı çok sayıda örgütte çalışan bireylerden elde edilen veriler kullanılarak değerlendirme yapıldığında iş doyumu ve iş performansı arasındaki ilişki genel olarak Cote (1999), Brief (1998), Spector (1997), Wiley (1996), Weiss ve Cropanzano (1996), Katzell, Thomson ve Guzzo (1992), ve Landy (1989) gibi araştırmacıların söylediklerinin aksine “zayıf” değil Ziegler, Hagen ve Diehl (2012) ve Coomber ve Barriball (2007) gibi araştırmacıların söyledikleri gibi “önemli” düzeyde gerçekleşmektedir. Dolayısıyla Sani (2013) ile Crossman ve Abou-Zaki'nin (2003) ifade ettikleri şekliyle farklı kültürlerde, farklı sektörlerde, farklı örgütlerde bu ilişkiler farklı ölçüm araçları kullanılarak tekrar tekrar ölçümlenirse sebep-sonuç ilişkisi üzerindeki belirsizlikler nispeten azalabilecektir.

Bu çalışma temel itibarıyla kişilerin belirli konulardaki tutumlarını kendi kendilerine raporladıkları anket formları aracılığıyla veri toplanmasına dayanmaktadır. Dolayısıyla katılımcıların her bir ifadeye verdikleri cevapların gerçek tutumlarını yansıtmadığı bilinmemektedir. Ayrıca anketlerin bir kısmı posta yoluyla ulaştırılmıştır. Bu süreçte formların ilgili kişilere ulaşip ulaşmadığı da kesin olarak bilinmemektedir.

Özetle denilebilir ki çalışanların işe yönelik olumlu duygular besliyor olmaları işlerinin gereklerini doğru bir biçimde yerine getirmelerinin yanı sıra örgütün biçimsel görev tanımlamaları içerisinde yer alması dahi içlerinden geldiği için özveriyle kendilerini işlerine verebilmeleri, örgütün hedeflerine sıkı sıkıya bağlılık duyarak var güçleriyle mesai arkadaşlarına ve yönetime katkı sağlamaları sonucunda örgütün gücüne güç katmalarına da neden olabilir. Bu sebeple yönetimin çalışanların işlerine dönük olumlu tutum geliştirmeleri için gereken tüm tedbirleri alarak iyi bir çalışma ortamı temin etmeleri son derece önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

- Atilla Yelboğa, A. (2007) “Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi”, Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2),1-18.
- Befort, N. ve Hattrup, K. (2003) “Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of the Importance of Job Behaviors”, Applied H.R.M. Research, 8(1): 17-32.
- Borman, W. C. ve Motowidlo, S.J. (1997) “Task Performance And Contextual Performance: The Meaning For Personnel Selection Research”, Human Performance, 10, 99-109.

- Brown, S.P., ve Peterson, R.A. (1994) “The Effect of Effort on Sales Performance and Job Satisfaction”, *Journal of Marketing*, 58 (2), 70-80.
- Cass M.H., Ling S.O., Faragher E.B. ve Cooper C.L. (2003) “A Meta-Analysis of The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Health in Hong Kong”, *Stress and Health*, 19, 79–95.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y.H. (2006) “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 48-58.
- Coomber, B. ve Barriball, K.L. (2007) “Impact of Job Satisfactions on Intent to Leave and Turnover For Hospital Based Nurses: A Review of The Research Literature”, *International Journal of Nursing Studies*, 44:297-314.
- Crossman, A. Ve Abou-Zaki, B. (2003) “Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff”, *Journal of Managerial Psychology*, 18(4): 368-376.
- Çelen, Ö., Demir, C., Teke, A., Karadağ, M. ve Abuhanoğlu, H. (2010) “Gülhane Askeri Tıp Fakültesi Eğitim Hastanesi’nde Görev Yapan Sağlık Teknisyenlerinin/Teknikerlerinin İş Tatmini Düzeyinin İncelenmesi”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 13(2), 143-154.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012) “Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları”, 2.B., Ankara: PEGEM Akademi Yayınları.
- Dizgah, M.R., Chegini, M.G. ve Bisokhan, R. (2012) “Relationship Between Job Satisfaction And Employee Job Performance in Guilan Public Sector”, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(2)1735-1741.
- Edwards, B.D., Bell, S.T., Jr, V.A. ve Decuir, A.D. (2008) “Relationships Between Facets Of Job Satisfaction and Task And Contextual Performance”, *Applied Psychology: An International Review*, 57(3), 441–465.
- Eğimli, A.T. (2009) “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Erdoğan, M. (2009) “Osmaniye İlinde Çalışan Sağlık Personelinin İş Tatmininin, Öz Yeterlilik Düzeyinin ve Bunlara Etki Eden Faktörlerin İncelenmesi”, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Okan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eroğlu, K. (2011) “Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme”, *Ege Akademik Bakış*, 11 (1), 121 -136.
- Funmilola, O.F., Sola, K.T., ve Olusola, A.G. (2013) “Impact of Job Satisfaction Dimensions on Job Performance in A Small And Medium Enterprise in Ibadan, South Western, Nigeria”, *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(11), 509-521.

