



T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI VE İŞ YAŞAM
KALİTESİ İLİŞKİSİNİN
İNCELENMESİ

Suzan AKKÜYÜN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAHRAMANMARAŞ
MART- 2023



T.C.
KAHRAMANMARAŞ ST İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞI VE İŞ YAŞAM
KALİTESİ İLİŞKİSİNİN
İNCELENMESİ

DANIŞMAN: Dr. ÖĞr. Üyesi Fatma ÇİFTÇİ KIRAÇ

JÜRİ: Dr. ÖĞr. Üyesi Mustafa MACİT

JÜRİ: Dr. ÖĞr. Üyesi Seda UYAR

Suzan AKKÜYÜN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

KAHRAMANMARAŞ
MART-2023

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
SAĞLIK YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

ÖZET

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞI VE İŞ YAŞAM
KALİTESİ İLİŞKİSİNİN İNCELENMESİ**

Suzan AKKÜYÜN

Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Fatma ÇİFTÇİ KIRAÇ

Yıl : 2023, Sayfa: XI+150

Jüri : Dr. Öğr. Üyesi Fatma ÇİFTÇİ KIRAÇ (Başkan)
: Dr. Öğr. Üyesi Mustafa MACİT (Üye)
: Dr. Öğr. Üyesi Seda UYAR (Üye)

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın örneklemini, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev alan 400 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak demografik özelliklere ait bilgi formu, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ve iş yaşam kalitesi ölçeği kullanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,890, iş yaşam kalitesi ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,923 bulunmuştur. Araştırmada nicel araştırma deseni ve kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesinin iş kariyer memnuniyeti alt boyutu arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça, iş kariyer memnuniyeti de artmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesinin genel iyi olma, işi kontrol edebilme, çalışma koşulları ve aile iş yaşam dengesi alt boyutları arasında düşük seviyede bir ilişki vardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma, işi kontrol edebilme, çalışma koşulları ve aile iş yaşam dengesi de artmaktadır. İş yaşam kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık, vicdanlılık ve centilmenlik boyutları arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır. İş yaşam kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutu arasında pozitif yönlü çok zayıf bir ilişki vardır. İş yaşam kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem boyutu arasında pozitif yönlü orta seviye bir ilişki vardır. İş yaşam kalitesi arttıkça diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem davranışları da artmaktadır. İş yaşam

kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki vardır. İş yaşam kalitesi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı da artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Çalışanları, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İş Yaşam Kalitesi



KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF HEALTH MANAGEMENT

ABSTRACT

MASTER'S THESIS

**INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND
WORK LIFE QUALITY IN HEALTHCARE
PROFESSIONALS**

Suzan AKKÜYÜN

Supervisor : Asst. Prof. Dr. Fatma ÇİFTÇİ KIRAC

Year : 2023, Pages: XI+150

Jury : Asst. Prof. Dr. Fatma ÇİFTÇİ KIRAC (Chairperson)
: Asst. Prof. Dr. Üyesi Mustafa MACİT (Member)
: Asst. Prof. Dr. Üyesi Seda UYAR (Member)

In this study, it was aimed to determine the relationship between organizational citizenship behavior and quality of work life in health workers. The sample of the study consists of 400 healthcare professionals working at Sütçü İmam University Medical Faculty Research and Application Hospital in Kahramanmaraş. Data collection tools: demographic information form, organizational citizenship behavior scale and work life quality scale were used. The Cronbach Alpha value of the organizational citizenship behavior scale was 0.890, and the Cronbach Alpha value of the work life quality scale was 0.923. Quantitative research design and convenience sampling method were used in the research. As a result of the research, a moderate positive relationship was found between organizational citizenship behavior and work career satisfaction sub-dimension of work life quality. As organizational citizenship behavior increases, job career satisfaction also increases. There is a low level of relationship between organizational citizenship behavior and the sub-dimensions of general well-being, ability to control work, working conditions and family work-life balance of work life quality. As organizational citizenship behavior increases, job career satisfaction, general well-being, job control, working conditions and family work-life balance also increase. There is a weak positive relationship between the quality of work life and the altruism, conscientiousness and sportsmanship dimensions of organizational citizenship behavior. There is a very weak positive relationship between the quality of work life and the kindness dimension of organizational citizenship behavior. There is a moderately positive relationship between the quality of work life and the civic virtue dimension of organizational citizenship behavior. As the quality of work life increases, altruism,

conscientiousness, courtesy, sportsmanship and civic virtue behaviors also increase. There is a weak positive relationship between the quality of work life and organizational citizenship behavior. As the quality of work life increases, organizational citizenship behavior also increases.

Keywords: Healthcare Professionals, Organizational Citizenship Behavior, Quality of Work



ÖN SÖZ

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş yaşam kalitesi ilişkisi incelenmiş ve sonuçları ele alınmıştır. Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma eğilimleri, iş yaşam kaliteleri düzeyleri belirlenmiş ve bu iki kavram arasındaki ilişki ortaya koyulmuştur.

Araştırmanın birinci bölümünde, örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, örgütsel vatandaşlık davranışı kuramları ve örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları açıklanmıştır. Ayrıca iş yaşam kalitesi kavramı, iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler, iş yaşam kalitesi unsurları ve iş yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalar ifade edilmiştir. Son olarak, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesi ilişkisine yönelik yerli ve yabancı kaynak taraması yapıp bu ilişkiye dair sonuçlara yer verilmiştir.

Araştırmanın bulgular bölümünde, katılımcıların demografik özellikleri yer almaktadır. Daha sonra, ölçekler ve alt boyutlarının psikometrik analizleri incelenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş yaşam kalitesi ölçeklerine ait tanımlayıcı istatistikler, ölçek ve alt boyutlarının demografik verilere göre karşılaştırılması yapılmıştır. Bulguların son bölümünde ölçeklere ve bu ölçeklerin alt boyutlarının ilişkisini gösteren korelasyon analizlerine yer verilmiştir.

Suzan AKKÜYÜN
KAHRAMANMARAŞ / MART-2023

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim sürecinde bilgi ve tecrübelerini benimle paylaşan, desteğini ve yardımlarını hiç esirgemeyen, tüm sorularımı büyük bir sabırla cevaplayan, tezin her aşamasında yol gösteren ve her daim beni destekleyen çok değerli sayın danışman hocam, Dr. Öğr. Üyesi Fatma ÇİFTÇİ KIRAÇ'a teşekkür ederim.

Eğitim hayatımın her döneminde bana güvenen, daima destekleyen, her koşulda yanımda olan, aldığım kararlara saygı duyan, sabırları ve sevgileri ile bugünlere gelmemde katkıları olan değerli annem Meryem TUNÇ'a ve kardeşlerim Mevlüt AKKÜYÜN ve Abdurrahman AKKÜYÜN'e ve can dostum Kübra ZENGİN'e en derin sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Suzan AKKÜYÜN

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET	I
ABSTRACT.....	III
ÖN SÖZ	V
TEŞEKKÜR.....	VI
İÇİNDEKİLER	VII
KISALTMALAR LİSTESİ	IX
TABLolar LİSTESİ.....	X
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Konusu	1
1.2. Araştırmanın Önemi	2
1.3. Araştırmanın Amacı.....	3
2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ARAŞTIRMALAR	4
2.1. Tezler	4
2.2. Makaleler ve Tebliğler.....	5
3. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	13
3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı	13
3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Önemi	15
3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramsal Gelişim Süreci.....	17
3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kuramları.....	19
3.4.1. Eşitlik Kuramı.....	19
3.4.2. Sosyal Değişim Kuramı	20
3.4.3. Lider-Üye Değişim Kuramı	21
3.4.4. Karşılıklılık Norm Kuramı	21
3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....	22
3.5.1. Özgeciliği/ Diğerkâmlık (Altruism).....	22
3.5.2. Sivil Erdem (Civic Virtue).....	23
3.5.3. Vicdanlılık (Conscientiousness)	24
3.5.4. Nezaket (Courtesy)	25
3.5.5. Centilmenlik/Sportmenlik (Sportmanship).....	25
3.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler	27
3.6.1. Bireysel Özellikler	27
3.6.2. İş Özellikleri	29
3.6.3. Örgütsel Özellikler.....	30
3.6.4. Liderlik Davranışları.....	32
3.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları.....	33
3.8. İş Yaşam Kalitesi Kavramı	36
3.9. İş Yaşam Kalitesinin Önemi	40
3.10. İş Yaşam Kalitesine Etki Eden Faktörler.....	42
3.10.1. Yeterli ve Adil Ücretlendirme	43
3.10.2. Ödüllendirme	45
3.10.3. Eğitim ve Geliştirme.....	46
3.10.4. İş Güvencesi.....	48
3.10.5. Yönetime Katılım	49
3.11. İş Yaşam Kalitesinin Unsurları.....	50
3.11.1. İş ve Kariyer Memnuniyeti	51
3.11.2. Genel İyi Olma	53

3.11.3. İşi Kontrol Edebilme.....	53
3.11.4. İş Yaşamında Stres	54
3.11.5. Çalışma Koşulları	55
3.11.6. Aile ve İş Yaşamı Dengesi	56
3.12. İş Yaşam Kalitesini İyileştirmeye Yönelik Uygulamalar	58
3.12.1. Kalite Çemberi.....	58
3.12.2. Esnek Çalışma Saatleri	59
3.12.3. İşin Zenginleştirilmesi	60
3.12.4. Etkin İletişim Sistemi	61
3.12.5. İnsan Kaynakları Programı	63
4. GEREÇ ve YÖNTEM	65
4.1. Araştırmanın Tipi.....	65
4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	65
4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	65
4.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları	65
4.5. Araştırma Verilerinin Toplanması	66
4.6. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi	66
4.7. Araştırma Etiği.....	67
4.8. Araştırmanın Hipotezleri	67
5. BULGULAR.....	68
5.1. Demografik Verilere İlişkin Bulgular	68
5.2. Ölçekler ve Alt Boyutlarının Psikometrik Analizleri	69
5.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular.....	70
5.4. İş Yaşam Kalitesi ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular.....	72
5.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutları ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular	73
5.6. İş Yaşam Kalitesi alt boyutları ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular	79
5.7. Araştırmanın Ölçeklerine ve Alt Boyutlarının Etkilerine Ait Bulgular.....	86
5.8. Araştırmanın Hipotezlerine Ait Bulgular	87
6. TARTIŞMA	89
6.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Demografik Verilere İlişkin Tartışma	90
6.2. İş Yaşam Kalitesi ve Demografik Verilere İlişkin Tartışma	97
6.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş yaşam Kalitesine İlişkin Tartışma	103
7. SONUÇ ve ÖNERİLER	108
7.1. Sonuçlar	108
7.2. Öneriler	114
KAYNAKLAR	117
ÖZ GEÇMİŞ	

KISALTMALAR LİSTESİ

ANOVA	: Tek Yönlü Varyans Analizi
Ort.	: Ortalama
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablolar

Sayfa

Tablo 5.1. Araştırmaya Dâhil Olan Katılımcılara Ait Demografik Bulgular	68
Tablo 5.2. Ölçekler ve Alt Boyutlarının Psikometrik Analizleri	69
Tablo 5.3. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine Ait Analizler	70
Tablo 5.4. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Analizler	72
Tablo 5.5. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Diğerkâmlık Ölçeğine Ait Analizler	73
Tablo 5.6. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Vicdanlılık Ölçeğine Ait Analizler	74
Tablo 5.7. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Nezaket Ölçeğine Ait Analizler	75
Tablo 5.8. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Centilmenlik Ölçeğine Ait Analizler	75
Tablo 5.9. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Sivil Erdem Ölçeğine Ait Analizler	77
Tablo 5.10. Araştırmaya Katılanların Yaş Değişkeni ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler.....	78
Tablo 5.11. Araştırmaya Katılanların Kurumda Geçirilen Süre Değişkeni ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler	78
Tablo 5.12. Araştırmaya Katılanların Meslekte Geçirilen Süre Değişkeni ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler	78
Tablo 5.13. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Kariyer Memnuniyeti Ölçeğine Ait Analizler	79
Tablo 5.14. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Genel İyi Olma Ölçeğine Ait Analizler	80
Tablo 5.15. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Kontrol Edebilme Ölçeğine Ait Analizler	81
Tablo 5.16. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Çalışma Koşulları Ölçeğine Ait Analizler	82
Tablo 5.17. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Yaşamında Stres Ölçeğine Ait Analizler	83
Tablo 5.18. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Aile Ve İş Yaşam Dengesi Ölçeğine Ait Analizler	84
Tablo 5.19. Araştırmaya Katılanların Yaş Değişkeni ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler	85
Tablo 5.20. Araştırmaya Katılanların Kurumda Geçirilen Süre Değişkeni ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler	85
Tablo 5.21. Araştırmaya Katılanların Meslekte Geçirilen Süre Değişkeni ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler	86
Tablo 5.22. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler	86
Tablo 5.23. Araştırmaya Katılanların İş Yaşam Kalitesi Ölçeği ve Örgütsel Vatandaşlık	

Davranış Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler	87
Tablo 5.24. Hipotez Bulguları	87



1. GİRİŞ

Günümüzde teknolojik gelişmeler ve çalışma hayatındaki değişimler ile birlikte insanların iş sürecindeki rolleri de değişmiştir. Bu değişimlere uyum sağlamak için işletmeler yönetim tarzını değiştirme gereksinimi duymuşlardır. Bu gelişmelerle birlikte gelenekselleşmiş üretim odaklı yönetim, yerini insan odaklı yönetime bırakmıştır. Tüm sektörlerde insan faktörünün önemi üzerine çalışmalar yapılmakta ve geliştirilmektedir. Sağlık sektörü de bu sektörlerden en önemlilerinden biri olarak kabul edilmektedir. Çünkü sağlık doğuştan gelen bir hak olarak topluma sunulması ve hiçbir koşulda aksatılmaması gereken bir hizmettir. Sağlık sektörünün diğer sektörlerle kıyasla daha çok önem arz etmesinin sebebi arzının ve talebinin ölçülememesi, hangi koşullarda gereklilik duyulacağının tahmin edilememesi ve olumsuz sonucunun hiçbir maddi değerlendirmeye karşılaştırılamamasıdır. Aynı zamanda sağlık sektörü, bir ülkenin gelişmişlik düzeyini belirleyen önemli faktörlerden biridir. Dolayısıyla sağlık hizmeti veren kurumlar yalnızca ticari bir kurum olarak görülüp sorunlar göz ardı edilemez. Bu sektörde bir sorun oluşması durumunda ülkenin ve toplumun sağlığının zarar görmesi kaçınılmaz olabilmektedir. Hükümetlerin sağlık noktasında her duruma ve ortama hazırlıklı bulunması gerekmektedir. Örneğin, pandemik bir risk karşısında ülke yeterli ve uygun bir donanım ve teknolojiye sahip değilse toplumun bu riskle mücadele edebilmesi zorlaşacaktır. Hatanın telafisinin bu kadar zor olduğu bir sektörde hizmeti sunan çalışanların daha özenli davranış ve tutumlarda bulunması gerekmektedir. Günümüzde sağlık çalışanlarının bu davranış ve tutumlarını iyileştirmeye yönelik araştırmalar yönetimin başlıca çalışma konusunu oluşturmaktadır.

1.1. Araştırmanın Konusu

İnsan faktörünü ele alan örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesi konuları bu çalışmanın ana konusunu oluşturmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışanların işletme için görevleri dışında fazladan rollerde bulunması ve işletme için faydalı davranışlarda bulunmasını içermektedir. Bu davranışlar işletmede uyum ve organize olabilmeye teşvik etmektedir. İşletmelerin örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyen çalışanlara sahip olması rekabet ve başarı üstünlüğü sağlamasına katkıda bulunmaktadır. Kurumlar, örgütsel vatandaşlık davranışları konusunda araştırmalar yaparak, yönetim anlayışını şekillendirip çalışanlarını teşvik edebilmektedir. Bu kavramın, uygulama alanına girebilmesi için öncelikle işletmeler çalışanlarını tanımaları, istek ve ihtiyaçlarına karşılık verebilmeli ve iletişim kanallarını açık bırakmalıdır. Aksi halde çalışanların olumlu davranışlarda bulunmaya yönelik motivasyonları azalacaktır. Sağlık kurumları gibi yoğun, yedi gün yirmi dört saat hizmet veren kurumlarda çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip bireyler olmaları önemlidir. Çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla, hizmetin daha verimli yerine

getirilmesine ve oluşabilecek sorunların önceden engellenmesine veya meydana gelen sorunların hızlı çözülmesine katkı sağlayabilmektedir. Sağlık çalışanlarının bu davranışlarda bulunması sağlık hizmetlerinin kalitesini arttırmasının yanında sağlık turizminde ve hasta memnuniyetinde de katkı sağlamaktadır. Bu faydalı davranışlar, işe yeni başlayan çalışanın iş ortamına uyum sağlamasına ve iş sürecinde stresle başa çıkmasına yardımcı olmak, sağlık problemiyle mücadele eden hastanın daha sakin kalabilmesine katkı sağlamak ve iş arkadaşları arasında oluşabilecek huzursuzlukları engellemek gibi davranışlar olarak kabul edilebilir.

İşletmelerin iş sürecinde yalnızca üretim miktarına odaklanması gelişime ve başarıya engel olabilmektedir. Organizasyonların başarılı olması üretim miktarının yanı sıra çalışanlarının iş motivasyonlarına da bağlıdır. İş yaşam kalitesi bu noktada verimliliğe, gelişime ve bireylerin motivasyonuna katkı sağlamaktadır. Eğitim ve kariyer fırsatları, ödüllendirme, çalışma ortamının iyileştirilmesi ve yönetime katılım gibi stratejiler çalışanların bireysel başarılarını ve iş yaşam kalitesini arttıran uygulamalardır. Sağlık kurumlarında iş yaşam kalitesini geliştirme çalışmaları diğer sektörlerde göre daha çok önem teşkil etmektedir. Halihazırda yoğun, stresli ve sürekli dikkat isteyen bir sektörde çalışma ortamının fiziksel ve ruhsal olarak çalışan ihtiyaçlarına uygun olması, yeterli imkân ve olanakların sunulması gerekmektedir. Aksi takdirde, iş yaşam kalitesinin yetersizliğinden kaynaklı pahalı birçok teçizat ve donanımın zarar görebilir veya hayati önem arz eden hatalar meydana gelebilir. Tüm bunlardan yola çıkarak çalışanların streslerini azaltmaya yönelik çalışmalar ve iş yaşam kalitelerini arttırmaya yönelik uygulamalar sağlık çalışanları için ödüllendirme değil gerekliliktir.

