

İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Cahide Merve Tokel

İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Istanbul Commerce University, Institution of Social Sciences
cahidemerve@gmail.com

Öz

Bu çalışmada iş tatmini ile örgütsel vatandaşlığın bağlantısı çözümlenmeye çalışılmıştır. İş tatmini; hizmet veren kişinin gerçekleştirdiği iş sonucunda elde ettiği manevi ya da maddi gereksinimlerinin bireysel değer yargılarıyla örtüşmesi sonucunda yaşadığı duygudur. Örgütsel vatandaşlık ise, hizmet verenlerin resmi iş kapsamlarının dışında gönüllü olarak sergiledikleri etkinlikleri ve niteliklerini göstermektedir. İş tatmini ölçeği ile örgütsel vatandaşlık ölçeği üniversitede idari pozisyonlarda hizmet veren 300 kişiye ulaştırılmış olup 210 kişi ankete eksiksiz dönüş yapmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel analize tabi tutulmuş ve yapılan analizler sonucunda örgütsel vatandaşlık ölçeği ile örgütsel iş tatmini ölçeği arasında orta düzeyde, anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Kişilik Özellikleri, Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği, Minnesota İş Tatmini Ölçeği

JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

Abstract

This study attempts to solve the relation between job satisfaction and organizational citizenship. Job satisfaction is the emotion that the service provider derives from moral and material needs matches personal value judgments after providing a service. Organizational citizenship, on the other hand, emphasizes the quality and activities of service providers exhibit voluntarily outside the formal job descriptions. The job satisfaction scale and the organizational citizenship scale were delivered to 300 people in administrative positions in the university, and 210 people returned to the survey in full. The data obtained were statistically analyzed and it was seen that there was a meaningful relation between the job satisfaction scale and the organizational citizenship scale in the middle level as a result of the analyzes made.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Citizenship Personality Characteristics, Organizational Citizenship Scale, Minnesota Job Satisfaction Scale,

I. GİRİŞ

İçinde bulunduğumuz zaman diliminde gittikçe karmaşıklaşan oldukça yoğun bir stresin ve rekabetin yaşandığı çalışma hayatı hem hizmet verenler hem de işverenler için giderek zorlaşmaktadır. Bu zorluklar yapılan işten tatmin olmak, motivasyon kaynaklarının varlığı veya yokluğu, gönüllülük esasında çalışanların yarattığı

sıkıntılar vs. gibi birçok unsur zorluk olarak hem çalışanların hem de iş verenin karşısına çıkmaktadır. Örgütün menfaatleri için yararına olduğu düşünülen örgütsel vatandaşlık davranışının ortaya çıkabilmesinde sürekli ve güçlü bir örgütsel vatandaşlık davranışının bulunmasında hangi faktörlerin etkili olduğu sorusu birçok çalışmanın konusunu oluşturmuştur. Bu sorunun yanıtlanması sürecinde oldukça fazla yanıt sayısı olmakla birlikte iş tatmininin konusunun da örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında yararlı olabileceği düşünülmektedir.

II. ALANYAZIN

İş tatmini kavramına ilişkin birden fazla tanım bulunmaktadır. Alan yazında kabul gören birkaç tanım bulunur. Bullock'a göre iş tatmini; "İşle bağlantılı olarak istenen veya istenmeyen deneyimlerin ve bu deneyimlerin dengelenmesinin sonucu oluşan tutumdur" (Demirgil ve Antalyalı, 2017, s. 131). Lawler'a (1973) göre ise iş tatmini; "Çalışanın yaptığı iş karşılığında elde etmeyi beklediği düşünce ve beklentiler ile gerçekten elde ettikleri arasındaki fark" olarak ifade edilmiştir. Locke (1976) ise iş tatminini; "İşin değerlendirilmesi sonucunda bireyin hissettiği olumlu duygusal durum ya da memnuniyet" olarak tanımlamıştır (Boymul ve Özeltürkay, 2017, 94; Özdemir, Erdem ve Kalkın, 2016, s. 61). Spector (1997) tarafından yapılan tanımda ise; "İnsanların işlerinden hoşnut olmasının ya da olmamasının ölçütü" olarak gösterilmiştir (Boymul ve Özeltürkay, 2017, s. 94).

