

İŞ TATMİNİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNE ETKİSİ:

ECZANE SEKTÖRÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Edip ÖRÜCÜ* 

Aysel KAÇAN** 

ÖZET

Örgütlerin amaçlarına ulaşabilmesi ve sürekliliği için; çalışanlarına karşı tatmin sağlayabilen bir iş ortamının oluşturulması gerekmektedir. Çalışanların işlerinden tatmin olma düzeyleri ise örgüt içerisinde sergileyecek oldukları davranışları etkilemektedir. Bu doğrultuda çalışanların; karşılığında ödül beklemeksizin, biçimsel görevlerden uzak, gönüllülük esasına dayanan davranışlar sergilemesi ise örgütlerin ihtiyaç duyduğu çalışan davranışlarından. Bu araştırmanın amacı eczane çalışanlarının, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerini tespit ederek; iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin belirlenmesi, iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerinin ortaya konulmasıdır. Araştırma kapsamında Balıkesir il merkezinde ki 117 eczane çalışanına anket uygulaması yapılmıştır. Araştırma sonucunda, iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında güçlü düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu, iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde ve pozitif yönlü etkilediği bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Tatmini, Eczane Sektörü

**THE EFFECT OF JOB SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR: A RESEARCH ON THE PHARMACY SECTOR**

ABSTRACT

In order for the organizations to achieve their goals and continuity; satisfactory to employees. The level of satisfaction of employees with their jobs affects organizational behaviors. In this direction; The fact that they exhibit behaviors that are far from formal duties and that are based on voluntariness without waiting for the leading award is among the employee employee behaviors that organizations feel. The aim of this study is to determine the levels of job satisfaction and organizational citizenship

Geliş Tarihi: 21.02.2019

Kabul Tarihi: 27.06.2019

* Prof. Dr., Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, eorucu@bandirma.edu.tr

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, kacanaysel@hotmail.com

behavior of pharmacy employees; relationship between job satisfaction and organizational citizenship behavior, organizational citizenship behavior of job satisfaction. 117 pharmacy employees in the province of Balıkesir survey conducted the application. In research, there is a strong and positive orientation between job satisfaction and organizational citizenship behavior, organizational citizenship of job satisfaction.

Keywords: *Organizational Citizenship Behaviour, Job satisfaction, Pharmacy Sector*

1.GİRİŞ

Örgütlerde farkı ve mükemmelliği yaratacak en kıymetli unsur ‘‘insan’’dır. Bu noktada insan davranışlarının altında yatan nedenleri anlayabilmek oldukça önemlidir. Çünkü nitelikli insan kaynağı örgütlerin hedeflerine ulaşabilmesine aracı olur. Burada işletmenin etkinliğinin artırabilmesi için gönüllülük esasına dayanan pozitif tutumların sergilenmesine ihtiyaç vardır.

Eczane sektöründe çalışanlar müşteri ile bizzat iletişim halindedirler ve günlük zaman dilimlerinin çoğu iş yerinde geçmektedir. Bundan dolayı çalışanların istedikleri işi yapıyor olmaları, örgütün yönetim politikaları ve çalışma şartları ile fiziki ortamları önem arz eder. Çalışanların etkin ve verimli olmaları için onların istek ve ihtiyaçlarının olumlu yönde karşılanması gerekir. Çünkü iş tatmini yalnızca bireyi değil, örgütün tamamını bir şekilde etkilemektedir. İş tatmini yüksek olan çalışanların olduğu bir örgütte gönüllülük esasına dayalı davranışlarında yüksek olduğu ve iyi organize olmuş bir örgüt yapısı görülür. Aksi takdirde istek ve ihtiyaçları karşılanmayan çalışanlar hem örgüte hem de müşterilere olumsuz tutum sergileyeceklerdir. Bu noktadan hareketle eczane sektöründe çalışanların, iş tatminlerinin ve ÖVD sergileme düzeylerinin önemli olması ve daha önceden bu sektörde böyle bir araştırmanın yapılmamış olması araştırmanın temelini oluşturmaktadır.

Bu çalışmada, ÖVD ve iş tatmini seviyeleri tespit edilerek, iş tatmini ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı; iş tatmininin ÖVD ile ÖVD'nın alt boyutlarını etkileyip etkilemediği; iş tatmini alt boyutlarının da ÖVD üzerinde bir etkisinin olup olmadığını belirlemek amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda öncelikle değişkenler açıklanarak bunlarla ilgili geçmiş çalışmalara yer verilmektedir. Ardından Balıkesir il merkezinde ki 61 eczaneye uygulanan anket sonuçları yer almaktadır. Ardından sonuç bölümünde elde edilen bulgulara yer verilerek işletmeler için öneriler bulunmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1 İş Tatmini Kavramı

Örgütsel davranış konuları arasında büyük bir öneme sahip olan iş tatmini, kişilerin yaptıkları işe karşı edindikleri tutumlardan oluşur. Kişi işine karşı edindiği deneyimler neticesinde bir tutum sergiler.

Sergilenen bu tutumlar olumlu ise kişinin içinden tatmin olduğu, olumsuz ise tatmin olmadığı şeklinde değerlendirilebilir. (Konuk,2006: 59). Araştırmalarda iş tatmini kavramı çoğu zaman örgütsel davranış geliştirme ve verimlilik artışına katkı sağlayan bir faktör olarak ele alınmaktadır. (İşcan ve Timuroğlu, 2007:124).

2.1.1 İş Tatmini Boyutları

İş tatmini genel olarak içsel tatmin ve dışsal tatmin olmak üzere iki ana boyutta ele alınmaktadır. (Chiu ve Chen, 2005: 527-528).

İçsel tatmin; için çeşitliliği, devamlılığı, bağımsızlığı ve sosyal statü, topluma hizmet, sorumluluk duygusu, uygulama fırsatı gibi için kendisinden duyulan tatminin seviyesini ifade eder.

Dışsal tatmin ise için kendisi ile doğrudan ilgi ve alakası bulunmayan unsurlara karşı duyulan tatmin düzeyini ifade etmektedir. Örneğin işletmenin uyguladığı politikaları, çalışma şartları ve takdir edilme gibi.

2.1.2 İş Tatminin Etkileyen Faktörler

Bireyin iş yerine ve işine karşı duyduğu tutumların bir sonucu olarak ortaya çıkan iş tatminini etkileyen faktörler şöyle sıralanabilir (Duman, 2000: 14-15, Örucü vd, 2006: 41-42).

Bireysel faktörler: Kişinin iş ile ilgili çıkarları, ihtiyaç ve beklentileri iş tatmin düzeylerini etkileyebilmektedir. Örneğin öğrencilik dönemlerinde giderlerini karşılamak için geçici bir işte çalışan birey, amacını gerçekleştirdiği ölçüde içinde doyuma ulaşacaktır. Ancak, mezun olup bu işte devamlı olarak çalışmak zorunda kaldığında, içinden elde edeceği tatmin düzeyi azalabilecektir.