1.2. Araştırmanın Önemi

Örgütsel vatandaşlık davranışları, işletmeleri verimlilik ve etkililik konusunda etkilemektedir. Yüksek örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip çalışanlar diğer çalışanlara nazaran daha aktif çalışanlardır. Bunun sonucunda da örgütün başarısını artırır, etkinlik ve verimliliği daha işlevsel hale getirir (Rahman ve Karim, 2022, 3). Örgütsel vatandaşlık davranışının sağlık sektöründe incelenmesinin önemini emek ve teknolojinin yoğunluğu, hizmet sunumunda belirsizlik ve karmaşık süreçlerin olması, sunulan hizmetin ekipler halinde ve insan odaklı olması içermektedir. Sonuç olarak bu kadar karmaşık ve diğer sektörlerde nispeten daha fazla emek isteyen bir iş ortamında sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına yönelim düzeyleri ön plana çıkmaktadır ve önem kazanmaktadır (Ürek, 2015, 73). İş yaşam kalitesi, son yıllarda personelin fiziksel ve psikolojik refah düzeyini arttıran, örgütsel olarak gelişimler ortaya koyan ve bütün personeli değerli hissettiren bir yönetim felsefesi olarak kabul edilmektedir (Solmuş, 2000, 37). Tüm sektörlerde en önemli üretim aracı insandır. Sağlık sektörü bireylerin yaşam enerjisine, aktifliğine ve yaşam sürelerine yön veren

tüm faaliyetleri içermektedir. Sağlık hizmetindeki en temel hedef, insanların sağlık ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bu ihtiyaçlara karşılık veren kişilerde sağlık çalışanlarıdır. Sağlık çalışanları diğer sektörlerde çalışan insanlardan daha önemli ve daha dikkat isteyen bir sektörde çalışmaktadırlar. Sağlık sektörünü diğer sektörlerden ayrı kılan ve daha dikkat isteyen bir sektör olmasının en önemli sebebi hataların telafi edilmesinin çok zor, çok maliyetli ya da telafinin imkânsız olmasıdır. Dolayısıyla sağlık çalışanlarına iş yaşamında huzurlu, daha az stresli ve güvenilir çalışma koşullarının sunulması önemli bir husustur. Sağlık çalışanlarına bu imkanların sunulması iş yaşam kalitesinin geliştirilmesiyle oluşabilmektedir (Aba, 2009, 1).

Bu çalışmada sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş yaşam kalitesi ilişkisi incelenmiş ve sonuçları değerlendirilmiştir. Sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışları veya iş yaşam kalitelerine yönelik yabancı ve yerli pek çok çalışma yapılmıştır. Yapılan kapsamlı literatür taraması sonucunda, sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş yaşam kalitesi ilişkisinin birlikte incelendiği bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu çalışmadan elde edilen veriler, analizleri ve yorumlanmasıyla sağlık çalışanlarının iş yaşam kaliteleri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilgili önemli vurgulamalar yapılması ve bu konuda çalışma yapacak araştırmacılara kaynak olması açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

1.3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; sağlık çalışanlarının, gönüllü olarak pozitif davranışlarda bulunmasını temsil eden örgütsel vatandaşlık davranışları ve yaşam standartlarını ifade eden iş yaşam kalitesi düzeylerini belirlemek, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi inceleyip değerlendirmektir.

2. KONU İLE İLGİLİ ÖNCEKİ ARAŞTIRMALAR

Günümüzde küreselleşme süreçleri ile birlikte artan rekabet ortamı işletmeleri rakiplerine karşı rekabet avantajı elde edebilmek için yeni stratejiler üretmeye zorlamaktadır. İşletmelerin verimliliğini etkileyen ve rekabet avantajı sağlayan en önemli faktörlerden biri de insan kaynağıdır. İşletmelerin performanslarını etkileyen faktörlerin başında gelen insan kaynağı, işletmelerin verimlilik ve karlılık hedeflerine ulaşmalarında önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda çalışanların verimliliğini ve tatminini artıran önemli unsurlardan biri olan örgütsel vatandaşlık davranışları işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmesi adına kilit bir faktördür. İşletmenin verimliliğine katkı sunan bir diğer faktör ise iş yaşam kalitesidir. Çalışanların iş yaşam kalitelerinin ve iş memnuniyetlerinin sürekli iyileştirilmesi kurumun varlığını sürdürmesi ve gelişimi için aracı rol oynamaktadır. Çalışanların motivasyonunu arttırmak, kariyer gelişimine olanak sağlamak, huzurlu ve stresten uzak bir iş ortamı yaratmak kurumun sahip olması gereken bir yönetim anlayışıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesinin ortak noktası, insan ve insanın işe ve işletmeye karşı tutumlarıdır. Bu ortak paydalar ortaya koyulduğunda aralarında ilişkinin olabileceği veya birbirlerini etkileyebileceği kabul edilebilir. Fakat ortak faktörlerinin bulunması bu kavramların ilişkisini kabul etmek için yeterli değildir. İnsan kaynaklarının ve çalışanın işe karşı tutumu birçok alanda araştırma konusu olmaktadır. İnsan kaynakları ve çalışanın işe karşı tutumun çeşitli çalışmalarının ortak konusu olması sebebi işletmelerin başarılarında etkili rol oynamasından kaynaklıdır.

Bu bölümde çalışmanın konusu olan örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesine yönelik yapılmış çalışmalara yer verilmiştir. İş yaşam kalitesi ve iş tatmini birbirinin yerini alabilecek yakın anlamlı kavramlardır (Aba, 2009, 83). Bu açıklamadan yola çıkarak iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi ile ilgili çalışmalarda incelenmiştir.

2.1. Tezler

Bu başlık altında örgütsel vatandaşlık davranışı, iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişki ile ilgili alanda yapılan tez çalışmaları ele alınmıştır.

Yeşilyurt (2013), yapmış olduğu “Otel İşletmelerinde İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi: İzmir İl Merkezinde Bir Araştırma” adlı çalışmada otel çalışanlarının iş doyumu ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin incelenmesi ve iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisinin ortaya koyulması amaçlanmıştır. Bu çalışmanın verileri İzmir ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otellerin çalışanlarından 352 katılımcıdan toplanmıştır. Bu çalışma

sonucunda, iş yaşam kalitesinin belirleyici faktörlerinden biri olan iş doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. Bunun sonucunda, çalışanların iş doyumu arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma seviyeleri artacak ve iş doyumu azaldıkça örgütsel vatandaşlık davranışları da azalacaktır.

Demir (2015), tarafından yapılan “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Eğitim Sektörü Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmada örgütsel vatandaşlık ile iş tatmini arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmanın örneklemini İzmir ili Karşıyaka ilçesindeki kamu ve özel sektörde çalışan 299 öğretmenden oluşmaktadır. Araştırmanın sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerinde anlamlı ve olumlu yönde bir etkiye sahip olduğu, ek olarak örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarında iş tatmini üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Dere (2022), tarafından yapılan “Hastane Çalışanlarının Can Sıkıntısı Eğilimleri ile İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki” adlı çalışmada hastane çalışanlarının iş yaşam kalitesi düzeylerinin ve can sıkıntısı eğilimlerinin belirlenmesi ve can sıkıntısı eğilimi ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini Isparta ilinde faaliyet gösteren Süleyman Demirel Üniversite Hastanesi ve Isparta Şehir Hastanesi’nde görev alan 664 hastane çalışanı oluşturmaktadır. Bu araştırmanın sonucunda, can sıkıntısı eğilimi ile iş yaşam kalitesinin iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma, işi kontrol edebilme, iş yaşamında stres, çalışma koşulları ve aile iş yaşam dengesi alt boyutları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

2.2. Makaleler ve Tebliğler

Bu başlık altında örgütsel vatandaşlık davranışı, iş yaşam kalitesi, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş tatmini arasındaki ilişki ile ilgili alanda yapılan makale ve tebliğ çalışmaları ele alınmıştır.

Melati (2009), tarafından yapılan “Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Quality Of Work Life Terhadap Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Study Pada Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Pontianak)” çalışmada dönüştürücü liderlik tarzının ve iş yaşam kalitesinin örgütsel bağlılık üzerinden örgütsel vatandaşlık davranışına olan etkisinin açıklaması amaçlanmıştır. Araştırma verileri Endonezya’da faaliyet gösteren Pontianak Liman İdaresi ve Liman Başkanlığı Ofisindeki personellerden toplanmıştır. Bu çalışma sonucunda, iş yaşam kalitesinin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır.

Lambert (2010), tarafından yapılan “The Relationship Of Organizational Citizenship Behavior With Job Satisfaction, Turnover İntent, Life Satisfaction, and Burnout Among Correctional Staff” adlı araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışları ile iş doyumunu, işten ayrılma niyeti, yaşam doyumunu ve iş tükenmişliği arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri Ortabatı hapishanesinde çalışan 160 katılımcıdan elde edilmiştir. Bu çalışma sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır.

Mert (2010), tarafından yapılan “İş Tatmini Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmada iş tatmini alt boyutlarının yöneticilerin örgütsel vatandaşlık davranışına olan etkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma verileri Ankara’da faaliyet gösteren 217 yöneticiden toplanmıştır. Araştırma sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

İçerli ve Yıldırım (2012), “Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma” başlıklı çalışma ile örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi saptamayı amaçlamışlardır. Çalışmanın örneklemini Aksaray ilinde faaliyette olan özel ve kamu hastanelerinde görevlendirilen 219 sağlık personeli oluşturmaktadır. Yapılan çalışmanın sonucunda, çalışmaya katılan bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin örgütsel sinizm düzeylerine göre daha fazla olduğu saptanmıştır. Ek olarak, yapılan çalışmada örgütsel sinizm ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Kazemipour vd. (2012), tarafından yapılan “Relationship Between Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior Among Nurses Through Mediation of Affective Organizational Commitment” adlı çalışmada hemşireler arasında işyeri maneviyatı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve duygusal örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri ve duygusal bağlılığın işyeri maneviyatı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye aracı olup olmadığının incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini İran’ın Kerman kentinde bulunan dört kamu ve genel hastanede çalışan 305 hemşireden oluşmaktadır. Bu çalışma sonucunda, çalışma ve işyeri ortamının örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilişkili olduğu saptanmıştır.

Alfonso vd. (2016), “Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors” adlı çalışmalarında duygusal zekâ ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkide iş yaşamının kalitesinin aracı rolünü belirlemek ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi belirlemek amaçlanmıştır. Çalışma verileri Fransa’da ekipler halinde çalışan 203 Fransız yetişkinden toplanmıştır. Çalışma sonucunda, iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Ek olarak,

çalışanların iş yaşam kaliteleri ne kadar iyiye, örgüte karşı vatandaşlık davranışlarını o kadar fazla ifade etme eğiliminde olduklarını doğrulamaktadır. İş yaşam dengesinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini incelemeye yönelik bu çalışmada sonuçların bu etkiyi desteklediği görülmektedir. Bu araştırma sonuçları algılanan iş yaşam dengesinin çalışanların bağlılığı ve üretkenliği üzerinde etkiye sahip olduğunu gösteren geçmiş araştırmalarla uyumludur.

Karaca ve Özmen (2018), “Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma” adlı çalışmalarında sağlık kurumunda çalışan bireylerin örgütsel adalet algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisinin ortaya koyulması amaçlanmıştır. Veriler Eskişehir ilindeki kamu ve özel hastanelerinde çalışan 200 bireye ulaşılmalarıyla toplanmıştır. Çalışmaya dahil edilen 200 bireyin 100 tanesi kamu hastanesinde 100 tanesi ise özel hastanede görev almaktadır. Bu çalışmanın sonucunda, kamu hastanesinde çalışan bireylerin örgütsel adalet algısı arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma eğilimleri de arttığı tespit edilmiştir. Ek olarak, özel hastanede çalışan bireylerin örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma eğilimlerine etkisi konusunda korelasyon ilişkisi çıkmamıştır. Sebebinin ise özel hastanede çalışan bireylerin sayısının kamu hastanesinde çalışan bireylere göre az olmasından kaynaklı iş yüklerinin fazla olması ve işten çıkarılma düşüncesinden dolayı çalışanların cevaplarından kesin olarak emin olmadan işaretledikleri düşünülmektedir.

Suyantiningsih vd. (2018), tarafından yapılan “Effects of Quality of Work Life (QWL) and Organizational Citizenship Behaviour (OCB) on Job Performance Among Community Health Centre Paramedics in Bekasi City, Indonesia” adlı çalışmada toplum sağlığı merkezi personelinin iş yaşam kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini ve iş performansına etkisi üzerindeki etkisine ilişkin algısının incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini Endonezya'nın Batı Java Eyaleti, Bekasi Şehrindeki toplum sağlığı merkezlerinin 499 personelinden oluşmaktadır. Bu çalışma sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışının iş doyumunu ve iş performansını olumlu yönde etkilediği saptanmıştır.

Raeissi vd. (2019), tarafından yapılan “Quality Of Work Life and Factors Associated With It Among Nurses In Public Hospitals” adlı çalışmada İran'daki hemşirelerin iş yaşam kalitesi düzeyinin tanımlanması ve bunun yordayıcılarını incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri 85 İran devlet hastanesinde 2391 hemşireden toplanmıştır. Bu araştırma sonucunda, hemşirelerin %69,3'ünün iş yaşamlarından memnun olmadıkları ve iş yaşamı kalitelerinin düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Hemşirelerin iş yaşam kalitelerini etkileyen faktörler işte yetersiz ve adaletsiz ödeme, sorunların organizasyon tarafından çözülmemesi, yetersiz yönetim desteği, iş güvencesizliği ve iş stresi gibi faktörler olduğu saptanmıştır.

Erenoğlu vd. (2019), tarafından yapılan “Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Faktörler” adlı çalışmada hemşirelerin iş yaşam kalitesi düzeylerini ve iş yaşam kalitelerine etki eden faktörleri belirlemek amaçlanmıştır. Çalışmanın verileri bir devlet hastanesinde görev alan 284 hemşireden toplanmıştır. Bu çalışma sonucunda, hemşirelerin yaşlarının, görev aldığı birimin, çalıştığı sürenin (yıl), çalışma şeklinin, görev aldığı birimde hür iradesiyle çalışma durumunun, almış olduğu eğitim ile çalıştığı birim arasındaki uyuma yönelik algısı, ücretlendirilmesinin adil ve yeterli olduğuna dair düşüncesinin iş yaşam kalitelerini etkilediği tespit edilmiştir.

Ruhana (2019), yapmış olduğu “The Effect of Quality of Work Life (QWL) on Job Satisfaction and Organization Citizenship Behavior (OCB) (A Study of Nurse at Numerous Hospitals In Malang, Indonesia)” adlı çalışmada hemşirelerin iş yaşam kalitesi ve iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma verileri Malang Şehrinde bulunan Saiful Anwar Bölge Genel Hastanesi (RSSA), Persada Hastanesi, Batu Şehrindeki Karsa Husada Genel Hastanesi (RSUKH) Kasembon Malang Regency'deki Medine İslam Hastanesinde çalışan 175 hemşirenin katılımıyla toplanmıştır. Araştırma sonucunda, iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı bulunmuştur. Fakat iş yaşam kalitesinin iş doyumu vasıtasıyla örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğunu ortaya koymuşlardır.

Zurahmi vd. (2019), tarafından yapılan “The Effect of Transformational Leadership, Quality of Work Life (QWL) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) at Tapan Regional General Hospital” çalışmada Tapan Bölge Genel Hastanesinde dönüşümcü liderlik ve iş yaşam kalitesi'nin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini Tapan Bölge Genel Hastanesinde çalışan 126 katılımcıdan oluşmaktadır. Bu araştırma sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesi ilişkisini ve etkisini inceleyen çalışmaların genelinde olduğu gibi iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Kamel vd. (2019), tarafından yapılan “Quality of Work Life and Organizational Justice: Its Relation to Citizenship Behavior among Staff Nurses” adlı çalışmada hemşirelerin iş yaşam kalitesi, örgütsel adaleti ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri Mısır'daki ElQaluobia Valiliği, Benha Üniversite Hastanesi'ndeki tüm yatan hasta birimlerinde çalışan 310 kadrolu hemşireden oluşmaktadır. Bu çalışma sonucunda, çalışanların yarısından fazlasının örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algı düzeylerinin yüksek olduğu, iş yaşam kalitesi ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Danilwan vd. (2020), yapmış oldukları “Inducing Organizational Citizenship Behavior Through Green Human Resource Management Bundle: Drawing

Implications For Environmentally Sustainable Performance. A Case Study” adlı çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışının yeşil insan kaynakları yönetimi paketi üzerinde aracı etkisinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın verileri Endonezya’daki devlet sağlık kurumlarında görev alan 402 çalışana ulaşılarak toplanmıştır. Bu çalışma sonucunda, yeşil insan kaynakları yönetiminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde önemli bir etkisinin olduğu saptanmıştır.

Mousa vd. (2020), tarafından yapılan “Gender, Diversity Management Perceptions, Workplace Happiness And Organisational Citizenship Behaviour” adlı çalışmada çeşitlilik yönetimi algılarının işyeri mutluluğu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye aracılık edip etmediğini tespit etmek amaçlanmıştır. Bu çalışmada Mısır’da çeşitli kamu hastanelerinden 260 hekim çalışana ulaşılmıştır. Çalışma sonucunda, işyeri mutluluğunun hekimlerin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ek olarak, çeşitlilik yönetimi uygulamalarının işyeri mutluluğu ile hekimlerin örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye aracılık ettiği saptanmıştır.

Aloustani vd. (2020), yapmış oldukları “Association Between Ethical Leadership, Ethical Climate and Organizational Citizenship Behavior From Nurses’ Perspective: A Descriptive Correlational Study” adlı çalışmada hemşirelerin etik liderlik, etik iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi incelenmesi amaçlanmıştır. Yapılan bu çalışmada Tahran’daki on iki eğitim hastanesindeki 250 hemşire’ye ulaşılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda, yöneticilerde etik liderlik, örgütsel vatandaşlık davranışı ve etik iklim arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Aynı zamanda, etik iklim ile hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Donglong vd. (2020), tarafından yapılan “The Structural Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior In University Faculty In China: The Mediating Effect Of Organizational Commitment” adlı çalışmalarında üniversite öğretim üyelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı, duygusal örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlamışlardır. Veriler, Çin’in Shandong Eyaletindeki büyük bir üniversiteden 257 üniversite öğretim üyesinden anket aracılığıyla toplanmıştır. Bu çalışma sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık ve örgütsel adalet arasında pozitif yönlü ilişki olduğu bulunmuştur.

Al-Otaibi (2020), yapmış olduğu “The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital, Saudi Arabia” adlı çalışmada çeşitli boyutlarıyla iş yaşam kalitesinin Dawadami General Hospital’da çalışan bireylerin performansı üzerindeki etkisinin saptanması amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini Suudi Arabistan Dawadami Devlet Hastanesi’nde çalışan 231 çalışandan oluşmaktadır. Bu araştırma sonucunda, iş yaşam kalitesi ile çalışanın performansı arasında güçlü bir

ilişki olduğu saptanmıştır. Ek olarak, iş yaşam kalitesi boyutlarının çalışanın iş performansı düzeyi üzerinde ahlaki bir etkisinin olduğu da tespit edilmiştir.

Mete vd. (2020), tarafından yapılan “Doktorlarda Mesleki Tükenmişlik Sendromuna Çalışma Yaşam Kalitesinin Etkisi” başlıklı çalışmada birinci ve ikinci basamak sağlık kurumlarından görev alan doktorlarda mesleki tükenmişlik sendromu ile iş yaşam kalitesi ilişkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri Bingöl ilinde birinci ve ikinci basamak sağlık kuruluşlarında çalışan 119 doktordan toplanmıştır. Bu araştırma sonucunda, doktorlarda iş yaşam kalitesi ile mesleki tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Elnahas vd. (2020), Mısır’da yapmış oldukları “Organizational Citizenship Behavior And Quality Of Work Life Among Nurses In Port Said Hospitals” çalışmalarında Port Said hastanelerindeki hemşirelerde örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi saptamayı amaçlamışlardır. Veriler General Port Said hastanesinde ve Atta İhtisas hastanesinde çalışan 207 hemşireden toplanmıştır. Araştırma sonucunda, çalışılan hemşirelerin yüksek bir yüzdesinin örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği üzerinde hemfikir olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesinin boyutları arasında istatistiksel olarak güçlü pozitif ilişkiler olduğu ortaya koyulmuştur.