İş tatmini kavramının iş ortamındaki performansı, motivasyonu, devamlılığı, çalışan devir hızını etkilemesi gibi

nedenlerden dolayı bilim adamlarının bu kavrama olan ilgisini artmıştır. Smith, Kendall ve Hulin'in de belirttiği gibi nitelik ve iş tatminini etkileyen beş farklı iş boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; iş, ücret, yükselme fırsatı, yönetim ve çalışma arkadaşlarını kapsamaktadır (Mahalakshmi ve Arumugam, 2015, s. 430).

Birey ihtiyaçları ile işi aracılığıyla kazandıklarını analiz eder. Yapmış olduğu analiz sonrasında bireyin çalıştığı işletmeye karşı verdiği tepki; kişinin işi sayesinde kazandıkları ile beklentilerini ve ihtiyaç duyduklarını kıyaslaması sonucunda oluşur. Minnesota İş Tatmini Ölçeği İçsel Tatmin, Dışsal Tatmin olmak üzere iki boyuttan oluşur.

İçsel tatmin boyutu. Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin ilk boyutu İçsel Tatmindir. Bu boyut; başarı, tanınma, takdir edilme, sorumluluk, otorite, yeteneklerini kullanma serbestlik, ahlaki değerler, değişiklik ve başkalarına yardım etme sıfatlarını içerisinde barındıran 12 maddeden oluşur (Karataş ve Güleş, 2010, s. 80). İçsel Tatmin işin kendisi, işin verdiği sorumluluk, kariyerinde ilerlemeye bağlı olarak iş niteliğinde değişiklik gibi öğelerle bireyde kendini gösterir. İçsel Tatmin değer, sorumluluk, başarı, sosyal statü, işteki konum gibi niteliklerle ölçülür (Çelik, Dedeoğlu ve İnanır, 2015, s. 55).

Dışsal tatmin boyutu. Ölçeğin ikinci boyutu ise Dışsal Tatmindir. Dışsal Tatmin; işletme politikası, kontrol edilme yöntemi, yöneticiyle, iş arkadaşlarıyla ve hiyerarşik olarak alt çalışanlarla olan ilişkiler, yönetim anlayışı, iş yerinin şartları, maaş ve iş garantisi gibi işin bireyin dışında kalan öğeleri ifade eden 8 maddeden oluşur (Karataş ve Güleş, 2010, s. 80). Bu boyutun analizinden elde edilen

puanların toplamının sekize bölünmesi ile Dışsal Tatmin puanına ulaşılır (Koroğlu, 2012, s. 279).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ise bir örgütteki biçimsel iş tanımlarının ötesinde gönüllüğe dayalı olumlu davranışları ifade eden örgütsel vatandaşlık davranışını farklı yazarlar farklı boyutları ile ele almışlardır. Konudan ilk olarak Chester Bernard tarafından 1930'larda bahsedilmekle beraber literatürde örgütsel vatandaşlıkla alakalı en çok kabul gören tanım, 1988 yılında Organ tarafından yapılmıştır. Bu tanıma göre örgütsel vatandaşlık 'iş ve görev tanımlarında olmayan, yapılmadığında cezai sorumluluğu olmayan, kişinin bireysel tercihi ile gerçekleştirdiği örgütteki işleyişe faydası olan davranışlardır'. Organ'ın örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlaması, işgörenlerin kendilerine verilen görevlerden daha fazlasını yerine getirerek örgüte maksimum fayda sağlamaya yönelik eylemlerine işaret etmektedir (Yılmaz, 2010, s.2-3). Örnek vermek gerekirse, işle ilgili problemlerin çözümü için arkadaşlarına yardımcı olma, çalışma ortamını düzenli olmasına katkı sağlama, örgütün kaynaklarını korumaya gayret etme, örgütü ve yöneticileri ile ilgili örgüt dışında olumlu konuşma gibi davranışlar sıralanabilir (Buluç, 2008, 579).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Düzeyleri

ÖVD ile ilgili çalışmalarda daha çok Organ'ın (1988) beş boyuttan oluşan tanımlaması kabul görmektedir. Bunlar 1. Özgecilik, 2. Sivil Erdem, 3. Vicdanlılık, 4. Nezaket ve 5. Centilmenlik şeklinde sıralanmaktadır.