Grup faktörleri: Bireylerin iş tatmin düzeyleri, örgüt içerisinde ki çalışma arkadaşları ile yöneticilerin tutum ve davranışları tarafından etkilenebilmektedir.

Çevre faktörleri: Sosyal, ekonomik ve devlete ait tüm faktörler bireyi etkileyebilmektedir. Sosyal yaşantısına zaman ayırmakta zorlanacak kadar yüksek tempoda çalışanların, bu durumu işine yansıtabilir buda tatmin seviyesini aşağı çekecek unsurlardan birini oluşturur.

Örgütsel faktörler: Tutumların şekillenmesinde beş temel örgütsel faktör bulunmaktadır. Bunlar; ücret, çalışma şartları, yükselme imkanları, için niteliği, örgütün politikaları olmak üzere sıralanabilir. Bireyler bu faktörlerin her biri için farklı tatmin düzeyinde olabilirler. Örneğin ücretten tatmin olan biri aynı zaman da çalışma şartları bakımından tatminsizlik yaşayabilir.

Kültürel faktörler: Bireyin sahip manevi değerleridir. Örneğin, içinde kısa süre içinde terfi alacağına inanan bir kişi bunu başaramaz ise iş tatmin düzeyi azalır ve işletmeye yönelik negatif tutumlar takınmaya başlar. Buna işe geç gelme vb. durumları örnek olarak verebiliriz.

2.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD) Kavramı

ÖVD, bir örgütte çalışan bireyin örgütün biçimsel yolla belirlediği sorumlulukların ötesine geçerek beklenenden daha fazlasını gönüllü olarak yapmasıdır. Aynı zamanda örgütün varlığını ve etkinliğini sürdürebilmesi için önemli olan kritik davranışlardır (Somech ve Drach-Zahavy, 2004: 281). Bir davranışın ÖVD olarak nitelendirilebilmesi için, o davranışın gönüllülük esasına dayanmasının yanı sıra aynı zamanda örgüt açısından fayda sağlıyor olması önemlidir.

2.2.1 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

ÖVD Organ tarafından, beş temel boyutta tanımlanmıştır. Genel kabul gören bu boyutlandırma; diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, sivil erdem ve centilmenlik davranışlarından oluşmaktadır (Bitmiş, v.d., 2014: 1-14).

Diğergamlık (Yardımseverlik): Bir örgütte çalışan bireyin, çalışma arkadaşlarına tamamen içinden gelerek işle ilgili sorunlar çıkması dahilinde onlara yardım etmesi yada öngörülü davranarak problemlerin önlenmesinde çaba sarf etme davranışlarını içermektedir. Burada bahsi geçen yardım, örgütün yararı gözetilerek yapılmış bir görevle ilişkili olmalıdır.

Vicdanlılık: Çalışanların, kendilerini denetleyecek kimse olmadığı zamanlarda bile gönüllülük esasına dayanarak gösterdiği, kurallara uyma, suistimalden kaçınma ve dakiklik gibi minimum iş davranışlarından daha ötede sergilenen davranışları içermektedir (Çetin ve Fıkrıkoca, 2010: 47).

Nezaket: Örgüt içerisinde diğer çalışanların iş ve görevlerini etkileyecek olumsuz davranışlar sergilemeden önce onları bilgilendirmeye yönelik olan davranışları kapsamaktadır. Bazı problemlerin ortaya çıkmasından kaynaklanan zaman israfını ortadan kaldırarak problemleri önlemede önemli bir rol oynar. (Basım v.d. 2008:84).

Sivil Erdem: Çalışanın sorumluluk duygusuyla hareket ederek, örgütün çalışmalarını nasıl geliştirip iyileştirebileceğine dair gönüllü olarak fikirler vermesi, işçi ve örgüt girişimiyle ilgilendiğini göstermesi gibi davranışları kapsamaktadır. (Söyük, 2007:20).

Centilmenlik: Son boyut olan centilmenlik davranışı, örgütte ki problem ve sorunları olgunlukla karşılayarak bunları çözmeyi içerir. Problemleri gereksiz yere büyütmemeye, iyi bir grup çalışması için kendinden fedakârlık edebilme, diğer çalışma arkadaşlarının fikirlerine saygı gösterme vb. centilmenlik davranışları arasındadır (Söyük, 2007:21).

2.3 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İle İlgili Yapılan Bazı Araştırmalar

İş tatmini ile ÖVD ilişkisi ile ilgili yapılmış olan birçok çalışmaya rastlamak mümkündür. Bu bölümde, ÖVD ile iş tatmini arasında ki ilişkiye dair yapılan geçmiş çalışmalara yer verilmektedir.

Gürbüz'ün (2007) Erzurum bölgesinde askeriyede çalışan 310 kişilik personel grubu üzerinde gerçekleştirdiği doktora çalışmasında; örgüt yöneticilerinin iş tatminleri ve örgütsel adalet algılarının, ÖVD arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Sonuç olarak yöneticilerin statülerinin ÖVD ile iş tatmini arasında anlamlı bir fark bulunduğunu, iş tatminlerinin ve algıladıkları örgütsel adaletin ÖVD'ni etkilediği görülmüştür.

Altaş ve Gündüz'ün (2007), Sakarya-Kocaeli bölgesinde 391 otomotiv sanayi çalışanı ile gerçekleştirdiği araştırmasında, iş tatmini ve örgütsel bağlılık unsurlarının ÖVD ile bireysel iş performansına etkilerini ölçerek ÖVD boyutlarının iş performansı üzerindeki etkilerinin ne olduğunun belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmada; tüm değişkenler arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu ve değişkenlerin birbirini pozitif yönlü etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca ek olarak demografik değişkenler ile ÖVD arasında anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir.

Gürbüz'ün (2008) Erzurum bölgesindeki 380 işgörenin katılımı ile gerçekleştirdiği çalışmasında, iş tatmini ve örgütsel adalet algısının ÖVD'na etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda; iş tatmini ile ÖVD arasında yüksek bir ilişki olduğu ve birbirini anlamlı düzeyde etkiledikleri tespit edilerek, örgütsel adalet algısının bu ilişkide arabulucu olara etki ettiği tespit edilmiştir.

Booyesen'in (2008) Güney Afrika'nın Western Çape bölgesindeki 133 perakende şirketi çalışanları ile gerçekleştirdiği yüksek lisans çalışmasında, iş tatmini ile ÖVD arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Sonuç olarak, her iki değişken ile değişkenlerin alt boyutlarının birbiri arasında anlamlı bir ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Foote ve Tang (2008) 242 işgörenin katılımı ile gerçekleştirdiği çalışmada, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın ÖVD'na olan ilişki boyutunu incelemeyi amaçlamışlardır. Sonuç olarak; değişkenler arasında güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel bağlılık düzeyi yükseldikçe, ÖVD ile iş tatmini arasındaki ilişki düzeyi daha çok yükselerek güçlenmektedir.