Moestain vd. (2020), tarafından yapılan “Leadership, Quality Of Worklife, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior In PT. Pertamina” adlı çalışmada liderliğin ve iş yaşamının kalitesinin örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma verileri Pertamina (Persero) MOR III Jakarta ve Pertamina (Persero) MOR V Surabaya’da çalışan 142 kişiden toplanmıştır. Bu çalışmanın sonucunda, iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif yönlü etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

McFadden vd. (2021), yapmış oldukları “The Role of Coping in the Wellbeing and Work-Related Quality of Life of UK Health and Social Care Workers During COVID-19” adlı çalışmalarında COVID-19 sırasında Birleşik Krallık sağlık ve sosyal bakım çalışanlarının başa çıkma stratejileri ile refahı ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin saptanması amaçlanmıştır. Bu çalışma verileri COVID-19 dalgası sırasında Birleşik Krallık’ta sağlık ve sosyal bakımda çalışan hemşireler, ebeler, yardımcı sağlık uzmanları, sosyal bakım çalışanları ve sosyal hizmet uzmanları olarak toplam 3425 çalışandan anonim bir çevrimiçi anket yöntemiyle toplanmıştır. Bu çalışmanın sonucunda, olumlu başa çıkma stratejilerinin, özellikle aktif başa çıkma ve yardım aramanın, daha yüksek refah ve daha iyi iş yaşam kalitesi ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Torlak vd. (2021), yapmış oldukları “Links Connecting Nurses’ Planned Behavior, Burnout, Job Satisfaction, and Organizational Citizenship Behavior” çalışmalarında hemşirelerin planlı davranış, tükenmişlik, genel iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkilerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır.

Irak'ta 3 devlet hastanesinde çalışan 428 hemşireden toplanan veriler incelenmiştir. Bu çalışma sonucunda, tükenmişliğin örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz etkilediği, iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu etkilediği saptanmıştır.

Seyhan ve Sivuk (2021), “Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarının Verimliliği Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmalarında sağlık çalışanlarının tecrübe ettiği örgütsel stres, örgütsel çatışma, iş yaşam kalitesi, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasında nasıl bir ilişki olduğunun saptanması amaçlanmıştır. Araştırma verileri Gülhane Eğitim Araştırma hastanesinde görev alan 325 sağlık çalışanından elde edilmiştir. Bu araştırmanın sonucunda, iş yaşam kalitesi ve iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Öte yandan, örgütsel çatışma ile iş yaşam kalitesi, örgütsel stres ile iş yaşam kalitesi ve iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Susilawati vd. (2021), tarafından yapılan “Increasing Organizational Citizenship Behavior Through Quality of Work Life and Organizational Commitment” adlı çalışmada iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini örgütsel bağlılık aracılığıyla aracı değişken olarak incelenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma verileri Petro China International Jabung adlı şirkette çalışan 120 katılımcıdan toplanmıştır. Bu çalışma sonucunda, iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. İş hayatının kalitesi ne kadar arttırılırsa örgütsel vatandaşlık davranışları düzeyinde o derece de artacağını vurgulayan bu çalışma, örgütsel bağlılığa da katkıda bulunacağını ortaya koymuştur.

Jin vd. (2022), tarafından yapılan “A Cross Sectional Study Of The Impact Of Psychological Capital On Organisational Citizenship Behaviour Among Nurses: Mediating Effect Of Work Engagement” adlı çalışmada hemşirelerde psikolojik sermaye, işe bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri incelemek amaçlanmıştır. Çalışma verileri, Çin'in Sichuan Eyaletindeki altı tane üçüncü basamak hastanelerinde çalışan 606 hemşireden toplanmıştır. Çalışmanın sonucunda hem psikolojik sermayenin hem de işe adanmışlığın hemşirelerde örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmayı kolaylaştırdığı tespit edilmiştir. Dolayısıyla yöneticiler, hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını psikolojik sermaye ve işe bağlılıklarını geliştirerek artırabilecekleri saptanmıştır.

Hwang (2022), tarafından yapılan “Factors Affecting the Quality of Work Life of Nurses at Tertiary General Hospitals in the Context of the COVID-19 Pandemic” adlı çalışmada üçüncü basamak genel hastanelerde çalışan hemşirelerde iş stresi, işten ayrılma niyeti, farkındalık ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma verileri üçüncü basamak genel hastanelerde çalışan ve altı aydan fazla klinik deneyime sahip 207 kadın hemşirelerden toplanmıştır. Bu çalışma

sonucunda iş yaşamının kalitesinin, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ile negatif, bilinçli farkındalık ile pozitif olarak ilişkilid olduğu saptanmıştır. Ek olarak, iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler iş doyumu, iş stresi ve işten ayrılma niyeti olarak gözlemlenmiştir.

Sumarsi ve Rizal (2022), tarafından ortaya koyulan “The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation” adlı çalışmada yetkinlik ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki ilişkisi ve örgütsel bağlılığa aracılığının analiz edilmesi amaçlanmıştır. Çalışma örneklemini Jaken ve Jakenan sağlık merkezinde 106 çalışandan oluşmaktadır. Bu çalışma sonucuna göre, iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğunu saptanmıştır. Dolayısıyla, standartlara uygun ödüller, çalışma saatlerindeki düzen, elverişli çalışma koşulları, kariyer fırsatlarının sunulması ve gelişme olanaklarının sağlanması gibi iş yaşam kalitesi yüksek olan çalışanlar organizasyonun kurallarına ve misyonuna uygun davranışlarda bulunabilecektir. Bu davranışlar, örgütsel vatandaşlık davranışlarının doğal bir alışkanlık haline gelmesiyle sonuçlanır. Öte yandan çalışma yaşam kaliteleri düşük çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları olumsuz yönde etkilenecektir.

Osman vd. (2022), tarafından yapılan “The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior Among Staff Nurses” adlı araştırmada çalışanların iş yaşam kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin belirlemesi amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini Bahtem Merkez Hastanesinde çalışan 90 hemşireden oluşmaktadır. Bu araştırmanın sonucunda, kadrolu hemşirelerin üçte ikisinin (66,75) iş yaşam kalitesi algısının yüksek olduğu saptanmıştır. Öte yandan, hemşirelerin üçte ikisinden biraz daha azı (%62) örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda yüksek düzeyde anlaşılmaya sahiptir. Sonuç itibarıyla bu çalışmada, iş yaşam kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Literatür taraması sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş yaşam kalitesi ilişkisine yönelik yapılan çalışmaların genelinde aralarında ilişki olduğu ve iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği yönündedir. Yaşam standartları yükseldikçe kişilerin çalışma ortamına uyum sağlayabilmeleri ve bazı sorunları tolere edebilme kapasitelerin artması mümkün olabilir. Fakat örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma eğilimi gönüllülük esasına dayalıdır ve bireyin dış ödül veya faktörler etkisinde kalmadan bulunduğu davranışlardır. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışı her zaman iş yaşam kalitesiyle ilişkilendirilemeyebilir.

3. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Küresel rekabet, vatandaşların beklentilerinin artması, organizasyon yapısındaki gelişmeler, insan odaklı yönetim alanında yaşanan önemli gelişmeler ve değişimler, kurum için insan kaynaklarının değerini artırmaktadır. Bu değişimlerle birlikte işletmeler, çalışanlarını daha iyi duruma getirmek amacıyla çalışanlarının performanslarını geliştirecek yollar ve yöntemler araştırmaktadırlar. Örgütsel vatandaşlık davranışları da bu çabalara katkı sağlamaktadır (Gilik, 2015, 34). Örgütsel vatandaşlık davranışı, resmi olarak ödüllendirilmede açık ve net olarak kabul edilmeyen fakat toplu olarak organizasyonda işlerin verimli yürütülmesine katkıda bulunan bireyin gönüllülüğüne dayalı davranışlar olarak açıklanmıştır (Barbuto vd., 2001, 539). 1950'ler de kabul edilen bu kavrama göre örgütsel vatandaşlık davranışında bulunan kişiler 'iyi askerler' olarak belirtilmiş ve tanımlanmıştır (Bateman ve Organ, 1983, 593). Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanın üstlerine veya organizasyona karşı iş rollerinin veya zorunluluklarının dışında kendi rızasına dayalı davranışı temsil eder (Kaur ve Randhawa, 2021, 158).

Örgütsel vatandaşlık davranışı resmi ödül sistemi tarafından doğrudan veya açıkça kabul edilmeyen, bütün organizasyonun verimli işlemesine yardımcı olan gönüllü olarak meydana gelen bireysel davranış olarak tanımlanabilir (Alessandri vd., 2021, 1). Örgütsel vatandaşlık davranışları, insanların huzuru, hayat standartlarının yükseltilmesini ve bunun devamlılığını gerçekleştirecek pozitif sosyal davranışlar olarak tanımlanmıştır (Brief ve Motowidlo, 1986, 710). Bu davranışlar zorla yaptırılan davranışlar değildir ve yapılmadığında yaptırımlar uygulanmamaktadır. Çalışanlar, bu davranışlar için resmi bir ödül beklentisinde değildir. Fakat kurum tarafından fark edilebilmektedir. Çalışanın mesai saati bitmesine rağmen işine devam etmesi, tatillerinde mecbur olmamasına rağmen hevesle mesaiye kalması, iş yerinde oluşabilen olumsuz durumları tolere edebilmesi, iş arkadaşlarına yardımcı olması, kuruma bağlı olması ve iş zorunlulukları dışında sorumluluklar üstlenmesi gibi davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışını tanımlar (Bolino vd., 2004, 229). Çalışanların gösterdikleri örgütsel vatandaşlık davranışları, organizasyonun performansında önemli bir bileşen olarak kabul edilmektedir. Çalışanların gönüllü çabaları, kurumun hedeflerine ulaşmasında ve kurumun devamlılığını sağlamasında önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir (Thiruvankadam ve Durairaj, 2017, 47). Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanın hür iradesiyle yerine getirdiği ve karşılık olarak resmi veya gayri resmi şekilde ödüllendirilmediği davranışlardır. Bu davranışlar, işveren tarafından zorunlu görülen davranışlar değildir, fakat yapıldığında işvereni büyük ölçüde memnun edecek davranışlardır (Pircioğlu, 2010, 5). İşyeri çalışanlarının performansını yükseltmek,

verimliliği arttırmak, yenilikçi ve uyumlu bir ortam oluşturmak ve kurumun hedeflerini yerine getirebilmek için “biz büyük bir aileyiz” kültüründen yola çıkarak kurumun vizyon ve misyonuna hizmet eden davranışların temelini örgütsel vatandaşlık davranışları oluşturmaktadır (Avcı, 2015, 202).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, kurumda gerekli olan davranışlardan çok daha üst düzey davranışları içerir (Tüz ve Sabuncuoğlu, 2005, 354). Çalışanın sorumlu olduğu davranışlar iş rolleriyle kısıtlıyken örgütsel vatandaşlık davranışları, organizasyona zarar verebilecek ve istenmeyen durumlardan koruma, diğer kurum çalışanlarının önerilerine açık olma, yetenek ve hüneler geliştirme, etkin bir iletişim ağında olma gibi davranışları kapsamaktadır. Ancak bu davranışlar, organizasyondaki bütün çalışanların katılımıyla en verimli hale gelir (Tüz ve Sabuncuoğlu, 2005, 354). Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireysel olarak teşvik etme yöntemiyle yerine getirilemez. Bunun sebebi, bu davranışları belirli bir ölçekle ölçmek zordur. Kurum çalışanları, iş arkadaşlarının performanslarına katkılarda bulunabilir ve bu katkılar, kendi performansına verdiği katkıdan fazla olabilir. Çalışanların, diğer çalışanlara katkılarının ne kadar fayda sağladığını ölçmek kurum için zordur. Bundan dolayı örgütsel vatandaşlık davranışı resmi ödül sisteminde tanınmaz ve çalışanın inisiyatifine kalmış bir davranıştır (Smith vd., 1983, 654). Örgütsel vatandaşlık davranışı, sadece bireysel bir konu değildir. İşyerinde grup halinde gerçekleşebilen ekstra rol davranışları da olabilir. Bu davranış ‘grup vatandaşlık davranışı’ olarak tanımlanır. Örneğin, kurumdaki bir birimin yardım için başka birime gitmesi ve yardım istediği birimin kendi birimine yardımcı olması grup vatandaşlık davranışlarıdır. Fakat, bir çalışanın farklı bir birimdeki bir çalışana yardımcı olması örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır (Chen vd., 2005, 281).

Witting-Berman, Lang ve Feather, Rauter (2004) örgütsel vatandaşlık davranışlarını, tek boyutlu yapı olarak önerdiler. Ayrıca onlar, bu davranışlarda bulunan çalışanların, iş tanımlarının resmi zorunluluklarının ötesinde gönüllü ve yaratıcı davranışta bulunduğunu da kabul ettiler. Rioux ve Penner (2001) örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilgili çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışının nedenlerini araştırmışlar ve üç neden elde etmişlerdir. Bunlar;

- Toplumda önemli görülen etik değerler,
- Kurumda kabul görme kaygısı,
- İzlenim yönetimidir.

Toplumda önemli görülen etik değerler, tanımadığın başka insanlara yardımcı olarak o kişiler tarafından benimsenme ve kabul görme arzusudur. Kurumda kabul görme kaygısı, kişinin üyesi olduğu organizasyonda gururlu bir duruş sergilemesi ve diğer üyelerde pozitif etki bırakma isteğidir. İzlenim yönetimi ise, kişinin kendi içerisinde pozitif duruşunu oluşturma ve bu imajını olumsuzla dönüştürmekten kaçınma arzusudur (Finkelstein ve Penner, 2004, 386).

Örgütsel vatandaşlık davranışları, temel amaç olarak bireysel çıkarlara fayda sağlamazlar. Çoğunlukla grup veya kurumun amaçlarının gerçekleşmesi için çalışanlar tarafından katkı sağlanan davranışlardır. Örnek olarak, bir sorun oluştuğunda, iş arkadaşı yardım talebinde bulunmasa bile yardımcı olmak, bir hayır etkinliğine katılırken işyeri logosunu temsil eden bir şey takmak gibi davranışlar olabilir. Burada önemli olan, her iki örnekte de işle ilgili temel unsarlar olmamasına rağmen kuruma katkı sağlayan davranışlar göstermektir (Moorman ve Blakely, 1995, 127). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının ana hatlarını oluşturan fikirler şunlardır. Bir ülke de resmi kanunlar, yönetmelikler gibi resmi otoritelerin düzenlediği konular dışında, ülkedeki vatandaşların diğer vatandaşlara nazaran ülkeleri için ekstra olumlu davranışlar sergilemesi vatandaşlık davranışlarıdır. Vatandaşlık davranışı fikrinden faydalanan bu fikrin, çalışma sürdürülebileceği düşünülmüş ve bu yaklaşım çerçevesinde, kurum içerisindeki bir kişinin gönüllü olarak pozitif davranışlarda bulunması kurumun hedeflerine ulaşmasında ciddi faydalar ortaya koyacağı fikrine dayandırılmıştır (Ala, 2010,4). Çalışanların işletmeye programlanan saatte gelmesi ve üstlendiği sorumlulukları yerine getirmesinin yanında, çalışanların birbirleri ile iletişim halinde olmaları ve birbirlerine destek olmaları, organizasyon içi ve organizasyon dışı kuruma yönelik yapılan suçlamalar karşısında işyerini sahiplenmeleri, değişim ve yeniliklerle verimliliği arttırmaları ve iş ortamında huzurlu bir hava yaratmaya yardımcı olmaları örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip olmalarından kaynaklanmaktadır. Bu davranışlarda bulunurken çalışanların, tüm bunları kurumla manevi bağlılık içerisinde olduğu için ve bir karşılık beklemeden yapmaları da örgütsel vatandaşlık davranışlarının bir faktörüdür (Erdem, 2009, 53). Özetle örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların zorunlu işleri haricinde çabalamalarıdır ve bu çabaları yönetimin sunduğu ödülleri hiç düşünmeden işyerinin menfaati için yapmalarıdır (Çetin, 2004, 4). Sonuç olarak, örgütsel vatandaşlık davranışı, organizasyonun sorumluluklarına zaman ayırmayı ve çaba göstermeyi, kurumun amaçlarını iyi anlamayı, iş ortamında iş arkadaşlarıyla bilgi ve fikir alışverişinde bulunmayı, anlaşmazlık olan konularda çözüm önerilerinde bulunmayı ve iş arkadaşlarını da bu davranışlara teşvik etmeyi kapsamaktadır (Graham, 1991, 250).

3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Önemi

Örgütsel vatandaşlık davranışları, içinde bulunduğumuz insan odaklı iş süreci çağında, oldukça değerlidir. Çalışanların, organizasyonu benimsemesi, gününün çoğu saatlerini paylaştığı iş arkadaşlarını aile olarak görmesi, kapasitesini mümkün olduğunca ortaya koyması ve tüm bunları yaparken ödül beklentisi olmadan yapması organizasyonun hedeflerine ulaşmasına katkı sağlayan bir güçtür. Bunların gerçekleşmesi için, yöneticilerin bu davranışları yakından tanınması ve süreçlerine tanık olması önemlidir (Gündüz, 2008, 3). Çağımızda örgütsel vatandaşlık davranışı,

organizasyonların varlığını devam ettirmesinde önemli faktörlerden biridir (Avcı, 2015, 202). Bu davranışlar hem kuruma hem de çalışanlara verimlilik ve etkililik konusunda olumlu katkılar sağlamaktadır (Srivastava ve Saldanha, 2008, 1). Örgütsel vatandaşlık davranışları, kurumun çalışma ortamının verimliliğine ek olarak, kurumun genel verimliliğinde de önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Başka insanlara fayda sağlamak ya da yardımcı olmak ve zorunlu kurallara uymak için iş tanımlarının dışında kalan faaliyetlerde bulunan çalışanların çalışma ortamında faydalı olacağı ve bununla birlikte kurum bazında pozitif yönlü etkisi olacağı düşünülmektedir (Todd, 2003, 2). İş görenlerinin zorunlu görevleri dışında yüksek çalışma performansı gösteren çalışanlara sahip olması organizasyonun başarılı olmasının sırlarından biri olarak kabul edilmektedir. Bu çalışanlar fazla mesai ve iş sürecine gönüllü olarak katılırlar. Çalışma ortamında çatışmalara girerek huzursuzluk çıkarmazlar. Dolayısıyla çalışma arkadaşlarına alışma sürecinde yardımcı olurlar. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren çalışanlara sahip işletmeler, diğer işletmelere kıyasla daha fazla performans ve verimlilik sergilerler (Şengün, 2016, 157). Örgütsel vatandaşlık davranışları, iş uygulamalarında toplumsal olarak sosyal ve psikolojik çevreye fayda sağlayan faaliyetleri yerine getiren davranışlar olarak açıklanır. Bu gibi davranışlar, kurumun sosyal bir yapı olarak bir arada bulunmasını ve bu sosyal yapının işlevsel olarak devamını sağlar. Bu davranışlarda bulunan çalışanlar, kurumdaki resmi zorunlulukları haricinde gönüllü olarak çaba harcamaları, organizasyonun faaliyetlerinde verimliliği arttırmak için gerekli bir faktör olarak kabul edilmektedir (Dipaola ve Hoy, 2005, 32).