Özgecilik: İşgörenlerin yaşanan problemler karşısında gönüllü ve doğrudan olarak takım arkadaşlarına yardımcı olmalarını

anlatmaktadır. Farklı bir ifadeye göre de; bir kişinin diğer kişilere iyilik amacıyla ortaya koyduğu, sadece diğerine yararı olan, herhangi bir ödül beklenmeksizin yapılan hareket olarak ifade edilmektedir. (Karadağ, Mutafçılar, 2009). Yani özgecilik açık bir şekilde işgörenin çalışma arkadaşlarına, içten ve gönüllü olarak yardımını ifade eder. Bu yardım sayesinde çalışma arkadaşının performansı artmakta ve işleyiş hızlanmaktadır. Örneğin örgütteki deneyimli ya da uzman veya kıdemli, tecrübeli işgörenlerin, işe yeni alınmış çalışma arkadaşlarına yardım etmesi özgecilik olarak değerlendirilebilir. (Ölçüm - Çetin, 2004).

Sivil Erdem: İşgörenin örgüt çıkarlarını yüksek düzeyde gözeterek, mesleki ya da sosyal hayatında buna yönelik tutum sergilemesini kastetmektedir. Örgütün işlevlerini destekleme, örgüt çıkarları için bazı işlere gönüllü katılma ve örgütü ile alakalı olma davranışlarını kapsamaktadır (Allison ve diğerleri, 2001).

Vicdanlılık: işgörenin kendinden beklenenden daha fazlasını içerecek şekilde davranmasını ifade etmektedir. Örneğin; işgörenlerin engelleyici hava koşullarında bile işlerine vaktinde gelmeye çaba göstermeleri, kahve ve çay aralarını suistimal etmeden kullanmaları, örgüt içi toplantılara zamanında ve düzenli katılmaya özen göstermeleri şeklinde olabilmektedir. Hatta işgörenin mesai saati bitmesine rağmen işini bitirmek için geç çıkması gibi bir örnek de verilebilmektedir (Dipaola ve diğerleri, 2009).

Nezaket: Kelime anlamı olarak kişilerin birine karşı saygılı ve kibar davranmasını ifade eden nezaket, örgütsel anlamda da olumlu iletişimi ifade etmektedir. Örgüt içi problemlerde ekip olarak, karşılıklı

olumlu ilişkiler kurarak ve işbölümü yaparak hareket edilmesi durumudur (Allison ve diğerleri, 2001).

Centilmenlik: Örgütte karşı karşıya kalınan zorluklar ve problemler karşısında söylenmeden ve sakin bir tutum içerisinde çalışmaya istekli olmak, sorunları ise anlayışla karşılamaktır (Allison ve diğerleri, 2001; Schnake, 2003). Örgütte istenmeyen davranışlardan kaçınmayı, gerginliklerden uzak durmayı kapsar denilebilir. İşgörenlerin örgüt içinde gerginlik yaratacak olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ve olumsuzluklar olsa dahi örgüte karşı olumlu düşüncelerini ifade etmektedir (Podsakoff ve diğerleri, 2000).

III. YÖNTEMBİLİM

Yöntem bilimde, araştırmanın tasarımı, modeli, örnekleme ve ölçeklere ait verilerle, verilerin toplanma yöntemi, toplanan verilerin analiz yöntemlerine yer verilmektedir.

1. Araştırmanın Tasarımı ve Modeli

Yapılan çalışma, nicel bir araştırma olup tanımlayıcı türdedir. Bu çalışmadaki örneklem grubu belirlenmiş ana kütle içerisinde tesadüfi olarak seçilmiştir. Gerçekleştirilen anket uygulaması ile örneklemden bilgiler elde edilmiştir.

H0: İş Tatmini ile örgütsel vatandaşlık ölçeği arasında anlamlı bir ilişki yoktur. $H_0: \mu_1 - \mu_2 = 0$

H1: İş Tatmini ile örgütsel vatandaşlık ölçeği arasında anlamlı bir ilişki vardır. $H_1: \mu_1 - \mu_2 \neq 0$

IV. BULGULAR

Katılımcıların frekans analizlerini, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık ölçeği bulguları aşağıda verilmektedir.