Dickinson'ın (2009) A.B.D'de yapmış olduğu yüksek lisans çalışmasında amaç, iş tatmininin ÖVD üzerindeki etkilerinin belirlenmesidir. Bankada çalışan 269 personele uygulanan anket sonucuna göre; yönetici ilişkileri, çalışanların örgütsel bağlılıkları, iş stresi ile ÖVD sergilemeleri açısında aralarında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak, iş tatmini ve çalışan beklentileri ile ÖVD arasında bir ilişkinin bulunmadığı görülmüştür.

Mishra ve arkadaşlarının (2010) Hindistan'ın Allahabad kentinde yapmış oldukları bu çalışmada, iş tatmini ve örgütsel katılımın ÖVD'na etkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Araştırmaya katılan 60 yöneticiye uygulanan anket sonuçlarına göre, iş tatmini ve örgütsel katılımın ÖVD'ni pozitif yönde ve anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışanların iş tatmini ve örgütsel katılımlarının

ÖVD'nı pozitif ve anlamlı yönde etkilediği de görülmüştür. Burada yaş faktörünün ÖVD sergileme de bir ilişkisinin bulunmadığı da tespit edilmiştir.

Kaplan (2011), Konya ili emniyet teşkilatının 531 çalışanı üzerinde gerçekleştirilen doktora çalışmasında, çalışanların ÖVD ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi inceleyerek, iş tatmini seviyelerinin ÖVD ve boyutları üzerindeki etkisinin ne olduğunun incelenmesi amaçlanmıştır. Emniyet çalışanlarının görüşleri neticesinde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin yüksek seviyede olduğu görülmüştür. En çok nezaket ve en az centilmenlik boyutuna ait davranışlar sergiledikleri tespit edilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde açıkladığı, iş tatmininin ÖVD'nı pozitif yönde anlamlı düzeyde etkilediği ve nedensellik ilişkisinin olduğu bulunmuştur. Bu pozitif etki oluşumunda dışsal iş tatmini daha büyük bir paya sahiptir.

Kaymakçı (2013), Denizli İli aile hekimliği merkez ve birimlerinde görev yapan aile hekimleri ve aile sağlığı çalışanlarının oluşturduğu toplam 251 sağlık çalışanının katılımı ile gerçekleştirilen çalışmada amaç iş tatmini ve alt boyutlarının ÖVD ve alt boyutlarına olan etkisini araştırmaktır. Bu çalışmanın sonucunda, ÖVD boyutları ile iş tatmini ve boyutları arasında anlamlı ve pozitif ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca çalışanların ÖVD ve iş tatmini algılarının demografik özelliklerden cinsiyet, eğitim ve unvana göre farklılık gösterdiği bulunmuştur.

Budak'ın (2015), yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında amaç, psikolojik dayanıklılık ve örgütsel adalet algısının ÖVD üzerindeki etkilerinin bir model çerçevesinde araştırılmasıdır. Bu amaç doğrultusunda Ankara ilinde çeşitli kamu kurumlarında çalışan 300 katılımcıdan elde edilen anket verileri sonucunda; psikolojik dayanıklılık ve örgütsel adalet algısının ÖVD üzerinde kısmen etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Demir (2015), İzmir ili Karşıyaka ilçesindeki kamu ve özel sektörde çalışan toplam 299 öğretmenin katılımı ile gerçekleştirilen araştırmada amaç özel ve kamu kurumlarında çalışan öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermedeki ilişkisini araştırmak ve bu ilişkinin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırma sonuçlarına göre ÖVD ve iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif ilişki olduğu, aynı zamanda pozitif bir ilişkinin alt boyutlarca da sağlandığı görülmüştür.

Karaca'nın (2016) yapmış olduğu yüksek lisans tez çalışmasında amaç, sağlık kurumu çalışanlarının örgütsel adalet algısı ile ÖVD arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda, Eskişehir ilinde ki bir kamu hastanesi ve özel hastanede çalışan 200 katılımcı ile gerçekleşen anket sonuçlarına göre; her iki hastane içinde örgütsel adalet ile ÖVD arasında bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Fathiizadeh (2018), iş tatmininin arabuluculuk rolü ile ÖVD'na ve bu neticede işe katılım düzeylerinin etkisini incelemeyi amaçladığı ve hemşirelerin katılımı ile gerçekleştirdiği araştırma

sonuçlarına göre, hemşirelerin hedeflerine ulaşma kaygılarının iş tatminlerini azalttığı buna bağlı olarak ÖVD sergileme düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür.

Yiğit (2018), Ankara Büyükşehir Belediyesi ASKİ'ye bağlı 386 çalışan üzerinde gerçekteştirilen araştırmada, kamu sektöründe taşeron ve sözleşmeli çalışanların iş tatmini ile ÖVD arasındaki ilişkinin temel olarak 4 faktör kapsamında değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu faktörler nezaket ve görev bilinci, yardımseverlik ve görev dışı etkililiklere katılım, iş tatmini, centilmenlik faktörüdür. Sonuç olarak 4 faktör esas alınarak, taşeron işçiler ile kadrolu işçiler kıyaslandığında, kadrolu çalışanlar açasından yalnızca birinci faktörde olumlu bir fark gözlemlenmektedir. Kadrolu işçiler nezaket ve görev bilinçliliği açasından daha pozitif olduklarına işaret etmektedirler. Diğer üç faktörde anlamlı bir fark bulunamamıştır.

3. METODOLOJİ

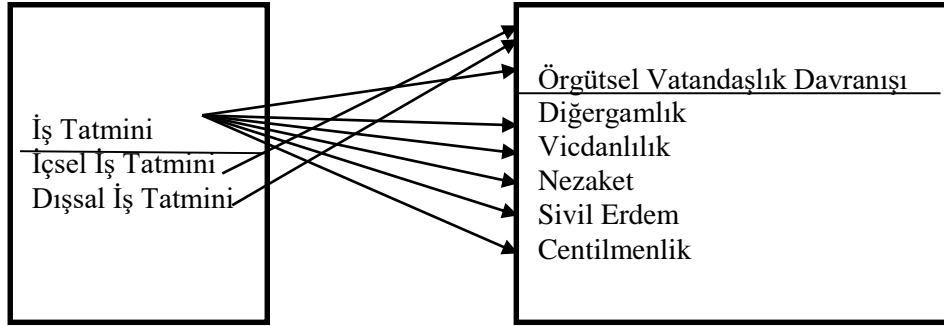
3.1 Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, eczane çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin ÖVD üzerine etkisini belirlemek olup; iş tatmini ile ÖVD arasındaki ilişki belirlenerek, iş tatmininin hem ÖVD'na hem de ÖVD alt boyutlarına etkisinin olup olmadığı; aynı zamanda iş tatmini alt boyutlarının da ÖVD'nı etkileyip etkilemediğini tespit etmek amaçlanmıştır.