Örgütsel vatandaşlık davranışları, çalışan performansı ve verimliliğini arttırmakta, kurumda mevcut bulunan kaynakların etkili bir şekilde kullanılmasını sağlamakta, kurum içi bilgi paylaşımında sürekliliği ve kurumun dönüşümlere ayak uydurma kabiliyetini artırmakta ve çalışan bireyler arasında etkin iş süreci sağlamaktadır (Yılmaz, 2009, 477). Dolayısıyla, lider ve yöneticiler için de önemli faktörlerden biridir. Bunun sebebi örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanları işin resmi zorunluluklarının ötesinde davranmaya teşvik etmesidir. Bunun sonucunda liderlerin ve yöneticilerin, astlarının iş ortamındaki durumlarını etkilemede kritik bir rolü olduğu düşünülmektedir (Nanang vd., 2021, 1). Tüm bunların yanında, kurumda yüksek örgütsel vatandaşlık davranışlarına sahip çalışanlar diğer çalışanlara nazaran daha aktif rol oynamaktadır. Bu da kurumun başarısını artırır, etkinlik ve verimliliği daha işlevsel hale getirir (Rahman ve Karim, 2022, 3). Örgütsel vatandaşlık davranışları, organizasyon içinde işleri etkiler ve topluluğa fayda sağlar. Bunu örneklemek gerekirse kurumda küçük tartışmalar olabilir ve bazen de büyüyebilir. Örgütsel vatandaşlık davranışları, bu tartışmaların grup içi ve grup dışı etkilerini azaltabilir ya da engelleyebilir (Zhong vd., 2004, 244). Örgütsel vatandaşlık davranışları, belirlenmiş görev rollerinin gerekliliklerini aşan, işletmenin ayakta durabilmesi için etkili ve çok önemli davranışlardır. İşletmeler, resmi iş rollerinden ayrı

gönüllü olarak kuruma faydalı olma ve başarı sağlama gibi davranışlarda bulunarak kurumdadeğişimlere faydalı olan çalışanlara gereksinim duyacaktır (Somech vd., 2004, 281). Son yıllarda, örgütsel vatandaşlık davranışlarının zorunlu görev davranışlarına göre daha gönüllülük esaslı olduğu bundan dolayı maliyetlendirme ya da bu davranışlardan faydalanmanın itici bir güç olarak kişiyi değişime yönlendirdiği kabul edilmektedir (Haworth ve Levy, 2001, 65).

Organizasyonlarda iş ve çalışan performansını değerlendiren araştırmacıların, çalışan performansını incelemek ve değerlendirmek için başvurdukları klasik yöntemler ve ölçütler, bazı zamanlar çalışan performansını belirlemede ve ölçme de yetersiz kalabilir. Örgütsel vatandaşlık davranışları bunların fark edilmesinde ve uzun vadede işyerinin verimliliğinin artmasına fayda sağlayan girişimlerdir (Van Dyne vd., 1994, 766). Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütün genel verimliliğine faydalarda bulunarak, çalışanlar arasındaki karşılıklı bağlılığı artırır. Bu davranışların önemli faydaları arasında, kurumun kaynaklarının doğru kullanılması ve işlerin planlanmasında yardımcı olmak sayılabilir. Tüm bunların sonucunda çalışanların işlerini yapma yetenekleri gelişmektedir (Netemeyer vd., 1997, 86). Örgütsel vatandaşlık davranışının işletme içi faydalarının yanında organizasyonu çalışmak için çekici bir yer haline getirerek nitelikli çalışanları da kuruma katmaktadır. Çalışanlar, çalıştıkları kurumu çevrelerine iyi bir şekilde tanıtırlar ve bu sayede kurumsal imaja katkı sağlarlar. Bunun sonucunda da kuruma nitelikli çalışanlar kazandırmakta fayda sağlarlar (Yürür, 2018, 411). Bununla birlikte çalışanlar, çalıştıkları kurumu ve işini ciddiye alma, sorunlara çözüm üretme ve iş sorumlulukları dışında işler üstlenmeye hevesli olurlar (Bozkurt, 2007, 106). Sorumluluk duygusunun gelişmesi sonucunda, çalışanlar görevlerini düzgün bir şekilde yerine getirmektedir. Bu da işletme içerisinde yöneticilerin denetimlerini kolaylaştıracak ve çalışanların kendi kendini yönetme ve denetlemesine katkı sağlayacaktır (Bozkurt, 2007, 106). Çalışanların içinden gelerek yaptıkları davranışlar, kendilerini daha başarılı hissetmesine ve kuruma bağlılıklarına yardımcı olmaktadır (Tambe, 2014, 68). Örgütsel vatandaşlık davranışları, kuruma zarar verebilecek davranışlara dikkat etmeyi ve bu davranışlardan kaçınmayı da içerir. Bu davranışların kapsamında genellikle işletmenin yeni üyelerine yardımda bulunma, kuruma alışma ve uyum sağlama sürecinde destek olma gibi davranışlar vardır. Bu davranışlar, ast veya üst fark etmeksizin organizasyonu bir bütün olarak benimseyen ve çabalayan örgütsel vatandaşlık davranışları özellikleridir. Bu davranışlara sahip çalışanlar, yenilikçi ve yaratıcı olarak da kabul edilebilir (Aytürk, 2019, 340).

3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramsal Gelişim Süreci

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavram olarak ilk defa 1930'lu yıllarda dile getirilmiştir. Bu kavram, ciddi ve önemli teorik yapı olarak düşünülmüştür. Bu sebeple, kavramın çok daha iyi ortaya koyulması ve açıklanması bu dönemdeki çalışmaların

araştırılması ve incelenmesiyle oluşabilir. 1930'lu yıllardan başlayarak 1980'li yıllara dek geçen süre incelendiğinde karşılaşılan ilk çalışma Chelster I. Barnad'a ait olan çalışmadır. Barnad'ın 1938 yılında yayınladığı "The Functions of the Executive" kitabı örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının temellerini atan çok önemli yapıtlarından biri olarak kabul edilmektedir (Ürek, 2015, 31). Barnad'ın çalışmalarındaki fikirler sonraki zamanlarda Katz (1964), Katz ve Khan (1978) taraflarından geliştirilmiştir. Bu bilim insanları "organizasyonların ve kurumdaki takımların başarılı ve verimli olmaları için kuruluşun resmi otoriter görev tanımlarından ayrı olarak gönüllü davranışlarda bulunan çalışanlara gereksinimi olduğunun" altını çizerek açıklamışlardır (Turnipseed, 2003, 248).

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilk defa 1982 yılında Katz (1964) tarafından "ekstra rol davranışı" kavramına bağlı olarak Bateman ve Organ'ın girişimiyle 42. Amerikan Ulusal Yönetim Konferansında sunulan bildiri de ortaya atılmıştır. Bu bildiri 1983 yılında makale çalışması olarak yayınlanmıştır. Bunun yanında Smith, Organ ve Near (1983), örgütsel vatandaşlık davranışı kavramını, makalenin yayınlandığı sene içerisinde örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ve öncülerini de açıklayan makale de kullanmışlardır (Kuruşcu, 2017, 24). Ayrıca bu süreçte örgütsel vatandaşlık davranışına ilgiler artmış ve bu alanda gelişmeler kaydedilmiştir. Bu gelişmeler birçok alanda ortaya koyulmuştur. Bunlar insan kaynakları yönetimi, pazarlama, iletişim psikolojisi, iş ilişkileri, stratejik yönetim, küresel yönetim, askeri yönetim, sağlık kuruluşları yönetimi, iktisat ve liderlik gibi farklı alanlardadır (Podsakoff vd., 2000, 514-515). İlerleyen yıllarda örgütsel vatandaşlık davranışının diğer tanımlayıcılarını ortaya koymak amaçlı araştırmalar yapılmıştır. Organ (1990), örgütsel vatandaşlığın kişilikle olan ilgi ve etkisini incelemiştir. Yine Organ ve Lingl (1995), Penner ve diğerleri (1997)'nin yapmış olduğu araştırmalarda örgütsel vatandaşlığın kişilikle ilgisi ortaya koyulmuş, adaletle olan ilişkisi ise Moorman (1993), Aquino (1995), Skarrlicki ve Latham (1996), Podsakoff, Mackenzie ve Boomer (1996) tarafından ortaya koyulmuştur. Bununla beraber, örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla motivasyon teorileri arasındaki ilişkiyi de Kemery, Bedeian ve Zacur (1996), Tang ve İbrahim (1998) araştırmışlardır (Özdevecioğlu, 2003, 118).

Wallman (1994) toplam kalite yönetimi alanında çalışmıştır ve sistem odaklı iş performansı modelini ortaya koymuştur. Vatandaşlık davranışlarını bu modelin tanımı çerçevesine alarak iş birliği ve "görev gerekliliklerinin üzerinde ve ötesinde" istekli olarak sorumluluk alma ve karar verme yetisi gibi davranışların birimler de çalışan performansını değerlendirmeye ilişkili olabileceğini vurgulamıştır. Bu tanımlama pratikte liderlerin performans tanımlama şekilleriyle nispeten daha uyumlu olmasından dolayı performans yapısını geliştirmenin sebeplerinden biridir (Werner, 2000, 5). Bu fikirler temelinde iş performansı, kişinin kontrolündeki organizasyonun hedeflerine

fayda sağlayan davranış ve tutumlar olarak kavramsallaştırılmıştır (Rotundo ve Sackett, 2002, 66).

3.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kuramları

Örgütsel vatandaşlık davranışları, yirmi yıldan fazla bir zamandır araştırma çalışmalarının konusu olmaya artarak devam etmiştir. Bu araştırmalarla birçok açıklama yapılmıştır (Kaur ve Randhawa, 2021, 158). Bu açıklama çalışmalarıyla birlikte örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilgili farklı kuramlar ortaya atılmıştır. Bu kapsamda başlıca dört kuram ele alınmıştır ve çalışmalara konu olmuştur. Bunlar (İpek, 2016, 31).

- Eşitlik Kuramı,
- Sosyal Değişim Kuramı,
- Lider- Üye Değişim Kuramı
- Karşılıklı Norm Kuramıdır.

3.4.1. Eşitlik Kuramı

Adalet ve eşitlik batı kültüründe huzur ve refah seviyesi yüksek bir toplum için en önemli konulardan biri olarak kabul edilir. Eğitim, sağlık, siyaset, sanayi gibi çeşitli sektörlerde öncelikli konular arasında bireylere hakkaniyetli davranılması vardır. Bazı teorisyenler, iş ortamında adil ödeme sistemini belirlemek adına modeller geliştirmiştir. Bu modeller üç konuyu hedef alır. İlki, her bir çalışanın işe yaptıkları katkılar için adil sonuçlarla karşılık verilmesidir. İkincisi, bu modeller çalışanların beceri, çaba ve gayret gibi kuruma sunduklarıyla ücret, terfi ve mevki gibi kurumun çalışanlarına sunduklarının üyeler için karşılaştırıldığında çalışanlarda adaletsizlik algısının olmamasıdır. Son olarak kendilerini adaletsiz bir konumda algılayan üyelerin, bu adaletsizlik algılarını değiştirmeye yönelik uygulamalarda bulunulması ve bu adaletsizlik algısından kaynaklı işlemeden ayrılma fikrinin değiştirilmesidir (Carrell ve Ditttrich, 1978, 203).

Eşitlik kuramı, işletmedeki çalışan bireylerin kendi girdi ve sonuçlarını, diğer iş arkadaşlarının girdi ve sonuçlarıyla karşılaştırmasını öne sürer. Bu kurama göre, karşılaştırma sonucunda oranlar eşit değilse, karşılaştırmayı yapan kişiler eşitliği yerine getirecek koşullar ortaya koymaya çalışırlar. Bu kuram, yönetim bilimi çalışmalarında çok fazla ilgi görmüştür fakat birçok çalışma bu kuramın farklı kültürlerin etkileşiminde uygulanabilirliğini araştırmışlardır (Bolino ve Turnley, 2008, 29). Kurumda çalışan bireyler, çalışma azmi ve yetenekleri gibi kuruma katkı da bulundukları girdiler ile kazandıkları ödeme gibi sonuçlar arasındaki dengeyi referans grupların girdi sonuç dengelerini inceler ve kendi elde ettikleriyle karşılaştırma yaparlar. Bu karşılaştırma ile

üyyesi olduğu kuruluşla olan değişimle alakalı adil olup olmadığını değerlendirirler. Bireyler girdi ve çıktılarını değerlendirme sonucunda oranlarını karşılaştırmasıyla referanslarla eşit ya da benzer olduğunu anladıklarında, eşitliğin var olduğunu algırlarlar (Cowherd ve Levine, 1992, 303).

3.4.2. Sosyal Değişim Kuramı

Sosyal değişim teorisinin gelişmesindeki araştırmalar ilk olarak sosyal psikologlar Blau (1955, 1960, 1964), Emerson (1962), Homans (1958) ve Thibaut ve Kelley (1959) tarafından gerçekleştirilen araştırmalardan oluşmaktadır. Özellikle Emerson (1962)'un sosyal değişim kuramına faydası, otoriter gücün ve aidiyetin kişiler arası ilişkilere yansımaları konusunda yürüttüğü çalışmalarında mevcuttur. Bundan dolayı kişilerarası aidiyetin, sosyal değişim ilişkisi sürecinde faydalı olduğu teorileştirilmiştir (Lambe vd., 2001, 4). Bu kuram ilk olarak Blau (1964) tarafından açıklanmıştır. Blau'ya göre sosyal ilişkinin iki türü vardır. Bunlar, sosyal değişim ve ekonomik değişimdir. Bu ilişkilerde gönüllülük esastır. Sosyal değişim kuramında kişiler kendi iradeleriyle karar verirler. Bu kuram güven ve dostluk ilişkilerini geliştirirken, ilerleyen zamanlarda çalışanlar üzerinde sorumluluğa sebep olabilir. Ekonomik değişim ilişkisinde ise zorunluluk mevcuttur. Bundan ötürü gönüllülük ve iş birliği görülmez. Sonuç olarak örgütsel vatandaşlık davranışları ve sosyal değişimin ortak noktasını oluşturur (İşbaşı, 2000, 14).

Sosyal değişimde bir birey bilinçli olarak ve isteyerek karşısındakine yardımcı olur ve karşılık olarak karşısındaki kişiden kendisine fayda sağlayacak davranışta bulunmasını bekler. İlk aşamada sosyal değişim ilişkisinde güven problemi olabilir bu zamanla temellendirilecek bir süreçtir (Whitener vd., 1998, 515). Homans (1958)'a göre sosyal değişim teorisi özünde, ekonomik ve sosyal değişim ilişkisi içerir. Sosyal değişim teorisinde, karşılıklı ilişkide sevgi, saygı, güven gibi şeyler veren kişiler karşısındakinden de aynı şeyler bekler. Aynı şekilde karşısındaki kişiden bir şeyler alan kişiler onlara karşı minnet duygusu besler ve karşılık vermek için baskı altında hissederler (Homans, 1958, 606). Sosyal değişim kuramı, çalışanların ve yöneticilerin iş yeri ilişkilerine karşılıklı katkılarda bulunur. Çalışanların ve yöneticilerin kişilerarası güveni dikkate alması gerekmektedir. Bununla birlikte yöneticinin güven sağlaması memnuniyet, motivasyon ve ödüllendirici ilişkilerle adalet algısı oluşturmaktadır (Deluga, 1994, 317). Sosyal değişim kuramı güven üzerine kuruludur ve bu güven, yapılan işin hemen ardından elde edilen faydalardır. Bu güven ve katkılar uzun dönemde adalet beklentisini oluşturur ve bunun sonucunda da kısa vadeli adalet beklentisiyle zıtlık oluşur (Konovsky ve Pugh, 1994, 657-658). Örnek olarak işletmede yöneticiler çalışanlarına maddi ödüller sağladığında bunun karşılığında çalışanların verimliliğe katkı sağladıkları (Deluga, 1994, 315).

3.4.3. Lider-Üye Değişim Kuramı

Lider- üye değişim kuramı lider ve çalışanları veya astları arasında farklı ilişkiler ve bu ilişkilerin değişkenliğini belirtir. Örgütsel davranışlar çok boyutlu bir kavramdır. Bunun sebebi değişim türleridir. Bu değişim türlerini düşük ve yüksek kaliteli lider üye değişimi olarak örneklendirebiliriz. Bu değişimlerin içerisinde de çok fazla değişkenlik olabilir. Örneğin, normal iş saatlerinden sonra veya hafta sonları projeler ve çalışmalar üzerinde genellikle beraber çalışan bir lider ve üye, yüksek bir lider üye değişimini oluşturmaktadır. Bu değişimde fayda ön plandadır. Bunun yanı sıra duygu merkezli yüksek kalite değiş tokuşu olabilir. Lider veya üye iş dışı konuları çok fazla zaman harcayarak tartışabilir. Bu değişimler, ilişkileri geliştirebilir ve bunun sürekliliğine yardımcı olabilir (Liden ve Maslyn, 1998, 45). Bu kuram G. Graen (1969) tarafından ortaya atılmıştır. Graen (1969)'e göre, zaman sınırından kaynaklı liderler, astlarıyla eşit şekilde ilgilenemez. Bazı astlarıyla nispeten daha özel ilişkiler kurar. Bu da lider için iç ve dış grupları ortaya koyar. Lider, iç gruba daha fazla zaman harcar, bu gruba daha çok güvenir ve özel ayrıcalıklar tanır. Dış grup ise, liderin daha az zamanını alırlar, daha az ödüllendirilirler ve lider ast ilişkisi daha resmi olarak meydana gelir (Dansereau vd., 1973, 191). Lider üye değişim teorisi, çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları gösterme seviyeleriyle yöneticileri ile olan ilişkilerinin seviyesiyle orantılı olduğunu savunmaktadır. Liderin her çalışanına farklı davranması, çalışanlarının kuruma karşı olumlu veya olumsuz tutumlar sergilemesine sebep olmaktadır. Çalışanlarıyla olumlu ilişkiler kuran lider, çalışanlarının performanslarının artmasına katkıda bulunmaktadır (Eryürek, 2010, 7).

Bu yaklaşım liderlerin çalışanlarıyla ilgili kişisel farklılıkları görmesine hizmet etmektedir. Bu sebeple sürekli olarak en alttan en üst seviyeye doğru oranlamada değişimler oluşur. Düşük kalite de değişimler resmi organizasyon uygulamalarında tanımlanır ve yöneticiler çalışan performansını meydana getirmek için klasik yöntemlerle düşük seviyede değişimler oluştururlar. Bu da alışılmış kuruma faydalı olmak için çalışanları harekete geçirir. Yüksek kalitedeki değişimlerde ise yüksek güven ve destek vardır (Erdem, 2003, 30).

3.4.4. Karşılıklılık Norm Kuramı

Karşılıklı çıkar ilişkileri içerisinde olmak ilk tarihlerden beri sosyal hayatta zorunluluktur. Bu zorunluluğun evrensel bir boyutu da vardır. Karşılıklı norm kuramı, bu zorunluluktan yola çıkarak kişilerin sosyal iletişim ve karşılıklı çıkar ilişkilerinden fayda gören kişilerin karşısındaki bireylere karşı aynı şekilde fayda sağlama isteğidir. Bu kuramın meydana gelmesi için gerekli bir koşul daha vardır. Bu koşul, iki tarafın karşılıklı faydalar sağlaması sonucunda gerçekleşir (Gouldner, 1960, 173). Bu kuramla ilgili bir diğer teori de ise, yönetici ve çalışanın sosyal ilişkilerinde karşılıklı güvene

dayalı davranışlarının ortaya çıkarabileceği öne sürülmektedir (Barr ve Pawar, 1995, 303). Karşılıklı norm teorisi, kişinin kendisine yardımcı olan kişiye aynı şekilde yardımda bulunarak karşılık vermek istemesini açıklar. Kurumda çalışanlar, yöneticilerinden gördükleri adalet, eşitlik ve güven gibi konuları kapsayan olumlu davranışlarına karşılık verme gereksinimi duyacaklardır. Bu karşılık verme gereksinimi çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmalarına fayda sağlayacaktır (Gürbüz, 2007, 22).