Araştırmada katılımcıların % 62,85'i kadın, % 37,14'ü erkeklerden meydana gelmektedir. Bu veriler sonucunda çalışmaya katılım gösterenlerin büyük bir çoğunluğunun kadın olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 61,42'inin evli % 38,57'sinin bekar olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çalışma süreleri (deneyim) incelendiğinde 1-5 yıl arasında çalışanlar % 43,80'i, 6-10 yıl arasında çalışanlar % 26,19'u, 11-15 yıl arasında çalışanlar % 21,90'ı, 16 yıl üzeri çalışanlar ise araştırmanın % 8,09'unu oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş seviyeleri incelendiğinde ise 18-25 yaş aralığında olanlar % 36,66'sını, 26-35 yaş aralığında olanlar % 26,19'ini, 36-45 yaş aralığında olanlar % 24,28'ini, 46+ yaş aralığında olanlar ise araştırmanın % 12,85'ini oluşturmaktadır.

Tablo1. Örgütsel Vatandaşlık alt boyutları ile İş Tatmini alt boyutları arasındaki ilişki

		İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin
Özgecilik	r	-.64	.14**
	p	.11	.00
Vicdanlılık	r	-.61	.30**
	p	.12	.00
Nezaket	r	.23	.29**
	p	.51	.00
Sivil Erdem	r	-.22	.31**
	p	.51	.00
Centilmenlik	r	-.42	.26**
	p	.31	.00

İş tatmini ölçeği alt boyutlarından "içsel tatmin", "dışsal tatmin" ile örgütsel vatandaşlık ölçeği alt boyutlarından olan "özgecilik", "vicdanlılık", "nezaket", "sivil erdem", "centilmenlik" boyutları arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon analizi ile analiz

edilmiştir. Temel hipoteze ilişkin alt hipotezleri test etmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonucunda yukarı tablodaki bulgulara ulaşılmıştır. Analiz sonunda ortaya çıkan değer 0'a yakın rakam ise, iki değişken arasında doğrusal ve zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Rakam 1'e yakın ise iki değişken arasında doğrusal ve güçlü bir ilişkinin varlığını gösterir. Yukarıdaki tablo analiz edildiğinde örgütsel vatandaşlık ölçeği alt boyutlarından "özgecilik" ile "içsel tatmin" arasında negatif yönlü, anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. "Özgecilik" ile "dışsal tatmin" arasında ise pozitif yönlü anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Bu analiz dikkate alındığı zaman (Hip 2) hipotezinin "H1" kabul edildiği görülmektedir. Korelasyon katsayısının pozitif ($r > 0$) olması, herhangi bir değişkene ilişkin verilerin artması durumunda diğerinin de artacağı ya da bir değişkene ait verilerin düşmesi sonucunda diğerinin de düşeceği anlamına gelmektedir. Diğer taraftan korelasyon katsayısının negatif ($r < 0$) olması durumunda değişkenler arasında ters yönlü ilişkinin olduğu anlatılmaktadır. "Vicdanlılık" ile "içsel tatmin" arasında negatif yönlü, anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. "Vicdanlılık" ile "dışsal tatmin" arasında pozitif yönlü anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. "Nezaket" ile "içsel tatmin" ve "dışsal tatmin" arasında pozitif yönlü anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. "Sivil Erdem" ile "içsel tatmin" arasında negatif yönlü, anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. "Sivil Erdem" ile "dışsal tatmin" arasında pozitif yönlü anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

“Centilmenlik” ile “içsel tatmin” arasında negatif yönlü, anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir. “Centilmenlik” ile “dışsal tatmin” arasında pozitif yönlü anlamlı ve istatistiksel olarak zayıf bir ilişkinin olduğu görülmektedir.