Çalışmanın teorik kısmında iş tatmini ve ÖVD kavramı alt boyutları ile birlikte açıklanmıştır. Ayrıca konu ile ilgili daha önceden yapılmış benzer çalışmaların sonuçlarına da değinilmiştir. Araştırmanın uygulama kısmında, değişkenleri etkileyen faktörleri belirlemek için geliştirilen hipotezler şunlardır:

- H1. Çalışanların iş tatmini ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki vardır.
- H2. Çalışanların iş tatmini örgütsel vatandaşlık davranışını etkiler.
- H2a. Çalışanların iş tatmini, ÖVD alt boyutlarından diğergamlığı etkiler.
- H2b. Çalışanların iş tatmini, ÖVD alt boyutlarından vicdanlılığı etkiler.
- H2c. Çalışanların iş tatmini, ÖVD alt boyutlarından nezaketi etkiler.
- H2d. Çalışanların iş tatmini, ÖVD alt boyutlarından sivil erdemliği etkiler.
- H2e. Çalışanların iş tatmini, ÖVD alt boyutlarından centilmenliği etkiler.
- H3. Çalışanların iş tatmini alt boyutlarından içsel tatmin ÖVD'nı etkiler.
- H4. Çalışanların iş tatmini alt boyutlarından dışsal tatmin ÖVD'nı etkiler.

Tablo 1. Araştırma Modeli



3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni Balıkesir il merkezinde faaliyet gösteren 61 Eczanenin toplam 126 çalışanından oluşmaktadır. Veri toplama tekniği olarak anket kullanılmıştır. Toplanan anketlerden 9 tanesi bilgilerde eksiklik içerdiği için değerlendirme dışı tutulmuştur. Toplam 117 kişilik örneklemde elde edilen veriler değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın örneklemini 200 kişiden az sayıda olduğu için faktör analizi yapılmamıştır. Çünkü faktör analizi 200’den az sayılarda doğru çalışmamaktadır (Gürbüz, Şahin, 2017: 316-319).

Araştırmanın en önemli kısıtı, belli sayıda ki örnekleme gerçekleştirilmesidir. Araştırma sonuçları sadece örnekleme temsil ettiği için sonuçların genelleştirilmesi mümkün değildir.

3.3 Veri Toplama Aracı

Araştırmada iş tatmini ve ÖVD düzeylerinin tespiti için, anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik özelliklerin tespit edilmesine yönelik toplam 5 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise araştırmaya konu çalışanların ÖVD ve iş tatmini ile ilgili tutumlarını ölçmeye yönelik toplam 48 sorudan oluşan 2 ayrı ölçeğe yer verilmiştir. Ankette yer alan seçenekler 5’li likerte göre düzenlenmiştir. Bunlar sırası ve puanı ile “Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5)” şeklindedir.

Araştırma da kullanılan ÖVD Ölçeği, 1990 yılında Podsakoff ve arkadaşları tarafından geliştirilen 24 soruluk ölçektir. Bu ölçek Türkiye’de Ünüvar (2006), Küçükbayrak (2010) ve Kaplan (2011) gibi birçok araştırmacı tarafından da çalışmalarda kullanılmıştır. Ölçek, beş boyuttan oluşmaktadır. Ölçeğin 1, 6, 11, 16, 21. soruları diğergamlık boyutunu; 2, 7, 12, 17, 22. soruları vicdanlılık boyutunu; 4, 9, 14, 19, 24. soruları nezaket boyutunu; 5, 10, 15, 20. soruları sivil erdem boyutunu; 3, 8, 13, 18, 23. soruları ise centilmenlik boyutunu ölçmektedir.

Araştırmada kullanılan ikinci ölçek ise çalışanların tatmin seviyelerini ölçmek amacıyla Davis, Weiss ve England (1967) tarafından geliştirilen 20 soruluk Minnesota İş Tatmin Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire MSQ) anketinden oluşmaktadır (Toker 2007). Ölçek Türkiye’de, Şengül (2008), Aksungur (2009) , Çıtak (2010), Kaplan (2011) ve Köroğlu (2012) olmak üzere birçok araştırmacı tarafından çalışmalarda kullanılmıştır. İş tatmini ölçeğinin 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10,11, 15, 16, 20. soruları içsel tatmin boyutunu; 5, 6, 12, 13, 14,17, 18, 19. sorular ise dışsal tatmin boyutunu ölçmektedir.

3.4. Güvenilirlik Testi

Eczane sektörü çalışanlarının iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin ölçülmesi amacıyla uygulanan anket tekniğinde, her iki değişken içinde güvenilirliği kabul gören hazır ölçekler kullanılmıştır. Konu ile ilgili geçmiş birçok yüksek lisans ya da doktora tezlerinde aynı ölçeğe rastlanmaktadır. Bir ölçeğin güvenilir olması için Cronbach’s Alpha en az %70 olmalıdır (Gürbüz, Şahin, 2017: 331). Güvenilirliği bozduğu ya da normal dağılımı etkilediği tespit edilen herhangi bir soru olmadığu için ölçekte ki soruların tamamı aynen değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 2. İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi

Sonuçları

	Soru Sayısı	Cronbach’s Alpha
İş Tatmini Ölçeği	20	0,912
İçsel İş Tatmini	12	0,835
Dışsal İş Tatmini	8	0,902
Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği	24	0,939
Diğergamlık	5	0,795
Vicdanlılık	5	0,724
Nezakete	5	0,753
Sivil Erdem	4	0,804
Centilmenlik	5	0,848

İş tatmini ölçeği için güvenilirlik oranı %91,2 iken örgütsel vatandaşlık ölçeği için güvenilirlik oranı %93,9’dur. Bu doğrultuda bu çalışmada kullanılan anketlerin güvenilir olduğu hatta yüksek derecede güvenilirliği sağladığu görülmektedir. Ayrıca verilerin normal dağılıp dağılmadığının tespiti içinde “Normallik Testi” yapılmıştır. Normalliğe ilişkin “basıklık ve çarpıklık” değerleri tabloda gösterilmektedir.

Tablo 3. Ölçeklerin Basıklık Çarpıklık Değerleri

	Çarpıklık	Basıklık
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-1,147	,222
İş Tatmini	-,940	-,436

Her iki ölçek içinde verilen değerler -1 ile +1 aralığını sağladığı için verilerin normal dağıldığını ve parametrik testler için uygun olduğunu söylemek mümkündür (Gürbüz, Şahin, 2017: 214-215).

4. ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN BULGULAR VE YORUMLAR

4.1 Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Anket çalışmasında ki katılımcılar hakkında kişisel bilgilerin yer aldığı birinci bölümde; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve örgütte çalışma süresine ilişkin soruların Frekans dağılımları tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 3. Demografik Verilerin Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	%	Medeni Durum	Frekans	%
Kadın	54	46,2	Bekar	34	29,1
Erkek	63	53,8	Evli	83	70,9
Toplam	117	100,0	Toplam	117	100,0
Yaş	Frekans	%	Çalışma Süresi	Frekans	%
18-24	13	11,1	1-5 ay	4	3,4
25-31	26	22,2	6-10 ay	9	7,7
32-38	30	25,6	11-15 ay	13	11,1
39-45	28	23,9	16-20 ay	15	12,8
+46	20	17,1	20 +	76	65,0
Toplam	117	100,0	Toplam	117	100,0
Eğitim Durumu	Frekans	%			
Lise	39	33,3			
Üniversite	72	61,5			
Lisansüstü	6	5,1			
Toplam	117	100,0			

Araştırmaya katılanların %46,2'si 54 kişi ile kadın, %53,8'i 63 kişi ile erkeklerden oluşmaktadır. Bunlardan, 13 kişi "18-24 yaş"; 26 kişi "21-25 yaş"; 30 kişi "32-38 yaş"; 28 kişi "39-45 yaş"; 20 kişi "46 yaş ve üzeri" katılımcılardır. Katılımcıların %29,1'ini oluşturan 34 kişi bekar iken, %70,9'unu oluşturan 83 kişi ise evlidir. %33,3'ünü oluşturan 39 kişi lise, %61,5'ini oluşturan 72 kişi üniversite, %5,1'ini oluşturan 6 kişi lisansüstü mezunudur. Kurumda çalışma sürelerinin, %3,4'ü "1-5 ay arası"; %7,7'si "6-10 ay arası"; %11,1'i "11-15 ay"; %12,8'i "15 16-20 ay"; %65,0'i "20 ay ve üzeri" çalışanlardan oluşturmaktadır.

4.2. Korelasyon Analiz Bulguları

Korelasyon analizi ile değişkenler arasında ki ilişki derecesi ve yönü test edilmiştir. Korelasyonda ilişki derecesi, korelasyon katsayısının 1'e ya da 0'a olan yakınlığına bakılarak belirlenir. Katsayının 1'e yaklaşması ilişki düzeyinin yüksek olduğu; 0'a yaklaşması ise ilişki düzeyinin zayıf olduğu anlamına gelmektedir. Yapılan analizde, değerlendirme uygunluğu açısından Pearson korelasyon analizi tercih edilmiştir. Analiz sonuçları aşağıda tabloda gösterildiği gibidir.

Tablo 4. Korelasyon Analiz Tablosu

Değişkenler		A	B	C	D	E	F	G
İş Tatmini (A)	Anlamlılık	-						
	Pearson r	1,00						
Diğergamlık (B)	Anlamlılık	,000	-					
	Pearson r	,885**	1,00					
Vicdanlılık (C)	Anlamlılık	,000	,000	-				
	Pearson r	,404*	,607**	1,00				
Nezakət (D)	Anlamlılık	,000	,000	,000	-			
	Pearson r	,728**	,796**	,395*	1,00			
Sivil Erdem (E)	Anlamlılık	,000	,000	,000	,000	-		
	Pearson r	,890**	,881**	,364*	,777**	1,00		
Centilmenlik (F)	Anlamlılık	,000	,000	,000	,000	,000	-	
	Pearson r	,870**	,908**	,538**	,764**	,933**	1,00	
ÖVD (G)	Anlamlılık	,000	,000	,000	,000	,000	,000	-
	Pearson r	,868**	,964**	,658**	,869**	,908**	,951**	1,00

** 0.01 düzeyinde anlamlı korelasyon

* 0.05 düzeyinde anlamlı korelasyon

Çalışanların iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin tespiti için yapılan korelasyon analizi sonucuna göre; iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki vardır (H1 kabul). Bu ilişkinin de güçlü düzeyde sağlandığı görülmektedir. Aynı zamanda

iş tatmininin ÖVD alt boyutlarının tamamı ile pozitif yönlü ve vicdanlılık boyutu hariç güçlü düzeyde bir ilişkisi bulunduğu da görülmektedir. İş tatmin düzeyleri ÖVD alt boyutlarından, en güçlüden en zayıf ilişki düzeyine sıralandığında; sivil erdem boyutu (890**), diğergamlık boyutu (885**), centilmenlik boyutu (870**), nezaket boyutu (728**) son olarak vicdanlılık boyutu (404*) ile ilişki içinde olduğu görülmektedir.

4.3. Regresyon Analizi Bulguları ve Hipotez Testi

Aşağıdaki tablolarda hipotezlerin testine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Regresyon analizinde yer alan modellerin anlamlılık sonucunu gösteren ANOVA sonuçları yer almaktadır. Modelin anlamlılığı bağımlı değişkendeki varyansın model tarafından ne kadar iyi açıklandığını gösterir. Tablodaki anlamlılık değeri (sig.) 0,05 değerinden ne kadar küçükse, regresyon modelinin bağımlı değişkeni o kadar iyi açıkladığı saptanır (Gürbüz, Şahin, 2017: 295). Hipotezlerin testine ilişkin regresyon analizi sonuçları aşağıda tablo ile verilmektedir.

Tablo 5. İş Tatminini ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları

ANOVA^a

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd)	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Gruplar arası	7,825	1	7,825	351,920	,000 ^b
Grup içi	2,557	115	,022		
Toplam	10,382	116			

a) Bağımlı Değişken: ÖVD

b) Yordayıcılar: (Sabit), İş Tatmini

Katsayılar Tablosu

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Std. Katsayılar	T	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	,943	,204		4,619	,000
İş tatmini	,817	,044	,868	18,760	,000

a) Bağımlı Değişken: ÖVD

Tablo 5'teki Anova testi sonuçlarına göre regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=351,920; sig.<0,05). Katsayılar tablosundaki, regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde; iş tatminindeki bir birimlik artışın örgütsel vatandaşlık davranışını %81,7 oranında artırdığını söylemek mümkündür.

Analiz sonuçlarına göre, Balıkesir eczane sektörü çalışanlarının; iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde etkilediği ve anlamlı düzeyde nedensellik olduğu görülmüştür. H2 kabul edilmiştir.

Tablo 6. İş Tatmini ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Diğergamlık Alt Boyutu Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları

ANOVA^a

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd)	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Gruplar arası	10,980	1	10,980	416,296	,000 ^b
Grup içi	3,033	115	,026		
Toplam	14,013	116			

a) Bağımlı Değişken: Diğergamlık

b) Yordayıcılar: (Sabit), İş Tatmini

Katsayılar Tablosu

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Std. Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	,207	,222		,933	,353
İş tatmini	,967	,047	,885	20,403	,000

a) Bağımlı Değişken: Diğergamlık

Tablo 6'daki Anova testi sonuçlarına göre regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=416,296; sig.<0,05). Katsayılar tablosundaki, regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde; iş tatminindeki bir birimlik artışın diğergamlık boyutunu %96,7 oranında artırdığını söylemek mümkündür.