Karşılıklı norm kuramı, çıkarları farklı iki tarafın yardımlaşmasını ve bu yardımlaşma sırasında tarafların motivasyonları, koordinasyonun sağlanmasını ve bilgi akışı konularının incelenmesiyle ilgi konusu olmaya başlamıştır. Taraflardan biri ücretlendirme ve ödüllendirme yöntemiyle diğer kişinin politika ve iş sürecine uyum sağlamasına yardımcı olur (Güven, 2006, 25). Çalışanlar, iki nedenden dolayı örgütsel vatandaşlık davranışlarından bulunabilirler. Kurum, çalışanlarına birçok olanak sağlar ve çalışanlarını memnun eder. Çalışanların bu olanaklara ve memnuniyete karşılık verme hissi çalışanlardaki davranışlar olarak geri dönüş sağlayabilir. Bir diğer neden ise, çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunduğu kurumdaki davranışlardan memnun kalacağına ve çabalarına karşılık vereceğini düşünebilirler (Bolat, 2008, 125).

3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilgili incelemeler ve araştırmalar göz önüne alındığında boyutlarıyla ilgili kesin bir fikir birliği olmadığı ve farklı araştırmacılar tarafından farklı boyutlandırmalarda bulunduğu görülmektedir (Alanoğlu, 2014, 48). Boyutlarla ilgili ortak fikir bulunmamasına rağmen Organ'ın beş boyutu genel kabul gören boyutlardır (Aksoy, 2010, 53). Bunlar (Organ, 1988, 25);

- Özgecilik / Diğerkâmlık Boyutu,
- Sivil Erdem Boyutu,
- Vicdanlılık Boyutu,
- Nezaket Boyutu,
- Centilmenlik/ Sportmenlik Boyutu'dur.

3.5.1. Özgecilik/ Diğerkâmlık (Altruism)

Fedakâr uyum olarak da kabul edilen diğerkâmlık, çalışanların işin gereklilikleri dışında uyumlu davranışlar ortaya koymalarıdır (Turnipseed, 1996, 44). Bu davranışlar çoğunlukla işle ilgili yeni fikirler sunmayı, iş arkadaşlarına karşı kişisel ilgi göstermeyi, dakikliği, ihtiyaç durumunda yardım istemeyi ve pozitif davranışları içerir. Tüm bu davranışlar kurumun verimliliğini artırır ve kaynakların etkin kullanımına olanak sağlar (Turnipseed, 1996, 44). Diğerkâmlık boyutu organizasyon içindeki çalışanların

mevkileri gereğince yapması gereken işleri uygulaması sırasında meydana gelen problemlerin çözülmesinde yardım etmek için yaptıkları isteğe dayalı davranışlardır (Organ, 1998, 8). Diğerkâmlık, kurumda bir görev ya da sorunda gönüllü olarak iş arkadaşlarına yardımda bulunmayı içeren davranışlardır. Organizasyondaki tüm bireylere önem verme, tavsiyede bulunma, nezaket çerçevesinde uyarma, hatırlatmalarda bulunma ve bilgi alışverişi gibi davranışlardır. İşletmede çalışan bireylerin yatay veya dikey ilişkilerinde destekleyici ve ödüllendirici davranışlarıdır. En çok ortaya çıkan diğerkâmlık davranışı ise işe yeni başlayan çalışanlara yardımcı olmaktır (Aytürk, 2019, 342). Diğerkâmlık temel olarak, faydalı olmak ve fedakârlık anlamında kullanılmaktadır. Çalışma arkadaşlarına yapılan işlerde yardımcı olmak ve zor işleri yerine getirirken motive etmeyi kapsar. Bu kapsamda diğerkâmlık, çalışma arkadaşlarına gönüllü olarak fedakarlıkta bulunmaktadır. Aynı zamanda diğerkâmlık, problemi olan iş arkadaşlarına çözüm üretmekte yardımcı olmayı içerir (Tambe, 2014, 69). Diğerkâmlık, klasik ve cesur diğerkâmlık olarak iki türe ayrılmıştır (Oliner, 2003, 123). Klasik özgeciliğe göre, çalışanlar kurum veya çalışma arkadaşları için fedakarlıkta bulunurken kendi çıkarlarına sorun oluşturmayacak davranışlarda bulunurlar. Cesur diğerkâmlıkta ise çalışanlar fedakarlıkta bulunurken kendi çıkarlarını göz ardı ederek yüksek riskleri göze alabilen davranışlarda bulunurlar. Klasik diğerkâmlık, cesur özgeciliğe nispeten iş yaşamında daha çok meydana gelen davranışlardır (Oliner, 2003, 123).

3.5.2. Sivil Erdem (Civic Virtue)

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının bir başka boyutu, sivil erdem davranışları ya da yurttaşlık erdemi davranışları olarak da geçen davranış boyutudur (Allison vd., 2001, 283). Bu davranış boyutu hem profesyonel hem de sosyal olarak örgütsel süreçte isteğe bağlı katılım ve yardımlardan oluşur. Genellemenin yapılması, kurumun çıkarlarına hizmet etmek olarak kabul edilebilir. İş sürecinde sivil erdem, örgütsel politikalar yapmada ve iş zorunluğu dışındaki firma sorunlarına destek olma, gönüllü olarak toplantılara, forum, eğitim ve sosyal etkinliklere katılmak, işletme için tehdit veya fırsatları takip etmek gibi birçok süreci kapsar (Allison vd., 2001, 283). Organ (1998)'a göre, iyi bir çalışan kurumun sadece zorunlu işlerini yerine getiren değil, gönüllü olarak kurumda pozitif davranışlarda bulunan kişidir. Kurumun tüm aşamalarında yeni fikirler geliştirme çabasında olmalıdır ve bunları korkmadan organizasyona açıklamalıdır. Kurumda tüm süreçlere aktif olarak katılmalı ve yapıcı tartışmalara açık olmalıdır. Bunların yanında hızlı değişen iş ortamına ve politikalara da ayak uydurmalıdır. İşletmeyle ilgili konulara uyum sağlamalı ve bilgi akışında rol almalıdır. Tüm bunlar sivil erdem boyutunda yer alan çalışanın davranışlarını oluşturmaktadır (Titrek vd., 2009, 6).

Sivil erdem, çalışanların kurum içinde aktif ve sorumluluk sahibi olarak katılması olarak belirtilmiştir. Organ'a göre işletme içerisinde etkili işler yapan bireylerin kendini geliştirmelerinin yanı sıra kararlara ve toplantılara sorumluluk alarak katılımında bulunmalarıdır. Sivil erdem boyutu kurumun amaçlarını en iyi şekilde yerine getirmekte ve desteklemektedir (Alpsoy, 2018, 53). Sivil erdem, uzun dönemde çalışanların organizasyonun iş sürecinde daha kapsamlı bilgi sahibi olmaları ve kendilerini geliştirmelerini içerir. İşletme yöneticileri sivil erdemi çok fazla desteklemedikleri ve çalışanlara bazı yükümlülükler oluşturdukları için en nadir ve en zor ortaya konan davranış olarak kabul edilmektedir (Karaduman, 2013, 38). Sivil erdem boyutu, çalışanların kararlara katılamadığı veya yönetimin tek başına karar verdiği organizasyonlarda uygulanması zor olan bir davranıştır. Dolayısıyla bu tarz organizasyonlarda, yöneticiler çalışanların sivil erdem davranışlarını haddini aşmak veya işlerine karışmak olarak görebilir ve buna izin vermeyebilir. Sivil erdem boyutu, çalışanlara özgürlük imkânı tanıyan, yeni fikirlere açık olan, daha fazla inisiyatif verilen ve sorumluluk verilen organizasyonlarda görülmektedir (Erken, 2010, 8).

3.5.3. Vicdanlılık (Conscientiousness)

Vicdanlılık başlangıçta genel olumluluk olarak adlandırılmıştır. Bu davranışlar, belirli kişi veya gruplar için değil, kurumun tümüne fayda sağlayan davranışlardır. Temel olarak kişinin kurumdaki iş yüklerini yerine getirmesidir. Buna ek olarak iş yüklerini yerine getirirken iş gereklerinin ötesinde davranışlarda bulunurlar. Bu davranışlara örnek vermek gerekirse, zaman kaybetmemek, dakiklik ve mevkilerinin gerekleri ötesinde katılımlarda bulunmaktır (Schnake ve Dumler, 2003, 284). Vicdanlılık, uzun saatler çalışmak, mevkilerinin zorunlulukları dışında gerçekleştirdikleri gönüllü davranışlar, kurumun politika ve normlarına uymak ve çalışma saatlerinde gereksiz işlerle zamanlarını boşa harcamamak gibi çalışanların ortaya koydukları davranışlardır (Yoon ve Suh, 2003, 598). Ayrıca organizasyondaki çalışanlar arasındaki vicdanlı bir çalışan, iş ortamında ve iş görevlerini yerine getirme de nispeten daha az denetim ve kontrol gerektirebilir (VanYperen vd., 1999, 378). Kurumda işlerin verimli bir şekilde işlenmesi için oluşan düzen ve kurallarla birlikte işin gereklerini doğru şekilde yerine getirme, zamanı mümkün olan en iyi şekilde kullanma bu boyutta incelenmektedir. Örnek verecek olursak bireylerin toplantılara zamanında katılması, iş kurallarına sadece izlenirken değil aynı zamanda vicdani bir yükümlülük olarak dikkat edilmesi gibi davranışlar vicdanlılık boyutunun kapsamına girmektedir (Çetin, 2019, 30). İşletmedeki çalışanın görevinde işini zamanında yapması ve buna dikkat etmesi, iş görevlerini sürekli olarak yerine getirmesi bunun yanında geçerli sebebi olmasına rağmen koşulları zorlayarak işe ve göreve devam etmek, bunlara ek olarak iş paydoslarında bahaneler oluşturarak işten kaytarma yapmadan işine devam etmek, kurumun yönergeler ve talimatlara bağlı olma ve ücretsiz ek mesailer yapmak

gibi davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından biri olan vicdanlılık kapsamında açıklanmıştır (Ece ve Algür, 2020, 94).

3.5.4. Nezaket (Courtesy)

İş ortamında, çalışanların görev sorumluluklarından kaynaklanan devamlı etkileşim halinde olmaları bunun yanı sıra birbirlerini etkileyen iş süreçleri sırasında olumlu davranışlarda olmalarını ifade eder. Örnek olarak, hatırlatma, geri bildirim, bilgi aktarma, danışma ve önceden bilgilendirme gibi davranışlardır. Nezaket boyutu, problemleri önleme de ve kurum için risk faktörlerinin ortadan kaldırılmasından önemlidir (Altınbaş, 2008, 27). Nezaket boyutu, ilk kez Organ (1988) tarafından dile getirilmiş ve açıklanmıştır. Organ (1988)'a göre nezaket, duygusal istikrarlılığı ve uyumluluğu koruyarak çatışmaları önlemektedir. İş yükümlülükleri konusunda daha öncesinde iletişim kurularak farklı birimlerde çalışılan işlerin uyumuna ve kolaylaşmasına yardımcı olur (İşbaşı, 2000, 29). Nezaket davranışları diğerkâmlıkla çok benzerdir. İkisi de yardımseverlik temeline dayanır. Aralarındaki fark ise yardım etme davranışlarının meydana geldiği zaman ya da durumlardır. Nezaket davranışları sorun oluşturacak durumun ortaya çıkmasını önlemek ve öncesinde önlemler almaktır veya durum ortaya çıktığında en azından etkilerini azaltarak kuruma zarar verme oranını düşürmektir. Diğerkâmlık ise sorun meydana geldikten sonra çözümler sunmak ve sorunun en az zararla ortadan kalkmasını sağlamaktır (Tanış, 2017, 165). Kurumda bireyin iş arkadaşları için zahmet ve sorun yaratacak konuları fark etmesi ve bu sorunlar için çözüm yöntemleri arayıp bu yöntemleri öneriler halinde organizasyona sunarak sorun oluşmadan önlemler alması ve kökünden halletmesidir. Başka bir deyişle, kurum içerisinde (yatay veya dikey fark etmeksizin) iş ortamından kaynaklanan ve etkileşim olarak birbirleriyle bağlantılı olan çalışanlar arasındaki pozitif iletişimidir (Bayar, 2018, 47). Nezaket işletmede diğer çalışma arkadaşlarına danışma, iş arkadaşlarının ihtiyaçlarına saygılı olmak gibi başkalarının sorunlarını önleme çalışmasına yardımcı olmayı içerir (Organ ve Lingly, 1995, 343). Nezaket boyutu, çalışanların, iş arkadaşları için sorunları önceden fark edip iş arkadaşlarına sorunu çözme konusunda yardımcı olmayı içerir. Çalışanın sorunları engellemek için verdiği çabayla iş arkadaşına nazik bir davranışta bulunmuş olur. Nezaket boyutunun temel özellikleri arasında, kişinin problem meydana gelmeden önce arkadaşını uyarmak ve ona destek olmak için gösterdiği davranışlar örnek verilebilir (Kalkan, 2003, 89).

3.5.5. Centilmenlik/Sportmenlik (Sportmanship)

Centilmenlik bir diğer deyişle sportmenlik, genel olarak spor müsabakalarında rekabet içeren klasik bir durumdur. Rekabet içerisindeki oyuncular kurallara uyarak galibiyet veya mağlubiyet yaşarlar. Bu durumu etik değerlerle ve kendilerine has tavırla

yaparlar ve asil bir tavır sergilerler. Bu davranışların tümü için centilmenlik ya da sportmenlik kullanılır (Kandiş, 2016, 34). Bu tanımdan yola çıkarak centilmenlik birçok alanda yerini bulmuştur ve iş ortamında da kabul edilmiştir. Bundan yola çıkarak bireylerin çalıştığı işletme ortamını her yerde savunması, üstleri olmadan da kurum için çalışmak, sorunları gözünde büyüterek olayların olumsuz yanlarına odaklanmak yerine gereksiz şikâyetlerden kaçınması, olumlu ve çözüm odaklı olmasıdır. Bu davranışlar isteğe bağlı olarak meydana gelir ve centilmenlik davranışlarını oluşturur (Elçi ve Alpkan, 2006, 149). Centilmenlik, ortaya çıkması muhtemel güçlüklerle ve zor işlere şikâyet etmeden tolerans gösterebilme olarak görülen bir davranış biçimidir. Centilmenlik özelliklerine sahip bireyler zor koşullarla karşılaşmaları sırasında söylenmez ve şikâyet etmezler. Bunun yerine çözüm odaklı düşünürler ve olumlu duruş sergilerler. Kurumun çıkarı için kendi bencillik içeren çıkarlarını gözdardı eden ve eleştiriye açık olan kişilerdir (Çetin, 2011, 23). Centilmenlikle ilgili yapılan çalışmalarda, organizasyonda çalışan bir birey liderinin kabiliyetine güveniyorsa kurumda oluşan sorunları yönetimle ilişkilendirmez ve organizasyon koşullarına daha hızlı adapte olur. Bu sonuçta anlaşılacağı üzere yöneticinin tutumu ve tavırlarıyla centilmenlik doğrudan ilişkilidir (Maanen, 2014, 16).

Centilmenlik davranışları, çalışanların huzursuzluk yaratma davranışlarından uzak durmalarını, birbirleriyle iletişimlerinde saygılı olmaları ve olumsuz bir durum karşısında sakinliğini koruyup mantıklı davranmalarını içerir. Bu yönüyle centilmenlik, olumsuz bir durumun ortaya çıkmasına fırsat vermeyecek davranışlar sergilemek ve olumsuz bir durum ortaya çıktıysa, bu olumsuz durumu büyütmeden kısa sürede çözüm üretmek olmak üzere iki yönü vardır (Kulaklıoğlu, 2009, 26). Centilmen kişiler, kurumda oluşan problemleri tolere edebilme konusunda daha isteklidirler. Diğer çalışanların aşırı tepkilerini hoşgörüyle karşılayabilir ve pozitif tepki verirler. Centilmen kişiliğe sahip çalışanlar, takım ruhuna sahiptirler ve psikolojik olarak kötü günlerinde olsalar bile takım arkadaşlarına ruh hallerini yansıtmazlar. Resmi görevlerinin dışında iş verildiğinde şikâyet etmezler. Çalışma arkadaşlarına iyimser yaklaşırlar ve olumsuz durumlarda üsluplarını bozmadan çözüm üretmeye çalışırlar (Tamunomiebi ve Onah, 2019, 45). Sonuç olarak, centilmen kişiler kurumda huzurun sağlanmasında ve çalışanların performanslarında etkili olan hoşgörülü davranışlarda bulunan kişilerdir. Huzurlu bir işletme aramak yerine huzurlu ve hoşgörülü bir çalışma ortamına katkıda bulunan çalışanlar centilmen davranış özelliklerine sahiptir. Centilmen davranışlara sahip çalışanların çok olması kurumda hoşgörüü bir kültür haline getirecek, örgütsel huzura katkı sağlayacak ve yöneticilerin iş ortamındaki sorunlarla ilgilenmek için zaman ve çaba ayırmasına gerek kalmayacak. Çalışanların centilmenlik davranışlarının sonucunda yöneticiler, sorumlu oldukları işlerine daha fazla yoğunlaşabilecektir (Erdem, 2009, 69).

3.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Etkileyen Faktörler

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmalarıyla ilgili motivasyon kaynakları ve etkileyen faktörleri ortak bir grup halinde ele almak mümkün değildir. Bunun sebebi bu konuda farklı çalışmaların ve fikir ayrılıklarının bulunmasıdır (Ürek, 2015, 52). Bu konuda fikir ayrılıklarının yanısıra literatürde Podsakoff ve arkadaşlarının (2000) yaptıkları çalışmada bu faktörleri dört ana başlıkta toplamışlardır. Bunlar (Podsakoff vd., 2000, 526);

- Bireysel Özellikler,
- İş Özellikleri,
- Örgütsel Özellikler,
- Liderlik Davranışları'dır.

3.6.1. Bireysel Özellikler

Günümüzde, işletmeler çok hızlı bir şekilde gelişiyor ve değişiyor. Bunun yanında çalışanlar, görevlerine yönelik birçok tutum ortaya koymaktadırlar. Çalışanların kalite bilinci işleriyle ilgili tutumları birbirini etkileyebilir. Buna ek olarak çalışanlar, içerisinde bulundukları kuruma karşı bireysel ve örgütsel bazı davranışlarda bulunabilirler. Çalışanlar, kendilerini organizasyonun bir parçası olarak gördüklerinde ve kendilerini oraya ait hissettiklerinde, kurum için kişisel faydalarının ötesinde davranışlarda bulunurlar (Akyüz ve Durmuş, 2020, 291). Örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen bireysel özelliklerden biri de çalışan tutumudur. Bu tutumlar birçok değişkenden oluşur ve bu değişkenler örgüte bağlılık, örgütsel adalet, örgütsel güven, kişisel ve demografik özelliklerdir (Podsakoff ve diğerleri, 2000, 530).