V. SONUÇ ve DEĞERLENDİRME

İnsan Kaynakları Yönetimi'nin temel hedefleri arasında, çalışanların tatmin düzeylerini yüksek tutarak, işletmeye dolaylı ve doğrudan katkı sağlayacak hareketler göstermelerini sağlamaktır. Bir işletmede hizmet verenler verilen sorumluluklardan daha fazlasını, herhangi bir beklentiye girmeden yapmasına gelen örgütsel vatandaşlık davranışı ortaya koymaları hem mikro hem de makro işletmeler seviyesinde yararlı sonuçlar doğurmaktadır. İş tatmini, bireyde, çalışma hayatı veya söz konusu kişi ile hizmet verdiği çalışma koşulları arasındaki ahengin bir sonucu olarak meydana gelen tatmin duygusunun ve bireyin yaptığı işe karşı almış olduğu pozitif tutum olarak ifade edilmektedir.

Yöneticiler için, hizmet verenlerin iş performanslarının optimum seviyede olması ve nitelikli personellerin elde tutulması oldukça önemli bir konudur. İçinde bulunduğumuz zaman diliminde rekabet oldukça yoğun yaşanmaktadır. Örgütlerin hayatlarını devam ettirebilmesi için gereksinim duyduğu temel dayanak, örgütün amaç ve değerlerini içselleştirerek sadece yapmış olduğu formal işle yetinmeyerek, resmi işinin haricinde değişime katkı sunacak personellere sahip olmaktır. Bu hareketleri sergileyecek olan personellerin içsel ve dışsal tatminlerinin optimum seviyede olması gerekmektedir. Araştırmamızın sonuçlarında görüldüğü üzere iş

tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasında olumlu yönde orta seviyede anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Genel olarak ölçek alt boyutlarında zayıf bile olsa anlamlı bir ilişkinin olduğu da görülmektedir.

KAYNAKÇA

Allison, Barbara J., Richard Steven Voss, Sean Dryer. 2001. Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Educationfor Business*.c. 76. s. 5: 282-288.

Boymul, E., ve Özeltürkay, E. Y. (2017). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisi: bir sanayi kuruluşunda uygulama. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 12(46), 93-102.

Buluç, Bekir. 2008. Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. Güz c. 6 s. 4: 571-602.

Çelik, S., Dedeoğlu, B. B., & İnanır, A. (2015). Otel işletmelerinde etik liderlik, örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Ege Akademik Bakış*, 15(1), 53-63.

Demirgil, Z., ve Antalyalı, Ö. L. (2017). Kamu sektöründe süreç odaklı örgütsel değişimin hizmet kalitesi ve iş tatmini üzerine etkileri. *Vizyoner Dergisi*, 8(18), 127-140.

Dipaola, Michael F.,Neves Da Costa, Paula Maria Mendes. 2009. Organizational Citizenship Behaviors in American and Portuguese Public Schools. *Journal of Educational Administration*. c. 47. s. 4: 490-507.

Karadağ, Engin ve Işıl Mutaşçılar. 2009. Prososyal Davranış Ekseninde Özgencilik Üzerine Teorik Bir Çözümleme. Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi. s. 8: 41-70.

Karataş, S., ve Güleş, H. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iř tatmini ile örgütsel bağlılığı. Uřak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 3(2), 74-89.

Köroėlu, Ö. (2012). İçsel ve dışsal iř doyum düzeyleri ile genel iř doyum düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. Doėuř Üniversitesi Dergisi, 13(2), 275-289.

Mahalakshmi, V., ve Arumugam, D. N. (2015). A study on job satisfaction among the employees of city union bank in kumbakonam. International Journal of Advanced Scientific Research & Development, 2(2), 430-434.

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

Ölçüm, Çetin, Münevver. 2004. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. Ankara. Nobel Yayın Dağıtım.

Podsakoff, Philip M., Scott B. MacKenzie, Julie Beth Paine, Daniel G. Bachrach. 2000. Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. Journal of Management. c. 26. s. 3: 513-563.

Schnake, Mel, Michael P. Dumler. 2003. Levels of Measurement and Analysis Issues in Organizational Citizenship Behaviour Research. Journal of Occupational and Organizational Psychology. s. 76: 283-301.

Yılmaz, Kürşad. 2010. Kamu Ortaöğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları İle İlgili Görüşleri. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. c. 29. s. 1: 1- 16.