Analiz sonuçlarına göre, Balıkesir eczane sektörü çalışanlarının; iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışının diğergamlık boyutunu anlamlı düzeyde etkilediği ve anlamlı düzeyde nedensellik olduğu görülmüştür. H_{2a} kabul edilmiştir.

Tablo 7. İş Tatmini ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Vicdanlılık Alt Boyutu Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları

ANOVA^a

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd)	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Gruplar arası	1,674	1	1,674	22,419	,000 ^b
Grup içi	8,585	115	,075		

Toplam	10,259	116			
--------	--------	-----	--	--	--

a) Bağımlı Değişken: Vicdanlılık

b) Yordayıcılar: (Sabit) İş Tatmini

Katsayılar Tablosu

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Std. Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	3,073	,374		8,218	,000
İş tatmini	,378	,080	,404	4,735	,000

a) Bağımlı Değişken: Vicdanlılık

Tablo 7'deki Anova testi sonuçlarına göre regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=22,419; sig.<0,05). Katsayılar tablosundaki, regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde; iş tatminindeki bir birimlik artışın vicdanlılık boyutunu %37,8 oranında artırdığını söylemek mümkündür.

Analiz sonuçlarına göre, Balıkesir eczane sektörü çalışanlarının; iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutunu anlamlı düzeyde etkilediği ve anlamlı düzeyde nedensellik olduğu görülmüştür. H_{2b} kabul edilmiştir.

Tablo 8. İş Tatmini ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Nezaket Alt Boyutu Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları

ANOVA^a

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd)	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Gruplar arası	8,737	1	8,737	129,560	,000 ^b
Grup içi	7,755	115	,067		
Toplam	16,492	116			

a) Bağımlı Değişken: Nezaket

b) Yordayıcılar: (Sabit), İş Tatmini

Katsayılar Tablosu

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Std. Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	,682	,355		1,919	,057
İş tatmini	,863	,076	,728	11,382	,000

a) Bağımlı Değişken: Nezaket

Tablo 8'deki Anova testi sonuçlarına göre regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir (F=129,560; sig.<0,05). Katsayılar tablosundaki, regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde; iş tatminindeki bir birimlik artışın nezaket boyutunu %86,3 oranında artırdığını söylemek mümkündür.

Analiz sonuçlarına göre, Balıkesir eczane sektörü çalışanlarının; iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutunu anlamlı düzeyde etkilediği ve anlamlı düzeyde nedensellik olduğu görülmüştür. H_{2c} kabul edilmiştir.

Tablo 9. İş Tatmini ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sivil Erdem Alt Boyutu Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları

ANOVA^a

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd)	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Gruplar arası	10,309	1	10,309	437,46	,000 ^b
Grup içi	2,710	115	0,24		
Toplam	13,019	116			

a) Bağımlı Değişken: Sivil Erdem

b) Yordayıcılar: (Sabit), İş Tatmini

Katsayılar Tablosu

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Std. Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	,385	,210		1,834	,069
İş tatmini	,937	,045	,890	20,915	,000

a) Bağımlı Değişken: Sivil Erdem

Tablo 9'daki Anova testi sonuçlarına göre regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=437,46$; $sig.<0,05$). Katsayılar tablosundaki, regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde; iş tatminindeki bir birimlik artışın sivil erdem boyutunu %93,7 oranında artırdığını söylemek mümkündür.

Analiz sonuçlarına göre, Balıkesir eczane sektörü çalışanlarının; iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutunu anlamlı düzeyde etkilediği ve anlamlı düzeyde nedensellik olduğu görülmüştür. H_{2d} kabul edilmiştir.

Tablo 10. İş Tatmini ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Centilmenlik Alt Boyutu Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları

ANOVA^a

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd)	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Gruplar arası	10,860	1	10,860	357,748	,000 ^b
Grup içi	3,491	115	,030		

Toplam	14,351	116			
--------	--------	-----	--	--	--

a) Bağımlı Değişken: Centilmenlik

b) Yordayıcılar: (Sabit), İş Tatmini

Katsayılar Tablosu

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Std. Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	,254	,238		1,067	,288
İş Tatmini	,962	,051	,870	18,914	,000

a) Bağımlı Değişken: Centilmenlik

Tablo 10'daki Anova testi sonuçlarına göre regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=357,748$; $sig.<0,05$). Katsayılar tablosundaki, regresyon katsayıları (B değerleri) incelendiğinde; iş tatminindeki bir birimlik artışın centilmenlik boyutunu %96,2 oranında artırdığını söylemek mümkündür.

Analiz sonuçlarına göre, Balıkesir eczane sektörü çalışanlarının; iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunu anlamlı düzeyde etkilediği ve anlamlı düzeyde nedensellik olduğu görülmüştür. H_{2e} kabul edilmiştir.

Tablo 11. İş Tatmini Alt Boyutları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasında Kurulan Regresyon Analizi Sonuçları

ANOVA^a

Model	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi (sd)	Ortalama Kare	F	Sig.
1 Gruplar arası	7,955	2	3,977	186,817	,000 ^b
Grup içi	2,427	114	,021		
Toplam	10,382	116			

a) Bağımlı Değişken: ÖVD

b) Yordayıcılar: (Sabit), içsel tatmin, dışsal tatmin

Katsayılar Tablosu

Model	Standartlanmamış Katsayılar		Std. Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
1 (Sabit)	,862	,202		4,261	,000
İçsel İş Tatmini	,347	,063	,395	5,486	,000
Dışsal İş Tatmini	,482	,065	,532	7,385	,000

a) Bağımlı Değişken: ÖVD

Tablo 11'deki Anova testi sonuçlarına göre regresyon modelinin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($F=186,817$; $sig.<0,05$). Katsayılar tablosundaki, regresyon katsayıları (B değerleri)

incelendiğinde; içsel iş tatminindeki bir birimlik artışın örgütsel vatandaşlık davranışını %34,7 oranında artırdığını, dışsal iş tatminindeki bir birimlik artışın örgütsel vatandaşlık davranışını %48,2 oranında artırdığını söylemek mümkündür.

Katsayılar tablosundaki β değerine bakıldığında iş tatmini alt boyutlarından dışsal tatminin $\frac{1}{2}$ 53,2 oran ile içsel tatmine göre ÖVD'nı daha çok etkilediği görülmektedir. Yani; dışsal tatminde oluşacak bir artış ya da azalış, içsel tatmine nazaran ÖVD'nı daha çok etkileyebilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre, Balıkesir eczane sektörü çalışanlarının; iş tatmini alt boyutu olan içsel ve dışsal tatminin örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı düzeyde etkilediği ve anlamlı düzeyde nedenselliğin olduğu görülmüştür. H3 ve H4 kabul edilmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma iş tatmini ile ÖVD arasında ilişki bulunup bulunmadığını ve iş tatmininin ÖVD'nı etkileyip etkilemediğinin tespiti amacıyla Balıkesir il merkezinde çalışan 117 kişiye anket uygulanarak gerçekleştirilmiş olup; sonuçlar için çeşitli analizler yapılmıştır. Araştırmanın güvenilirliği test edilerek, sosyal bilimler için geçerli olan güvenilirlik oranını yüksek düzeyde sağladığı görülmüştür. Ayrıca yapılan normallik testi ile verilerin normal dağılıma sahip oldukları da belirtilmiştir. Örneklem sayısının 200'ün altında olmasından dolayı faktör analizi yapılmamıştır. Çünkü faktör analizi 200'ün altında ki sayılarda doğru çalışmamaktadır (Gürbüz, Şahin, 2017: 316-319).