Örgütsel bağlılık, çalışanların içerisinde bulunduğu organizasyona ve değerlerine yönelik pozitif duyguları ortaya koyar. Temelinde, bireyin değer ve inançlarıyla üyesi olduğu kurumun değerlerinin uyumu örgütsel bağlılığın değerlendirilmesinde bir faktördür (Swales, 2002, 159). Örgütsel bağlılık, çalışan kişinin kuruma karşı sadakatini ve kurum için fazlasıyla çabalamaya yönelik istekli olmasını yansıtır. Organizasyonun amaç ve değerlerine mutlak inanmayı ve benimsemeyi içerir. Bir diğer açıklama, çalışan birey olarak organizasyona devamlı başarı ve faydalı olmayla ilgili sürekli devam eden süreçtir (Luthans, 1992, 124). Çalışanların kurumun vizyon ve misyonuna, kural ve normlarına gönüllü olarak uyum sağlaması ve kurumun devamlılığını sürdürmesi için çaba harcamasıda örgütsel bağlılıktır (Tutar, 2016, 224). Kurumlarda çalışan bireylerin sadece zorunlu kuralları yerine getirmeleri uyma davranışı olarak kabul edilir. İşletme amaç, hedef ve çıkarlarını gönüllü olarak benimsemeleri ise bağlanma davranışdır. Örgütsel bağlılık ahlaki veya duygusal bağlılık gibi kabul edilmesinin yanında maddi veya bireysel çıkarlar temelli bağlılık olarak da kabul edilebilir (Tutar, 2016, 224). Örgütsel bağlılık davranışı, çalışan

üyelerin devamlılığını içeren ve organizasyondan kolayca vazgeçememesini sağlayan bir davranıştır. Örgütsel bağlılığı yüksek bireyler daha az işten ayrılma gereksinimi duyarlar, kurumun hedeflerini kendi hedefleri olarak benimserler ve bulundukları konumu daha çok benimserler bunun sonucunda da genellikle başarılı olurlar. Bu sebeple örgütsel bağlılık, insan kaynaklı iş gücünden en verimli şekilde yararlanmak için önemlidir (Özkalp ve Kırel, 2018, 665).

İşletmede çalışan bireylerin, organizasyon için faaliyetlerinde liderlerini adil olarak algılaması ve buna inanması davranış ve tutumlarının şekillenmesinde en temel konulardan biridir. Çalışanların adaletin yüksek olduğuna inanması kuruma ve diğer çalışanlara olumlu tutum ve davranışlar ortaya koymasına sebep olacaktır. Öte yandan adaletsizlik algısı olumsuz tepkilere sebep olacaktır. Bu sebeple çalışanların organizasyonda tutum ve davranışlarını anlamak ve belirleyebilmek için örgütsel adalet kavramı çok önemlidir. Bunun sonucunda da örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık davranışı kapsamında en ilgi çeken araştırma konularından biridir (Yürür vd., 2018, 243). Örgütsel adalet kavramıyla ilgili birçok araştırma yapılmıştır ve bu kavramın önemini kabul eden araştırmacılar, çalışanların işletme ortamının adil olduğunu fark ettiklerinde kurumun faaliyetlerini, liderlerini ve iş sonuçlarını olumlu yönde eleştirirler ve tutumlarını geliştirirler (Moorman, 1991, 845). Bir diğer kavram olarak örgütsel güven, bireyin bir kişiye güvenmesi için karşısındakine olan belirli inançlarından yola çıkmaktadır ve meydana gelen güven duygusu bireyde harekete geçme isteği oluşturur. Bu durum çalışanların kuruma olan güvenlerinde de meydana gelmektedir. Özellikle liderlerin en belirgin özelliği olan güven, belirli davranışlar yoluyla gerçekleşmektedir (Özdemir ve Cemaloğlu, 2017, 345). İşletmede çalışanlar, yönetici veya lidere güveniyorsa onların karar verirken ve uygulamalarda bulunurken hakkaniyetli davranacaklarına inanırlar. Çalışan ve yönetici arasındaki faaliyetlerin bu konu da önemi yadsınamaz bu sebeple duyarlı davranılması gerektiği kabul edilmektedir (Arslantaş, 2008, 101).

Sosyal psikoloji bireyin ruhsal durumuyla ilgili birçok araştırma yapmıştır. Brief ve Motowidlo (1986) ise bireyin ruhsal durumunun örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini incelemişlerdir. Bu araştırma sonucunda birey pozitif bir ruh durumundaysa iş yaşamında pozitif duygularını yansıtacağını ortaya koymuşlardır. Çalışanlar, bunu yerine getirebilmek için iş yaşamında sürekli olarak mutlu olduğu anları ve olumlu olaylarını hafızasında tutarak yeni yöntemler ortaya koyar. Bu yeni yöntemler bireyi kurum içerisinde motive etme yoluyla pozitif ruh hali sürecinin devamlılığını sağlar. Çalışanların bir çalışan olduğu kadar duyguları olan bir insan oldukları da göz ardı edilemez bir gerçektir ve olumlu duygular içerisinde olmasının kurum içinde çalışma arkadaşlarına, işletme ortamına ve koşullara yaklaşımı ve tutumunu pozitif etkileyebileceği kabul edilebilir (İşbaşı, 2000, 23). Çalışanların kurum faaliyetlerine ve iş arkadaşlarına karşı davranışlarının bireysel özellikleriyle ilişkili

olduğu bir değişken olarak araştırma konusu olmuştur. Bireysel özelliklerin farklılığı sosyal bir toplum olan kurumlarda demografik değişkenler olarak ele alınmaktadır ve organizasyona etkileri araştırılmaktadır. Chattopadhyay (1999) demografik farklılıkların örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırma benzerlik ve öz sınıflama gibi kuramlara dayanmaktadır. Demografik değişkenlerin etkileri örgütsel öz saygı, örgütsel sosyalleşme ve örgüt içi rekabet vasıtasıyla ortaya konulmuştur. Tüm bunların sonucunda çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemesi, kurumun homojen olmasına göre farklılık göstermektedir (Özdemir ve Cemaloğlu, 2017, 347).

3.6.2. İş Özellikleri

Örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyen en önemli etkenlerden biri de çalışanların iş yerinde sorumlu oldukları işler ve bu işlerin özellikleridir. Bu durum da pozitif ve negatif ruh halleri ortaya çıkmaktadır. İş görenlerin işlerine karşı fikirleri ve işlerinden memnuniyet durumları üyelerin iş tecrübelerinin sonucu olarak meydana gelen pozitif ruh halidir. Olumsuz ruh hali ise işten memnuniyetsizlik olarak açıklanmaktadır. Çalışanların sorumlu olduğu işin faydalı sonuçlar verdiğini görmesi onu daha istekli çalışmaya teşvik edecektir ve daha etkili çalışmasıyla sonuçlanacaktır. Bu sebeple iş tatmini örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen en önemli konulardan biridir (Karaduman, 2013, 43). İşletmede, çalışanlara verilen görevlerin zorluğuyla bu davranışların ilişki olduğu kabul edilir. Çalışanların sorumlu olduğu görev zorlaştıkça örgütsel vatandaşlık davranışları gösterme eğilimi de azalacaktır. Bunun sebebi, zor bir görevden sorumlu olan çalışanın, kendisinden beklenen görevleri yerine getirmeye odaklanması sonucunda tüm zamanını bu görevlere harcayacaktır. Bunun sonucunda da görev dışı davranışlarda bulunmaya zamanı veya motivasyonu kalmayacaktır (Whittington vd., 2004, 596). İş özellikleri arasında iş genişletme de önemli konulardan biridir. İş genişletme, çalışanlarda iş bölümünün aşırılığından kaynaklanan stresi minimuma indirmek için çalışanı, tek ve sınırlı bir işten sorumlu tutmanın yerine, birbiriyle benzer veya ilişkili işleri yapmasına imkân tanıyan bir düzenleme sistemidir (Tüz ve Sabuncuoğlu, 2005, 171). İş genişletmeyle birlikte çalışanlarda işten sıkılma azalır, motivasyon artışı olur ve işe gönüllü olarak fayda sağlayacaktır (Tüz ve Sabuncuoğlu, 2005, 171). İş özellikleri iş doyumuyla da ilişkilidir. İş özelliklerinden memnun çalışanlar iş doyumuna ulaşabilen çalışanlardır. İş doyumuna ulaşamayan çalışanlar, işten zevk almaz, verimli çalışamaz, işten kaçmanın yollarını ararlar veya kurumdan ayrılırlar. Bunlar kurumun verimliliğini son derece olumsuz etkileyen etmenlerdir. İş doyumunu yüksek kişiler ise, dakiklerdir, devamsızlık yapmazlar ve işini memnuniyetle yaparlar. İşini severek yapan çalışanlar verimli çalışırlar ve kuruma bağlılıkları artar. İş doyumunun en önemli faydalarından biri ise, iş doyumunu yüksek kişi mutluluğunu sosyal hayatına da yansıtır (Aytürk, 2019, 317).

İşletmede her çalışanın kendisine tanımlanmış bir iş süreci vardır. Bu iş, kişilerin iş tatminleriyle bağlantılıdır. Çalışanlar genellikle kendilerinin zorlayacak işleri seçerler. Her gün sıradan ve sıkıcı işlerle uğraşmayı sevmezler. İş tatminini etkileyen en önemli konu iş çeşitliliğidir. İş çeşitliliğiyle iş görenlere özgürlük tanınır ve bu özgürlük çalışanlarda motivasyon oluşturur. Bunun tersine işin sıkıcılaştırılması ve sürekli kontrol altında tutulmak, çalışanların motivasyonunu düşürür ve iş tatminini olumsuz etkiler. İş tatmini düşük bireylerde örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma konusunda çekimser olurlar (Tümgan, 2007, 19). Çalışanların, iş ile ilgili yönetimde kararlara katılması hem çalışan hem de kurum açısından olumlu sonuçlanabilmektedir. Kararlara katılma imkânı tanıyan çalışan, kendini gerçekleştirme ve önemli olduğunu hissetme duygusunu tatmin etmektedir. Kurum açısından ise işleri direkt olarak yapan kişilerin fikirlerinden yararlanmak, yönetimde daha mantıksal karar almaya ve verimliliği artırmaya olanak sağlar (Bakan ve Büyükbeşe, 2008, 38-39). İşgörenlerin, sorumlu oldukları iş rolleriyle ilgili kararlarda fikirlerini sunabilmesini ve söz hakkının olmasını talep etmesinin birçok sebebi vardır. İşle ilgili sorumlu işgörenler, uzmanlık bilgisine sahip olduklarına inanırlar. Bu sebeple işgören, ilgi alanına giren konularda karar verme sürecine ortak olduğu zaman, işini daha istekli, motive ve gururlu bir şekilde yapacaktır (Eren, 2006, 520).

İşin özellikleri, iş çeşitliliği, görevin önemi, iş anlamlılığı, özerklik, işten sorumlu olmayı ve geri bildirim ile ilgili bilgilendirilmeyi içerir (Robbins ve Judge, 2001, 227). Çalışanların kendi aralarında geri bildirim almalarının sonucunda vatandaşlık davranışlarının gelişeceği kabul edilmektedir. Çalışan kişilerin vatandaşlık davranışları performansı, resmi iş zorunluluklarının performanslarına kıyasla daha fazla geliştirmektedir (Vigoda-Gadot ve Anger, 2007, 126). Örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla ilişkili olan iş özellikleri arasında, geri bildirim, işin monotonlaşması ve işin özünde ilgi çekici olması vardır. İstikrarlı geri bildirim ve işin ilgi çekici hale gelmesiyle çalışanların kendi davranışlarına yön vermesine yardımcı olur. Ayrıca iş özellikleri ve örgütsel davranış boyutları arasında da bir bağlantı vardır (Podsakoff vd., 2000, 550). İşin özellikleri kapsamında, işletmede işlerin sistematik bir şekilde işlemesi ve koordinasyonun sağlanması vardır. İşlerin sistematik ve koordinasyonlu işlemesi çalışanların iş rollerinde sorumluluk duygularını geliştirmektedir. Aynı şekilde, çalışanların kendi davranışlarını değerlendirmelerine ve iş sistematığına uygun olmayan olumsuz davranışlarının farkına varıp bu davranışları düzeltmelerine fayda sağlayacaktır (Samancı, 2006, 35).

3.6.3. Örgütsel Özellikler

Örgütsel vatandaşlık davranışları alanında çalışmalar yapan Van Dyne, Graham ve Dienesch (1994)'in tanımlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışında bulunan çalışanlar davranışlarını kurumun etik ve ahlak yargılarına uyumlu olarak

şekillendirirler. Örnek olarak, işletmeler kaliteli ürün ve hizmet verme eğilimindeyse kendi yönelimlerini de kaliteye hizmet edecek şekilde ortaya koyarlar. İşletme katılıma önem veriyorsa, organizasyona sadakat ve katılımcı davranışları daha çok sunacaklardır. Ya da çalışanlar gelişim, yenilik ve takım çalışmasına önem verildiğini fark ederlerse davranışlarını bu yöne çekeceklerdir. Kültürünün istekleriyle şekillenen çalışanlar, örgütsel vatandaşlık davranışlarını kurum değerleri çerçevesinde ortaya koyabileceklerdir (Karaca, 2016, 51). Örgüt kültürü, organizasyonun amaçları için çalışan yönetici ve astlarına yol gösteren, yanlışları ve doğruları net bir şekilde belirten ve hangi durumda ne yapılması gerektiğini açıklayan bir rehberdir (Öksüz ve Vural, 2016, 133). Örgüt kültürü, tüm kurum tarafından paylaşılan değerler ve düşünce sistemidir, En yalın haliyle örgüt kültürü, bir kurumun işleyiş ve çalışma tarzıdır (Öksüz ve Vural, 2016, 133). Örgüt kültürü, çalışanların kurum içi algıları üzerinde önemli etkiye sahiptir. Çalışanlar bir olayla karşılaştıklarında durumu örgüt kültürüne göre yorumlarlar. Örgüt kültürünün çalışanlar arasında ortak bir yapıyı oluşturması, olayları kültüre göre yorumlarken bireysel fikirlerinden ayrılmasına sebep olur. Bu da kurum için bireysel çıkarları gözardı etmeyi içerir. Tüm bunların sonucunda örgüt kültürüne bağlılık, çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışlarına yönelir (Sığırı ve Gürbüz, 2014, 596). Günümüz davranış bilimine göre, çalışanları işletme içerisinde birleştirmek ve grup içi uyumu sağlamak için uyum süreci gerekir. Bu uyum sürecinde doğru şekilde yönetilmesi gerekir. Çalışanlar, kurum içerisinde örgüt değerlerine uydukça örgütsel bütünleşme gerçekleşecektir. Yönetici, aynı kişisel ve etik özelliklere sahip çalışanları bir araya getirerek kişi organizasyon uyumunu sağlayacaktır. Bu sayede uyumlu gruplar oluşacak ve daha verimli örgütsel çalışma düzeni oluşacaktır. Çalışanların işletmenin çalışma düzeninden memnun olması, örgütle bütünleşmesi ve kurum içi huzurun sağlanması çalışanlarda içgüdüsel olarak daha verimli çalışma isteği oluşturacaktır (Oktay, 1996, 291). Örgütsel özelliklerden biri de ücret düzeyleridir. Çalışanların işin gerektirdiği uygun ücretler ödenmeli ve yakın işleri yapanlar arasında ücret ödemeleri açısından fark olmamalıdır. İyi bir kurum stratejisi bunu esas almalıdır. Bu amaca hizmet etmek için öncelikle işletmede yapılan her işin değerini belirlemek gerekir. Belirlenen bu değerlendirme “iş değerlemesi” olarak adlandırılmaktadır. İş değerlemesi, bir süreçtir ve bu süreçte iş değerleri ve önemleri belirlenip adil bir ücret yapısı oluşturulabilir (Can vd., 2004, 421). Örgütsel ödüller, önemli örgütsel faktörlerden biridir. Ödüllendirme, çalışanların sonraki dönemdeki beklentilerini bugün var olan durumla değiştirmesidir. İşveren açısından, çalışanın bugünkü çabasına ve bağlılığına karşılık ödediği bedel olarak kabul edilir. Bu değerlendirmelerin belirleyicisi de nasıl ödüllendirildiğidir. Yöneticilerin ödüllendirmeyi adil bir şekilde yerine getirmesi çalışanlarında kuruma karşı bağlılık oluşturacak ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına katkılarda bulunacaktır (O’Driscoll ve Randall, 1999, 200). Örgütsel vatandaşlık davranışında bulunan çalışanların kurumla arasında duygusal bağlar oluşur. İşletmenin

devamlılığını sürdürmesi için kurumun çıkarlarını kişisel çıkarlarının üstünde görürler ve fedakarlıklarda bulunmaktan kaçınmazlar. Tüm bunları kuruma faydalı olabilmek için gönüllü olarak yaparlar. İşletmenin devamlılığı için tanımlanmış iş sorumluluklarının dışında sorumluluklarda alırlar (Alpsoy, 2018, 49).

3.6.4. Liderlik Davranışları

Lider, yetenekleri ve özellikleriyle kurum içerisinde çalışanların ihtiyaçlarını karşılayabilmeli ve kurumu amaçlarını gerçekleştirebilmek için yönlendirebilmelidir. Bunlar, beklenen klasik lider davranışlarıdır. Öte yandan lider, insanları çalışmaya yönlendiren ve özendiren kişidir. Lider hem organizasyonun hem de çalışanların beklentilerinin karşılanmasına çaba gösterir. İş becerisi, dürüstlük, girişkenlik gibi özelliklere sahip liderler, çalışanları tarafından saygı ve bağlılık görmektedir. Bu saygı ve bağlılık, çalışanların kurum için gönüllü çabalarda bulunmasına fayda sağlamaktadır (Barutçugil, 2004, 265-266). Liderin davranışları, astlarına rollerinin üzerinde davranışlar sergilemelerinde oldukça etkilidir. Liderin desteği, örgütsel vatandaşlık davranışlarının vicdanlılık ve diğerkâmlık boyutuyla ilişkilidir. Astlarda iş tatmininin oluşmasıyla da orantılıdır. Güvenilir, tarafsız, iletişimi yüksek ve dürüst bir lider, astlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmalarında etkili olmaktadır (Poyraz ve Aksoy, 2012, 186). Çalışanların davranışlarına yön veren önemli unsurlardan biri de üyenin üstüyle olan ilişkisidir. Bu sosyal iletişim, üyelerin liderlerine karşı sorumluluklarını ve resmi iş zorunluluklarının gerekliliklerinden çok daha fazla faydalı olmalarını açıklamaktadır (Güler, 2009, 28). Lider, çalışanlarının davranışlarıyla yönlendirir. Çalışanın lidere karşı duyduğu güven ve adil olduğuna dair algıları, örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkili olabileceği bulunmuştur. Çalışanların, beraber çalıştığı lidere güven duyması ve adil olduğuna inanması onun örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmasında etkin bir sebeptir. Bu davranışın temelinde, liderine minnet duygusunun karşılığını vermek de yatar (Chiaburu ve Lim, 2008, 462).

Örgütlerde liderin davranışlarıyla çalışanların vatandaşlık davranışları arasında ilişki vardır. Bu ilişki liderlik davranışının ne kadar kaliteli olduğuyla ilgilidir. Liderlik davranışlarına ve yaklaşımlarına göre liderlerin çalışanlar üzerindeki etki yetenekleri de değişebilir (Yılmaz ve Ceylan, 2011, 278). Bu kaliteyle ilgili lider- izleyici takas teorisi geliştirilmiştir. Bu teoriye göre, lider çalışanlarıyla sosyal bir takas ilişkisi kurar. Bu ilişki düşük ve yüksek kaliteli olarak sınıflandırılır (Robbins ve Judge, 2001, 414). Düşük kaliteli ilişkide lider çalışanına karşı resmi konumunu kullanır ve bu ilişkinin sonucunda çalışan işini ortalama düzeyde gerçekleştirir. Yüksek kaliteli ilişkide ise, lider konumunun farkındadır fakat çalışanı zorunlu davranışlara yönlendirmek yerine çalışanına güven ve destek verir (Robbins ve Judge, 2001, 414). Liderin bu davranışları karşılığında çalışan motive olur ve performansını yüksek tutar (Robbins ve Judge, 2001, 414). Dönüşümcü liderlik, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen liderlik türlerinden

biridir. Liderin net olması, rolünü ortaya koyarken açık olması, liderin işletme odaklı yol ve yöntemleri belirtmesi, destekleyici ve teşvik edici davranışlarda bulunması örgütsel vatandaşlık davranışlarına yol açarken, ödül veya ceza gibi sistemleri gerçekleştirmesi lider üye iletişiminde bu davranışlarını geri plana atabilir (Torlak ve Koç, 2007, 583). Dönüşümcü liderlik ve işlevsel liderlik özellikleri çalışanların bağlılığının oluşmasında ve gelişmesinde önemli faydalar sağlar. Çünkü kurum içinde bağlılık ve davranışlar tek taraflı oluşmaz. İşletmenin ve çalışanlarının beklentileri vardır, bu beklentileri de liderler karşılar. Lider çalışanına değer verdikçe çalışanında da o derece bağlılık davranışları alacaktır (Dilek, 2005, 44).

Örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyen liderlik türlerinden bir diğeri ise etkileşimci liderliktir. Etkileşimci lider, astlarını iş yaşamı konusunda tatmin edebilmektedir. Bunun sonucunda da çalışanlarının verimliliği artmaktadır. Klasik yönetimlerde etkileşimci liderlik çok önemli roller üstlenmektedir. Bu klasik yöntemler, planlama, bütçeleme ve programlama gibi organizasyona yönelik performansları içerir (Daft, 2008, 424). Etkileşimci liderler, çalışan ve hoşgörülü bir yapıya sahip oldukları için astları, işlerin sorunsuz yürütülmesi konusunda liderlerine güvenirler. Bu güven, çalışanlarda kuruma ve lidere karşı bağlılık geliştirmelerine sebep olur. Çalışanların lidere karşı bağlılık geliştirmesi, örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunması için harekete geçirici bir sebeptir (Daft, 2008, 424). Lider tarafından desteklenmek ve kabul görmek, çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma isteği oluşturacaktır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunabilmeleri için aldıkları kararlarda veya bireysel inisiyatif kullanmaları durumunda liderlerinin destekleyici olacağını bilme ihtiyacı duyarlar. Bu destekle çalışanlar, yenilik, yaratıcılık ve gönüllü katılım davranışları gösterecektir. Bu nedenle liderler, çalışanlarının aldığı riskleri desteklemenin yanında bu risklerin sonuçlarının başarısız olması durumunu da hoşgörüyü karşılamalıdır (De'Vries, 1999, 75). Lider, organizasyonun uygulamalarında en önemli kişilerden biridir. İşletme ve çalışanlarının özdeşmesinde rolü olan kişilerdir. Bu açıdan kişilere ilham olan, teşvik eden ve güçlü ilişkiler kuran lider, çalışanlarına sorumluluklarını, yerine getirmeleri gereken faaliyetleri ve gerektiğinde daha fazlasını yapmasını, bunun sonucunda da elde edecekleri ödülleri açık bir şekilde ortaya koymalıdır. Bu özelliklere sahip lider, kurum içi özdeşleşmeyi sağlayacaktır (İşcan, 2006, 161).

3.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla alakalı çalışmalar, başlarda öncülleri ve boyutlarıyla ilgiliydi. Son zamanlarda, bu davranışlarla ilgili çalışmalar örgütsel sonuçlarına odaklı çalışmalardır. Kurumun gelişmesi ve değişimlere ayak uydurması çalışanların tutum ve davranışlarına bağlıdır. İşletmenin devamlılığını sağlaması ve başarılı olması için çalışanların vatandaşlık gibi ekstra rol davranışlarında bulunması

gereklidir. Bunun nedeni, örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunan çalışanlar, etik ve örgüt kültürü kapsamında doğru davranışlarda bulunurlar ve organizasyonun amaçlarına ve devamlılığına katkılar sağlarlar (Beşiktaş, 2009, 70). Günümüzde insan odaklı çalışma yöntemleri ön plana çıktıkça organizasyonların verimliliği ve etkililiği için çalışan davranışları daha da önemli hale gelmiştir. Bu sebeple bireyin gönüllülüğüne dayalı iş rollerinin ötesindeki davranışlardır. Bu açıdan örgütsel vatandaşlık davranışları kurumlar için önemi oldukça vurgulanan bir konu haline gelmiştir. Bu konunun vurgulanmasının dört sebebi vardır. Bunlar, verimliliğin artmasıyla kurumların rekabet gücünün artması, küreselleşmeyle destek odaklı takım çalışmasının artması, çalışanların daha yüksek oranda görev bilincine sahip olması ve çalışanların daha yardımsever ve yenilikçi olmasıdır (Yürür vd., 2018, 419).

İşletmede, çalışanların ve kurumun amaçlarının aynı sürede gerçekleştirilmesi ve uyum halinde olması gerekir. Bu konu yöneticiler için temel hedeflerden biri olmalıdır. İşletme, amaçlarını gerçekleştirirken çalışanlarında bireysel amaçlarını da gerçekleştirmesi gerekir. Aynı şekilde çalışanların da bireysel amaçlarını gerçekleştirirken kurumun amaçlarına ulaşmasına katkıda bulunması gerekir. Bu sebeple, örgütsel vatandaşlık davranışları, kişinin ve organizasyonun amaçlarının gerçekleştirilmesinde istikrar ve uyum sağlayıcı faktördür (Mustafayeva, 2007, 64). Toplumların ilerlemesi, büyümesi ve çağın gerisinde kalmaması toplumun üyelerinin sorumluluğu olduğu gibi bir işletmenin gelişmesi ve mevcut pazara ayak uydurması kurumda var olan çalışanların sorumluluğundadır. İşletmenin bir kültüre sahip olması ve iş gücü rekabetinde var olması çalışanlarının motivasyonuna, bağlılıklarına ve sadakatine bağlıdır (Mustafayeva, 2007, 64). Örgütsel vatandaşlık davranışı, işletmeyi temelde üç açıdan etkilemektedir. Bunlardan ilki, vatandaşlık davranışının organizasyon içerisinde yardımlaşma eğilimini artırmasıdır. İkincisi, çalışanların fedakâr davranışlar sergilendiğinde sorumluluk bilincini geliştirmesidir. Son olarak üyelerde kuruma karşı olumlu algılar oluşturmaktır. Olumlu düşünceler organizasyon faaliyetlerine ve çalışma arkadaşlarına fayda sağlamaktadır. Bu da birbiriyle iyi geçinmelerini ve olaylara olumlu yaklaşımlarını sağlamaktadır (Aytürk, 2019, 343). Örgütsel yaşamda resmi yöntemlerin yanı sıra kurum için faydalı birçok davranış biçimi vardır. Bu davranışlar, çalışanların kendilerinin ortaya koyduğu davranışlardır. Bu davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışları kapsamına girmektedir. İşletme faaliyetlerinin, çalışanlar tarafından gönüllü faaliyetlerle teşvik edilmesi hem kuruma hem de çalışanlarına önemli faydalar sağlamaktadır. Organizasyon içerisinde çoğu faaliyetlerin zorunlu prosedürlere başvurmaksızın hızlı ve rahat bir şekilde yapılabilmesi için önemlidir (Urgan ve Erdoğan, 2021, 560). Örgütsel vatandaşlık davranışı, kurum üzerinde birçok olumlu sonuçlar yaratmaktadır. Bu sebeple hem bireylerin hem de organizasyon gruplarının verimliliğine katkıları bulunmaktadır. Bu da bize, yönetimin örgütsel vatandaşlık

davranışlarını destekleme ve teşvik etme konusunda adımlar atması gerektiğini gösteriyor (Schappe, 1998, 288).

Çalışanların birlikte çalıştığı ekip arkadaşları veya iş takımları arasındaki iş süreçlerini verimli olacak şekilde düzenleme ve uygulamasına örgütsel vatandaşlık davranışı yardımcı olur. Bu davranışlar, iş ortamını daha iyi hale getirerek çalışanların motive olmasına ve organizasyona bağlılıklarına katkı sağlar. Aynı zamanda iş ortamında ani değişiklikleri azaltır ve iş ortamında yeniliklere uyumlu bir şekilde adapte olmayı sağlar. Ek olarak, çalışanların performansını değerlendirmede, terfi, eğitim, işten çıkarma gibi konularda önemli bir faktördür (Kamer, 2001, 23). Örgütsel vatandaşlık davranışları unsurları, bir bütün olarak kurumun işleyişinde önemlidir. Bu unsurlardan birinin bile eksik olması organizasyon için sorun oluşturacak durumlar meydana getirebilir. Bu unsurlar, verimlilikle ilişkili olarak negatif veya pozitif davranışların oluşmasının yanında örgütsel fayda ve kendini gerçekleştirme gibi hem kuruma hemde kişiye yönelik faydaları içerir (Bingöl, 1998, 495). Örgütsel vatandaşlık davranışının temel taşı, çalışanın enerjisini ve motivasyonunu kuruma ayırmasıdır. Kendiliğinden iş birliğine ve kurumu korumaya dayalı bu davranışlar isteklilikle yapılmaktadır. Bu gönüllü davranışlar, işletmenin imajına katkı sağlar, içinde bulunduğu pazarda hizmet ve serviste rekabet ederken kalitesini ortaya koymasına katkıda bulunur (Bingöl, 1998, 495).

Örgütsel vatandaşlık davranışları aynı zamanda kurum içerisinde çalışanların iş durumlarından ve mevkilerinden hoşnut olduğu bir durum oluşmasını etkilemektedir. Bu etkiyle kurumun hedeflerine kolay bir şekilde ulaşmasına ve kurumun başarısına fayda sağlamaktadır. İşletme faaliyetlerinin yanında çalışanların etkileşiminde ve iletişimde hoşgörü, tolerans ve yardımcı olma gibi davranışların ortaya konulmasında da yardımcı olmaktadır (Özdemir ve Cemaloğlu, 2017, 348). Örgütsel vatandaşlık davranışları, personelin mantığına uygun, organizasyonun iş sürecini etkileyen pozitif davranışlar sergilemesi ve iş sorumlulukları dışındaki davranışları yerine getirmesinin yanında olumsuz davranışlardan da uzak durmasıdır (Erdem, 2009, 57). Mantığa uygun davranış, gönüllük içermektedir fakat takdir hakkına da sahip olmayı kapsar. Çalışanların çıkarları doğrultusunda beklentileri veya korkularından kaynaklı pozitif davranışları örgütsel vatandaşlık davranışları içerisinde değerlendirilmemektedir. Örnek olarak, personelin işinde yükselme amacıyla fazla iş yükü veya mesaiye kalması, yöneticilerin ilgisini çekmek için diğer çalışanlara yardımcı olması örgütsel vatandaşlık davranışları olarak görülmemektedir. Personelin davranışları, kuruma katkı sağlayan davranışlar olsa da çıkar gözetildiği için örgütsel vatandaşlık davranışı olarak değerlendirilemez (Erdem, 2009, 57).

Sonuç olarak, örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunan çalışanlar, farklı boyutlarda ve çeşitli konularda örgütsel verimliliğe katkı sağlarlar. Bu nedenle organizasyonlar, bu davranışlara eğilimli kişileri organizasyona katabilirlerse örgütsel

verimliliğe yol açabilirler. Örgütsel vatandaşlık davranışlarına eğilimli kişileri belirleyebilmek bu konudaki çalışma ve faaliyetlerin araştırılması ve geliştirilmesiyle mümkündür (Kaya, 2010, 120).

3.8. İş Yaşam Kalitesi Kavramı

Son yıllarda teknolojinin ilerlemesi ve bilginin hızla yayılmasıyla birlikte iş yaşamında değişimler meydana gelmiştir. Bu değişimlerle birlikte birçok sektörde yeni kavramlar ortaya çıkmıştır. Bu kavramlardan biri ve belkide en önemlisi yaşam kalitesi kavramıdır. Yaşam kalitesi kavramı üzerine birçok araştırma yapılmıştır (Aba, 2009, 3). Yaşam kalitesi, bireylerin fiziksel sağlığını, mental durumunu, sosyal ilişkilerini ve çevresiyle uyumunu kapsamaktadır (Yüzüğüllü vd., 2018, 100). Son yıllarda hastalıklardan kurtulmanın yanı sıra kişilerin yaşam kalitelerini de arttırmak hedeflenmektedir. Dolayısıyla kişilerin iyilik haline ek olarak yaşam kalitesinin de önemli bir konu olduğu vurgulanmakta ve bu konu da araştırmalar yapılmaktadır (Yüzüğüllü vd., 2018, 100). İş yaşamı, çalışanların yaşamında büyük bir yer kaplamaktadır. Bir işi yapmak çalışanların hayatının belirli bir zamanını ve çabasını aldığı için çalışma yaşamı mental ve fiziksel olarak önemlidir. Çalışanların hayatında iş, zamanını değerlendirme ve yaşam enerjisini belirli amaçlara yönlendirmek, bunun sonucunda da motive olmuş bir mental sağlığa fayda sağlama gibi önemli faktörleri kapsar. Geçtiğimiz yıllarda araştırmacılar tarafından iş yaşam kalitesi açıklanmaya çalışılmıştır. Mevcut çalışma koşullarında bazı değişimler, daha iyi çalışma ortamıyla çalışanı motive etmeye odaklı bir felsefedir (Öge, 2001, 118). İş yaşam kalitesi, 1950’li yıllarda çalışma konusu olmaya başlamış ve farklı süreçlerden geçmiştir. Erics Trist ve Tavistok Enstitüsü (Londra)’nden çalışma arkadaşları, iş yaşam kalitesi araştırma ve çalışmalarının öncüleri olarak kabul edilirler. Çalışmalarını yürüttükleri ilk 10 yılda, iş organizasyonu ile ilgili sosyal teknikler yaklaşımının başlangıcını oluşturan birçok çalışma yaptılar. Bu dönemde çalışan memnuniyeti ve refahı ile ilgili bazı problemler vardı ancak 1960’larda bu konuyla ilgili gelişimler sağlanmıştır (Piccini ve Tolfo, 1998, 2). Çalışanların içinde bulundukları negatif durumları minimuma indirmek için iş koşullarını daha iyi hale getirmenin yollarını arama konusunda bilinçlenme oluşmuştur. Bu konuda ilk hareket 1974’e kadar (ABD’de ekonomik sorunlar, enerji krizi, enflasyon gibi süreçleri atlama kadar) olmamıştır. Bunun en önemli sebeplerinden biri şirketlerin hayatta kalmak için çabalaması ve bunun sonucunda ise çalışanların koşulları ve refahlarının göz ardı edilmesidir. 1979’dan sonra, Amerika’nın Japon rakipleri karşısında rekabet edememesiyle iş yaşam kalitesi ile ilgili konular tekrar gündeme gelmiş ve verimlilik programlarıyla iş yaşam kalitesinin bağlantılı olduğunun kabul edilmesine sebep olmuştur (Piccini ve Tolfo, 1998, 2).

21. yüzyılda globalleşme ve bilgi teknolojileriyle birlikte iş gücü, organizasyonların gelişmesine katkıda bulunan önemli bir faktör olarak

değerlendirilmektedir. Sağlıklı bir organizasyonda, çalışanların fiziksel ve mental sağlıklarını koruma ve iyileştirme yöntemi olarak iş yaşam kalitesi yer almaktadır. İnsan kaynakları, faaliyetlerin etkililiği ve verimliliğini belirlediği için organizasyonların en önemli varlıklarıdır. İş yaşam kalitesi insan kaynaklarının bir konusu olduğu için yeni bir kavram değildir. Bu sebeple uzun yıllardır yöneticiler, hedeflerine ulaşmak için çalışma ortamının fiziki boyutunu ve çalışanların ruhsal sağlığına öncelik vermektedir (Salehi vd., 2020, 189). İş yaşam kalitesi, iş tatminini belirleyen bir unsur olsa da, bireyin refah, stres ve motivasyonunu da kapsayan geniş bir kavramdır (Zeng vd., 2011, 467). Kuruluşların temel sorunu, organizasyonun ve faaliyetlerinin sürekli eski yöntemlerle tekrar etmesi ve gelişmemesidir. Yeni çalışma ortamı, personelin yönetime katılımı, organizasyona bağlılık, çalışan bireylerde işine odaklı gurur yaratmak, personeli geliştirmek ve onların potansiyellerinden kurum hedefleri ve kişisel gelişimleri için optimum seviyede faydalanmak gibi insan odaklı yeni tarz yönetim anlayışı kuruluşlar için gelişim adımlarıdır (James, 1992, 51). Aynı zamanda organizasyonların yetersiz kalite, esneklik ve yenilik gibi karşılaştıkları zorluklar vardır. Bu zorlukların üstesinden gelebilmek için bazı stratejiler uygulanabilmektedir. Bu stratejilerden en önemlisi çalışan odaklı stratejilerdir. İş yaşam kalitesi de organizasyonun karşılaştıkları zorluklarda çalışan odaklı bir stratejidir (Prujit, 200, 394). İş yaşam kalitesi bu noktada çalışan performansının artmasına ve bununla birlikte çalışan refahına yol açar. Organizasyonun karşılaştığı zorluklarla başa çıkmak için alternatif stratejileri olabilir. Fakat bu stratejiler daha az insancıl olduğu için sektörde eleştiri sebebi olabilir (Prujit, 200, 394).

İş yaşam kalitesi kavramıyla ilgili birçok tanım öne sürülmüştür. Bu tanımlar, çalışan bireyin iş performansını arttırmaya, bireylerin mental ve fiziksel sağlığını korumaya ve çalışanların gelişmesini sağlamaya yöneliktir (Huzzard, 2003, 25). İş yaşam kalitesi tanım olarak, kişiden kişiye veya organizasyonun sektörüne göre değişiklik gösterebilmektedir. İş yaşam kalitesi, iş ihtiyaçlarına, çalışma koşullarına, yönetimin davranışına, gelişim ve eğitim fırsatlarının yaratılmasına ve örgütsel bağlılığa dayalı memnuniyet gereksinimi olarak tanımlamıştır (Qudah vd., 2018, 2). İş yaşam kalitesi, çalışanların maddi ödüller, iş güvenliği ve kariyer gibi unsurlarla organizasyondan ve iş koşullarından memnun olmasını sağlayan bir kombinasyonun bütünüdür (Qudah vd., 2018, 2). Çalışma yaşam kalitesi, bireyin genel yaşam kalitesini etkileyen iş kısmı olarak kabul edilmektedir. Ev ve iş arası uyum, çalışma koşulları ve kontrol mekanizması, sorumlu olunan işte özgürlük alanı, iş ve kariyer tatmini, stres ve iş çevresi ilişkilerini içeren büyük bir yapı iş yaşam kalitesini oluşturmaktadır (Fontinha vd., 2018, 1). İş yaşam kalitesi, kurum çalışanlarının güvenilir, kararlara katılım sağlama, saygınlık, sorumluluklarını yerine getirmesiyle bireylerin işle ilgili kalite düzeylerini içeren, ödüllendiren, stres gibi negatif uygulamalardan uzak, iş tatminini sağlayan insan temelli bir yapıdır (Rose vd., 2006, 2151). İş yaşam kalitesi, belirli bir

dönemde, kişinin otoriteler tarafından belirlenmiş amaçlarına yönelik çalışmalarında, kişiyi bu amaçlardan uzaklaştıran durumların azaltılmasıdır (Martel ve Dupuis, 2006, 355). Bireyin genel yaşam kalitesi, kurumsal uygulamaları ve sonucunda organizasyon toplumunun işleyişinde olumlu etkileri vardır (Martel ve Dupuis, 2006, 355). İş yaşam kalitesi, çalışanların iş ile ilgili refah düzeyini ve iş deneyimlerinin ne kadar ödüllendirici ve tatmin edici olduğu, stres ve diğer iş odaklı olumsuz sonuçların ne kadar iyileştirildiğini ifade eder (Shamir ve Salomon, 1985, 455).