- Goodman, S. A. ve Svyantek, Daniel J. (1999) “Person–Organization Fit And Contextual Performance: Do Shared Values Matter”, *Journal of Vocational Behavior*, 55, 254–275.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gokce, H. (2008) “İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, *Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 20, 1-11.
- Gürbüz, S. Ve Yüksel, M. (2008) “Çalışma Ortamında Duygusal Zekâ: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlı Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2), 174-190.
- Hyz, A. (2010) “Job Satisfaction And Employee Performance of Greek Banking Staff: An Empirical Investigation”, *Acta Universitatis Lodzianis. Folia Oeconomica*, 239, 85-96.
- Janssen, O. ve Yperen, N.W.V. (2004) “Employees’ Goal Orientations, The Quality of Leader-Member Exchange, And The Outcomes of Job Performance and Job Satisfaction”, *Academy of Management Journal*, 47(3), 368–384.
- Jawahar, I.M. ve Carr D.(2007) “Conscientiousness And Contextual Performance The Compensatory Effects of Perceived Organizational Support And Leader-Member Exchange”, *Journal of Managerial Psychology*, 22, 330-349.
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E. ve Patton, G.K. (2001) “The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review”, *Psychological Bulletin*, 127(3):376-407.
- Karcioğlu, F., Timuroğlu, K. Ve Çınar, O. (2009) “Örgütsel İletişim Ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Uygulama”, *Yönetim*, 20 (63), 59-76.
- Latif, M.S., Ahmad, M., Qasim, M. Mushtaq, M., Ferdoos, A. ve Naeem, H. (2013) “Impact of Employee’s Job Satisfaction on Organizational Performance”, *European Journal of Business And Management*, 5(5), 166-171.
- Motowidlo, S. J. ve Van Scotter, J. R. (1994) “Evidence That Task Performance Should Be Distinguished From Contextual Performance”, *Journal of Applied Psychology*, 79, 475-480.
- Neelamegam, m. (2010) “Job Satisfaction And Demographic Variables - Is There Any Link?, Perspectives of Innovations”, *Economics & Business*, 6 (3), 108-111.
- Nimalathasan, B. Ve Brabete, V. (2010) “Job Satisfaction And Employees’ Work Performance: A Case Study of People’S Bank in Jaffna Peninsula, Sri Lanka”, *Management and Marketing Journal*, 3(1):43-47.
- Özdevecioğlu, M. ve Kanıgür, S. (2009) “Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri”, *KMU İİBF Dergisi*, 11, 53-82.

- Paul,t. (2012) “The Impact of Age and Education on the Level of Satisfaction and Motivation Among Employees”, The IUP Journal of Management Research, 11(1), 29-37.
- Perera,D.G.N., Khatibi,A., Navaratna, N. ve Chinna,K. (2014) “Job Satisfaction and Job Performance Among Factory Employees In Apparel Sector”, Asian Journal of Management Sciences & Education, 3(1), 96-104.
- Rotundo, M. ve Sackett, P.R. (2002) “The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach”, Journal of Applied Psychology, 87(1), 66-80.
- Sani,A. (2013) “Role of Procedural Justice, Organizational Commitment And Job Satisfaction on Job Performance: The Mediating Effects Of Organizational Citizenship Behavior”, International Journal of Business And Management, 8(15), 57-68.
- Top, M. (2012) “Hekim ve Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve İş Doyumu Profili”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, 41(2): 258-277.
- Topateş H., ve Kalfa A. (2009) “Yeni Çalışma İlişkileri Bağlamında Örgütsel Yurttaşlık Ve Duygusal Emek”, Uluslararası Sosyal Haklar Sempozyumu Bildiriler, Ankara: Belediye-İş Sendikası Yayını, 423-431.
- Üngüren,E., Doğan,H., Özmen,M. ve Tekin, Ö. (2010) “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi”, Journal of Yasar University, 17(5), 2922-2937.
- Yazıcıoğlu, İ. (2010) “Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması”, Bilig, 55, 243- 264.
- Ziegler,R., Hagen, B. ve Diehl, M. (2012) “Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance: Job Ambivalence as a Moderator”, Journal of Applied Social Psychology, 42 (8), 2019–2040.