Eczane çalışanlarının iş tatmini ve ÖVD arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla yapılan korelasyon analizinde, çalışanların iş tatmininin ÖVD'nı istatistiksel olarak anlamlı, güçlü düzeyde ve pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. Sonuç kapsamında H1 kabul edilmiştir. Ayrıca iş tatmininin ÖVD boyutlarının tamamı ile de istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki içerisinde olduğu görülmüştür. Eczane çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ÖVD alt boyutlarından, en yüksekten en düşüğe sırasıyla; sivil erdem boyutu, diğergamlık boyutu, centilmenlik boyutu, nezaket boyutu ve son olarak vicdanlılık boyutu ile ilişki içindedir. Burada vicdanlılık boyutu, diğer boyutlara kıyasla iş tatmini ile daha az güçlü bir ilişki içerisindedir. Yani eczane çalışanların işlerinden tatmin olma düzeyleri ile, sorumluluk duygusuna göre hareket etmeleri, gönüllü olarak fikirlerde bulunmaları gibi örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu sergilemeleri arasında yüksek dereceli bir korelasyon vardır. Aynı şekilde eczane çalışanlarının örgüt yararına çalışanların birbirine yardımcı olduğu diğergamlık boyutu, problemleri büyütmemeye ve iyi bir çalışma sonucu elde etmek için kendinden fedakarlık edebilme gibi davranışların sergilendiği centilmenlik boyutu, diğer çalışanların motivasyon ve görevlerini etkileyecek olumsuz davranışlar sergilemeden önce onları bilgilendiren nezaket boyutu ile iş tatmini arasında güçlü düzeyde ilişkiler vardır.

Regresyon analizinde; iş tatmininin ÖVD'nı etkileyip etkilemediği ve ÖVD alt boyutlarına ayrı ayrı etkisinin olup olmadığı belirlenerek, ayrıca iş tatmini alt boyutlarından içsel iş tatmini ile dışsal iş

tatminin ÖVD üzerinde ki etkileri ortaya konulmaktadır. Regresyon analizi sonuçlarına göre, eczane çalışanlarının iş tatminlerinin ÖVD'nı pozitif yönlü ve anlamlı düzeyde etkilediği görülerek H2 hipotezi kabul edilmiştir. Bununla beraber, çalışanların iş tatmininin ÖVD alt boyutlarının tamamını (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, sivil erdem, centilmenlik) anlamlı düzeyde etkilediği görülerek; H1 hipotezinin alt hipotezleri olan "H_{2a}, H_{2b}, H_{2c}, H_{2d}, H_{2e}" hipotezlerinin tamamı kabul edilmiştir. İş tatmininin ÖVD alt boyutlarından, en yüksekten en düşüğe sırasıyla; sivil erdem boyutu, diğergamlık boyutu, centilmenlik boyutu, nezaket boyutu ve vicdanlılık boyutunu etkilediği görülmektedir. Ayrıca eczane çalışanlarının iş tatmini alt boyutlarından içsel tatmin ile dışsal tatminin de ÖVD'nı anlamlı düzeyde etkilediği görülerek H3 ve H4 hipotezleri de kabul edilmiştir.

Eczane sektörü çalışanlarında kıdeme bağlı maaşlarda artış olurken, pozisyon olarak bir yükselme söz konusu olmamaktadır. Yani çalışanların rekabet etme güdülerini tetikleyen uyarıcılar, diğer sektör çalışanlarına göre daha düşük seviyede olabilmektedir. Sonuç olarak eczane çalışanlarının iş tatminlerinin, sorumluluk duygusuyla hareket ettikleri, örgütün gelişimi için fikirler sunduğu (sivil erdem); çalışma arkadaşlarıyla ilgili bir problem olduğunda gönüllü olarak fikirler verdiği, problem önleme çabalarında buldukları (diğergamlık); oluşan problemleri olgunlukla karşıladıkları bu problemleri çözmeye çalıştıkları, problemleri gereksiz yere büyütmedikleri, iyi grup çalışması için kendilerinden fedakârlıklar verdikleri (centilmenlik); diğer çalışanların olumsuz davranışlardan kaçınmaları için onları bilgilendirdikleri (nezaket); son olarak diğerleri kadar yüksek olmasa da dakik davrandıkları ve denetleyecek kimse olmağı zamanlarda bile kurallara uyma davranışlarını etkiledikleri görülmüştür.

Literatürde daha önceden yapılmış olan Kaymakçı (2013), Demir (2015) gibi çalışmalara bakıldığında, iş tatmininin ÖVD'nı etkilediği sonuçları görülmektedir. Yapılan bu çalışma sonucunda da geçmiş çalışmalara aykırı bulgulara rastlanılmamıştır. Ancak farklı sektörlerde yapılmış olan geçmiş çalışmalarda, iş tatmin düzeylerine bağlı olarak ÖVD sergileme boyutlarının değişiklik gösterdiği görülmüştür. Örneğin; bu araştırmanın sonucunda eczane çalışanlarının iş tatminlerine bağlı en yüksek "sivil erdem boyutu", en düşük "vicdanlılık boyutu" ile ilişki içinde olduğu görülürken; Kaplan (2011)'in emniyet teşkilatında yapmış olduğu araştırma sonucunda en yüksek "nezaket boyutu" ve en düşük "centilmenlik boyutuna" ait davranışlar sergiledikleri tespit edilmiştir. Yine geçmiş çalışmalar incelediğinde, iş tatmini ile ÖVD ilişkisinde demografik değişkenlerin etkisini inceleyen Cingi (2015) gibi çalışmalarda mevcuttur. Ancak bu çalışmada sonuçlar demografik değişkenlere göre farklılaştırılmamıştır. Buda araştırmanın eksikliklerinden biri olabilmektedir.

Günümüzde işletmeler için önemli olan unsurlardan biri de farklılaşabilmektir. Bu farklılığı yakalamanın en iyi yollarından biri, çalışanın tatmin düzeyini yükseltmektir. Çünkü iş tatmini yüksek olan çalışanların, tamamen gönüllülük esasına dayanan ÖVD sergileme düzeylerinin de oldukça yüksek

olduğu görölmektedir. Burada gönüllü olarak yapılan eylemlerin örgüt yararına yapılıyor olması dikkatli bir noktadır. Araştırma bulgularına göre dışsal iş tatmininde pozitif bir artışın olması, içsel iş tatminine göre ÖVD’ni daha çok etkilemektedir. Bu noktada yöneticilerin dışsal iş tatminini yükseltecek eylemlerde bulunmaları tavsiye edilebilmektedir.

Yapılan bu araştırmanın kısıtları da göz önünde bulundurularak, gelecek araştırmacılara bazı tavsiyelerde bulunmak faydalı olacaktır. İş tatmininin ÖVD’na etkisi ve ilişkisinin incelenmesi sürecine demografik değişkenlerin etkisi de dikkate alınarak daha detaylı bir araştırma bulgularına ulaşabilirler. Ayrıca bu ayırımı kuşak farklılıklarını dikkate alarak yapmaları da tavsiye edilebilir. İş tatmini ile ÖVD arasında ki ilişkide; işten ayrılma niyetine de bakılarak araştırmaya farklı bir boyut kazandırılabilir.

KAYNAKÇA

Adıgüzel, O. & Keklik, B. (2011) “Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin İş Tatmini ve Bir Uygulama”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 29: 305-318.

Aksoy, S. (2012) “Etik Liderlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Örgütsel Performansa Etkisi Üzerine Bir Araştırma”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Aksungur, A. (2009) “Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Altaş, S. S., & Çekmecelioğlu Gündüz, H. (2007) “İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının; İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(28): 47-57.

Basım, H. N., & şeşen, H. (2006) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması”, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, 61(4): 84-101.

Bitmiş, M. G., Sökmen, S., & Turgut, H. (2014) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirliğinin Yeniden Değerlendirilmesi”, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 16(2): 1-14.

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 Western Cape, South Africa.

Budak, G. (2015) ‘‘Psikolojik Dayanıklılık ve Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi’’, Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Bilim Dalı, Ankara.

Chiu, S. F., & Chen, H. L. (2005) ‘‘Relationship Between Job Characteristics And Organizational citizenship Behavior: The Mediation Role Of Job Satisfaction’’, *Social Behavior and Personality*, 33(6): 532-540.

Çetin, F. (2011) ‘‘Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü’’, Basılmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Çıtak, Z. (2010) ‘‘Motivasyon ve İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışın Etkisi Üzerine Bir Araştırma’’, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Demir, E. (2015) ‘‘Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Eğitim Sektörü Üzerine bir Araştırma’’. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Yolları Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.

Dickinson, L. (2009) ‘‘An Examination of the Factors Affecting Organizational Citizenship’’, Master’s Thesis. Behavior The University of Tennessee. Chattanooga USA.

Dilek, H. (2005) ‘‘Liderlik Tarzlarının Ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma’’, Basılmamış Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.

Duman, G. (2000) ‘‘Yönetim Açısından İş Tatmini’’, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Fathiizadeh, A., Zare, R. & Bahmani, A. (2018) ‘‘Getting involved with The Job among nurses and its effect on Organizational Citizenship Behavior: the Mediating Role of Job Satisfaction’’, *Iran Journal of Nursing*, 30(110): 33-44.

Foote, D. A., & Tang, T. L. (2008) ‘‘Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) Does Team Commitment Make A Difference In Self-Directed Teams?’’, *Management Decision*, 46(6): 933-947.

Gürbüz, S. (2006) ‘‘Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma’’, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1): 48-75.

- Gürbüz, S. (2007) “Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi”, Basılmamış Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürbüz, S. (2008) “İş Tatmini ve Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi”, *Amme İdaresi Dergisi*, 41(4): 49-77.
- Gürbüz, S. (2011) “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin Örgütsel Bağlılığa ve İş Tatminine Etkisi: İnsan Kaynakları Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2): 397-418.
- Gürbüz, S., & Yüksel, M. (2011) “Çalışma Ortamında Duygusal zekâ: İş performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2): 174-190.
- Gürbüz, S., & Şahin, F. (2017) “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri” Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- İşcan, Ö. F., & Timuroğlu, M. K. (2007) “Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(1): 119-135.
- Kaplan, İ. (2011) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi; Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Konya*.
- Karaca, E. (2016) “Örgütsel Adalet ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Kamu Hastanesi ile Özel Hastane Karşılaştırması”, *Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Eskişehir*.
- Kaymakçı, K. (2013) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, *Basılmamış Doktora Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Pamukkale*.
- Konuk, M. (2006) “İşletmelerde Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi: Konya Şeker Fabrikasında Bir Uygulama” *Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Konya*.
- Koroğlu, Ö. (2012) “İçsel ve Dışsal İş Doyum Düzeyleri İle Genel İş Doyum Düzeyi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2): 275-289.
- Küçükbayrak, R. (2010) “Dönüştürücü Liderlik, Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bütünleşik Bir Modeli”, *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Ankara*.

Mishra, S. K., Mishra, B. & Kumar, P. (2010) “Traditional Attitudinal Variables Matters for Organizational Citizenship Behaviour Among Middle Level Managers”, *Journal Of the Indian Academy Of Applied Psychology*, 36 (2): 255-261.

Örücü, E., Yumuşak S., & Bozkır, Y. (2006) “Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1): 39-51.

Özdevecioğlu, M. (2003) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20: 117-135.

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Moorman, R.H. & Fetter, R. (1990) “Transformational Leader Behaviours and Their Effects on Followers’ Trust in Leader, Satisfaction, and Organizational Citizenship Behaviours”, *Leadership Quarterly*, 1(2): 107–142.

Podsakoff, P.M. ve Mackenzie, S.B. (1994) “Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness”, *Journal of Marketing Research*, 31: 351–363.

Songür, N., Basım, H. N., & Şeşen, H. (2008) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışında Adalet Algısının Öncüllük Rolü”, *Amme İdaresi Dergisi*, 41(4): 79-100.

Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2004) “Exploring Organizational Citizenship Behaviour From An Organizational Perspective: The Relationship Between Organizational Learning And Organizational Citizenship Behaviour”, *Journal Of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3): 281-298.

Sökmen, A., Şahal, S., & Söylemez, M. (2015) “Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(4): 66-91.

Söyük, S., (2007) “Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerine Etkisi ve İstanbul ilindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Çalışma”, *Basılmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.*

Şengül M.C. (2008) “Örgüt Çalışanlarının Kişilik, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Basılmamış Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Manisa.*

Toker, B. (2007) “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1): 92-107.



Ünüvar, T.G. (2006) “İş Özellikleri, İş Doyumu, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bütünleşik Bir Modeli”, Basılmamış Doktora Tezi, Orta Doğu Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Yiğit, N.(2018) “Taşeron Çalışanlar İle Kadrolu Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma; Ankara İli Belediye Örneği”, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü , İşletme Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.

Zeinabadi, H. (2010) “Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents Of Organizational Citizenship Behavior (Ocb) of Teachers.Procedia”, Social and Behavioral Sciences, 5: 998-1003.