Hizmet ve üretim sektörleri, eğitim, turizm, imalat, bankacılık ve diğer her sektörde organizasyonların amaçlarına ulaşmalarında iş yaşam kalitesi zorunlu bir kavram haline gelmiştir. İş yaşamında kalite, çalışma ortamı, ödüllendirme, yönetime katılım, iş yaşam dengesi, iş tatmini, dikkate alınma ve kariyer gibi birçok konuyu kapsar. İş yaşam kalitesi düzeyi arttıkça, organizasyonda çalışan personelin iş performansı, verimliliği ve uyumu artmaktadır. Bunun sebebi, iş yaşam kalitesinin bireyi motive etmesi ve özgüvenini artırmasıdır (İshak vd., 2018, 1). İş yaşam kalitesi, iş yeri refahını, profesyonel ilerlemeyi, bireye saygı ve nezaketini vurgulayan, çalışanlar tarafından oluşturulan çalışma koşullarını temsil eder. İş yaşam kalitesi, çalışanların ruhsal ve fiziki sağlıklarını olumlu etkileyen ve organizasyonel sorunların azaltılmasında etkili bir yoldur. İş yaşam kalitesi ile organizasyonel ve bireysel verimliliği artırma, çalışanların stres seviyelerini düzenleme ve daha sağlıklı bir yaşam elde etme hedeflenmektedir (Camargo vd., 2021, 1468). İş yaşam kalitesi, organizasyonel sonuçlara nispeten bireylere odaklanan, bunun sonucunda da hem bireyin hem de işletmenin performansını iyileştirmeyi hedefleyen bir yaklaşımdır (Hsu ve Kernohan, 2006, 121). İş yaşam kalitesi, organizasyonda ekonomik ve teknik konularla birlikte çalışanlar, çalışma ortamları ve çalışanların kendi aralarındaki veya üstleriyle iletişim kaliteleri olarak da tanımlanır (Khajehnasiri vd., 2021, 1). Bu tanım, iş yaşam kalitesinin iş tatmini, kurumsal bağlılık, kurumsal kararlara katılım ve iş baskısı gibi konuların arasındaki ilişkiyi açıklamaktadır. Organizasyonda iş yaşam kalitesinin yüksek olması, işe ve kararlara katılım, iş tatmininde artış, daha verimli performans, daha az işe devamsızlık ve daha az işten ayrılmak, üretim ve hizmette kalite gibi faydalar sağlamaktadır (Khajehnasiri vd., 2021, 1). İş yaşam kalitesinin iki temel hedefi vardır. Çalışanın çalışma yaşamı kalitesini arttırmak ve organizasyonun genel verimliliğini arttırmaktır (Khajehnasiri vd., 2021, 1).

İş yaşam kalitesi, zamanla oluşmuş bir fikirdir. Kanun yapıcılar, yöneticiler, sendika üyeleri ve sosyal bilimciler tarafından oldukça kabul görmüştür. Çalışma yaşamının kalitesini tanımlamak için öncelikle çalışma yaşamının nitelikleri belirlenmiştir. İş ortamında çalışanların deneyimlerini bireylerin arzularına göre uygun hale getiren liste oluşturulmasıyla ve bu listenin sonuçlarının değerlendirilmesiyle açıklama çalışmaları yapılmıştır (Taylor, 1978, 153). Organizasyonlarda artık, insana yatırım yapılmaktadır. Bilgili ve öğrenmeye açık çalışanların gelişimine olanak

sağlanması ve bunun sonucunda organizasyonun etkin bir şekilde işlemesi ve bunu sürdürmesi iş yaşam kalitesinin önemli bir faktörüdür. Aynı zamanda iş yaşam kalitesi, çalışanların iş ve özel yaşamlarını dengeleyecek modern çalışma sistemlerini içermektedir. İş yaşam kalitesi yöneticiler ve çalışanlar için sorun çözme aracı olarak kabul edilebilir (Hosseini vd., 2020, 430). Personelin kurumdaki maddi ve manevi tatmin düzeyi sadece iş yaşamını değil aynı zamanda sosyal yaşamını da etkilemektedir. Bu tatminin belirleyicisi olan iş yaşam kalitesi, personelin iş sürecinde memnuniyet derecesini göstermektedir. Çalışan bireyin, sorumlu olduğu iş ile diğer işleri kıyaslaması ya da çalıştığı kurum ile diğer kurumları karşılaştırmasını kapsamaktadır. Personel sorumlu olduğu iş, kurumun kendisine yaklaşımı ve kurumun sunduğu fırsatlarla ilgilenir. Bunların sonucunda çalışan, çalışma hayatının kalitesiyle ilgili fikir sahibi olur (Çelebi ve Uysal, 2019, 173). Çalışanlar psikolojik ve fiziksel ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlarlar ve organizasyonun bu ihtiyaçlarını karşılama da yeterli olup olmaması çalışanların duygusal olarak iş tecrübelerini belirler. Birey ve organizasyonun ihtiyaçlarının uyumu ve bu ihtiyaçların karşılanması arttıkça çalışanlarda olumlu iş tecrübeleri oluşacaktır. Bu iş tecrübelerinin olumlu yönde olması iş yaşamının kalitesiyle ilişkilidir (Galić vd., 2019, 71). İş yaşam kalitesi, çok boyutlu bir yapıdır. Çalışanın iş tatmini, aile yapısı, hobileri, mali yaşamı, fiziksel sağlığı gibi yaşamındaki çoğu alanda memnuniyetini etkilemektedir (Hosseini vd., 2020, 431). Bundan dolayı, iş yaşam kalitesinin odağı, işyerinden ve işten memnuniyet, iş dışı yaşamda ve yaşamın tüm aşamalarında kişisel mutluluk ve iyi olma hali üzerindeki etkileri içerir (İslami ve İslami, 2019, 13). İş yaşam kalitesi, çalışanların özgüven, benlik saygısı ve özgür hissettikleri organizasyon kültürünü temsil eder. Çalışanın organizasyondaki rolü ile yaşamından beklentileri arasında uyum olması ve bu beklentilerin karşılanmasıyla memnuniyet algısının oluşmasıdır (Hosseini vd., 2020, 431).

Günümüzde üretkenlik kavramı, daha fazla iş ortaya koymanın ötesinde bir kavram olarak kabul edilmektedir. İş yaşam kalitesi, çalışanların daha sağlıklı, daha iyi yaşama, çalışma ve üretme gibi üretkenlik faktörleriyle ilişkilendirilmiş ve kurumun giderlerinin azaltılmasında iş yaşam kalitesinin katkısı öne çıkmıştır. İşletmeler, çalışanlarını stres ve hastalık gibi etkileyen faktörlerin önüne geçerek çalışanlarının iş yaşam kalitesini artırabilirler (Horst vd., 2014, 95). Organizasyonlarda sürdürülebilir üretkenlik, çalışanların refahının sağlanmasıyla verimliliğin artışı olarak kabul edilir. İş ortamında huzur, insan odaklı çalışma yaklaşımlarıyla daha önemli hale gelmiştir. Kurumsal gelişimlerde amaç, organizasyonun ve çalışanların üstlendiği işleri, çalışan için kabul edilebilir kılmaktır (Ramstad, 2009, 423-424). Bunun sonucunda çalışanlar, sorumlu olduğu işi yerine getirirken memnuniyet duygusu oluşur, bu da işi daha verimli ve daha uzun süre yapmaya teşvik eder (Ramstad, 2009, 423-424). İşlerin kalitesiyle ilgili bireysel ve kurumsal olarak önemli ayrımlar vardır. Bireysel ayrıma göre kalitenin geliştirilmesiyle, çalışanın işini yerine getirirken bireysel refahının artması ve iş

doyumuna ulaşması bireysel faydadır (Greenan, 2014, 401). Kurumsal fayda ise, kalitenin iyileştirilmesiyle organizasyona bir bütün olarak ekonomik fayda ve verimlilik sağlamasıdır (Greenan, 2014, 401). Kaliteli ürün ve hizmet üretimi için, öncelikle kaliteli üretim süreci ve kalifiye iş gücü gereklidir. Yüksek kalifiye iş gücü sadece yüksek kaliteli bir çalışma hayatı olduğunda gerçekleştirilebilir. Kaliteli üretim, kaliteli iş gücü ve kaliteli iş ortamının birbiriyle bağlantısı kabul edilmektedir. Bu sebeple her birinin diğerini geliştirmesi bunların birlikte kullanımına bağlıdır (Carayon vd., 1999, 306).

İş yaşam kalitesinin iyileştirilmesine yönelik fikir temelinde, çalışanların memnuniyetini ve motivasyonunu geliştirmeye yönelik çabalar vardır. Ayrıca iş yaşam kalitesi, kişilerin maaşlarının miktarına bakılmaksızın güven, değer ve temel insani yaklaşımları kapsar. Bunlar genellikle, organizasyonda çalışanların kendilerini güvende hissettikleri, tatmin oldukları, kendilerini geliştirme şanslarına sahip olduklarını düşündükleri ve organizasyon için değerli ve vazgeçilmez olduklarını hissettikleri birçok uygulama ile ilişkilidir (Horst vd., 2014, 87-88). İş yaşam kalitesi, organizasyonun çalışanlara daha fazla imkânlar sunmasına dayalı çabaları ifade etmektedir. Bu çabalar, iş görenin bedeninin ve ruhunun korunması için yapılan çalışmaları içerir. Kurumun bu çalışmaları sonucunda iş görenler yönetime karşı memnuniyet ve minnettarlık duygusu geliştirecektir (Siron vd., 2013, 398). Özetle iş yaşam kalitesi, bireylerin iş hayatı ve sosyal hayatı arasında dengenin olduğu, iş doyumunun ve refah seviyesinin artırıldığı, çalışanların ilgi alanlarına giren iş konularında kararlara katılımının sağlandığı, iletişim kurabildiği, organizasyona yabancılaşmadığı, hak ve özgürlüklerin yasalara uygun şekilde tanındığı adil bir iş ortamını temsil eder (İsmetoğlu, 2017, 48).

3.9. İş Yaşam Kalitesinin Önemi

Organizasyonların çalışma koşullarında düzeltici önlemler alması ve iyileştiren çözümler üretmesi gereklidir. Çalışanların yaratıcılığını, emeklerini ve motivasyonlarını arttıran uygulamaların yapılması, iş verimliliğini ve çalışanların yaşam kaliteleriyle üretkenliklerini gözle görülür bir şekilde etkileyecektir (Klein vd., 2019, 27). İş yaşam kalitesini geliştirmeye yönelik programlar ve uygulamalar gerçekleştirilmesi zor olabilir. Fakat iş yaşam kalitesinin gelişimiyle, çalışanlarda tükenmişlik ve stresle gibi olumsuz faktörlerin azaltılmasına katkı sağlayacaktır. Dolayısıyla, iş yaşamı kalitesi organizasyonda refahın artmasına sebep olacaktır. Aynı zamanda bu programları birçok düzeyde uygulamak organizasyonun gelecekte karşılaşılabileceği olumsuz koşullara hazır bulunmasına ve en az seviye de etkilenmesine fayda sağlayacaktır (McFadden vd., 2021, 327). İş yaşam kalitesi, çalışanların iş performansı için önemli bir konudur ve organizasyonların bu konuyla başa çıkma yöntemleri hem akademik olarak hem de uygulamada büyük bir öneme sahiptir. Bundan dolayı, iş yaşam kalitesinin çalışan

sağlığı ve performansı ile ilişkisi, günümüz insan kaynakları politikalarında temel hedefi olmuştur (Markham, 2009, 7). Çalışma yaşam kalitesi, çalışanların iş motivasyonu ve işletmenin mevcut performansı için etkili bir faktördür. Bu nedenle kurumlar ve insan kaynakları için önem arz etmektedir. Çalışan bireylerin, iş koşullarında neye önem verdiklerini, iş yaşam kalitesi tecrübelerinin nasıl olduğunu anlamak, insan kaynakları yöntemlerinde yeni yaklaşımlar geliştirmek için önemlidir. İş ortamlarında beklentileri karşılanan çalışanların kuruma bağlılıkları ve iş motivasyonları daha yüksek olabilmektedir (Fapohunda, 2013, 89). İş yaşam kalitesi, çalışanların organizasyondaki verimliliğini etkileyen faktörlerden biridir. Bu faktörler kapsamında, ücret ve ödül sistemi, güvenlik, eğitim ve gelişim, organizasyonda iletişim ve iş birliği, dayanışma ve karar katılım, iş çevresinde ve sosyal çevrede sağlanan imkanlar gibi yöntemleri içermektedir (Walton, 1973, 93). İş yaşam kalitesinin geliştirilmesi, bireyin sadece işiyle uyumunu göstermez, aynı zamanda bireyin sosyal yaşamının düzenli ve uyumlu olmasına da katkıda bulunur. İş yaşam kalitesi çalışanların iş tatmini ve motivasyonunu sağlar. İş yaşam kalitesinin önemi, çalışanın işe karşı tutumunu, organizasyona ve liderlerine güvenini, iş memnuniyetini, iş doyumunu, beklentilerinin yerine getirildiği hissini ve kendini gerçekleştirmesini sağlamak olarak karşımıza çıkar. Bunların yanı sıra, çalışanın iş yaşam kalitesinin derecesi sosyal yaşam kalitesiyle ilişkilidir. Sosyal yaşam ve iş beklentilerinin uyumu kişinin kendini geliştirmesinde önemli bir görev üstlenir (Erat, 2010, 8).

İş yaşam kalitesi, yalnızca çalışma koşullarıyla ya da iş doyumuyla ilgili değildir. Çalışan bireyin sağlığını, aile yaşamını, hobilerini, kültürel ve sosyal etkinliklerini, ekonomik durumunu, statüsünü, eğitimini ve insan ilişkilerini de etkilemektedir. Bunun sebebi yayılma etkisidir. Yayılma etkisine göre, bir yaşam boyutunu diğer yaşam boyutunu etkilemektedir. Bundan dolayı, iş yaşam kalitesi, kişinin bireysel yaşam kalitesinde etkili olan bir unsurdur (Aydın vd., 2011, 83). İş yaşam kalitesinin artmasıyla çalışanlar, sürekli gelişime açık, edindikleri bilgileri takım arkadaşlarına aktaran ve bununla mutluluk düzeyi yükselen, işinden tatmin olan, işiyle gurur duyan birey olmaktadır. Bunların sonucunda da çalışanlar, çağdaş fikirleriyle kurumun gelişmesinde katkılarda bulunur (Ünlü, 2015, 33). İş yaşam kalitesini geliştirmeye yönelik programlar, organizasyonlarda daha demokratik ve daha adil bir işleyiş sağlayacaktır. Çalışanların özgüveni ve kuruma güvenini arttırıp çalışanlarda bağlılık duygusunu geliştirmektedir. İş yaşam kalitesi, yüksek kalifiye özelliklere sahip, uzman ve bağlılık duygusu gelişmiş personelleri organizasyona katmak ve organizasyonda verimli çalışmalarını sağlamaktadır. Mental ve fiziksel olarak sağlıklı bir iş ortamında, mutlu personeller memnun müşterileri oluşturacaktır. İş yaşam kalitesi gelişmiş organizasyonlarda çalışanlar, fiziksel, ruhsal, zihinsel, sosyal ve ekonomik olarak iyi hisseder ve yaratıcılıklarını gösterebilecekleri alanlara sahip olurlar (Baydar, 2016, 23). İş yaşam kalitesi, organizasyonda çalışma koşullarını ifade etmektedir.

Çalışma koşullarının özellikleride, çalışanların organizasyona karşı davranışları ve tutumlarıyla ilişkilidir. Örneğin, iş ortamında küçük kazalar, şikayetler ve işten ayrılmalar iş yaşam kalitesinin düşük olduğunu göstermektedir. Aynı zamanda, iş yaşam kalitesinin takım ruhuna, iş sürecinde motive olmaya ve işinden zevk almaya katkıları vardır (Galić vd., 2019, 72).

Organizasyonlar, çalışanlarının başarılarının kaynağını belirleyip bu kaynağı sürdürülebilir hale getirmeleri gerekir. İş yaşam kalitesi bu kaynakların sürdürülmesine katkı da bulunmaktadır. Yöneticiler, çalışanlarının olumlu davranışlarının farkına vardıklarında ve bu olumlu davranışların geliştirilmesi için çalışanın iş ortamına katkılarda bulunduğu ve çalışanlar takdir gördüklerinde işlerini yerine getirirken çabalarını sürekli olarak arttırırlar. Ayrıca bu çaba, çalışanların iş güvenliğini de arttırmaktadır (İslami ve İslami, 2019, 17). İş yaşam kalitesinin bir başka önemi ise, çalışanların yaşamını sürdürme, sosyalleşebilme ve kendini gerçekleştirme gibi ihtiyaçlarını karşılayabilmek için işletmeye ihtiyacı vardır. İşletme, çalışanların ihtiyaçlarına karşılık verebildiği sürece kişiler kurumla daha fazla özdeşecektir. Tam tersi bir durumda yani, çalışanların ihtiyaçlarının karşılanması yetersiz kaldığında çalışanlarda işe karşı isteksizlik ve işletmeye karşı olumsuz duygular oluşabilecektir (Efraty ve Sirgy, 1990, 34). İş yaşam kalitesi gelişmiş organizasyonlarda, işleri planlama ve uygulama süreçleri, personel ve uzmanların bu süreçlere katılım performansı daha fazladır. Ayrıca, organizasyonda daha fazla iş birliği, organizasyon politikalarına ve yöntemlerine karşı daha fazla memnuniyet ve hedeflere daha kolay ulaşılmaktadır. İş yaşam kalitesi gelişmiş organizasyonlarda, dış ağların oluşumunun da daha aktif olacağı kabul edilmektedir (Ramstad, 2009, 432). Çalışanlarda beceri çeşitliliği, kendi özgürlük alanlarının olması, geri bildirim, işin zenginleştirilmesi gibi konuların motivasyonlarını arttırdığı ve daha kaliteli iş performansına, daha fazla iş memnuniyetine yol açtığı düşünülmektedir. İş yaşam kalitesinde bu tür iyileştirmeler yaparak çalışanların iç motivasyonuna katkı sağlarken çalışanların işten ayrılma ve devamsızlık gibi problemleri azalacaktır (Gilgeous, 1998. 178). İş yaşam kalitesine sahip kuruluşlarda dinamik, öğrenme ve kalite vardır. Çalışanlar için sorumlu oldukları işin kendisi ve iş süreci enerji kaynağıdır. Memnun çalışan kaliteli hizmet ve ürün oluşturur. Kaliteli hizmet ve ürün memnun müşteriyi oluşturur. Tüm bunların sonucunda kuruluşun memnuniyeti artar. Bu çalışma sistemi, kararlı, esnek ve memnuniyete dayalı olduğu için organizasyonu başarılı kılmaktadır (James, 1992, 50).

3.10. İş Yaşam Kalitesine Etki Eden Faktörler

Çağımızda küresel pazarda rekabet içinde olan organizasyonlar, değişimlere uyum sağlamak zorundadır. Bir kurumun başarılı olmasına katkı sağlayan en temel faktör iç bünyesinin özellikleridir. Kurumların iç bünyesinin kaynağını çalışanları oluşturmaktadır. Çalışanların işe ve organizasyona karşı tutumları, işlerini ve çalışma

performanslarını etkileyebilmektedir. Çalışanların işe ve organizasyona karşı tutumlarının pozitif olması çalışanların iş yaşam kalitesinin yükse olduğunu göstermektedir. İş yaşam kalitesini birçok faktör etkileyebilmektedir (Turan, 2014, 12). Bu faktörler (Çiçek, 2005; Turan, 2014);

- Yeterli ve adil ücretlendirme,
- Ödüllendirme,
- Eğitim ve geliştirme,
- İş güvencesidir.
- Yönetime katılım

3.10.1. Yeterli ve Adil Ücretlendirme

İnsanların çalışmadaki temel motivasyonu yaşamı sürdürebilmek için para kazanmaktır. Bu durumun gerçekleşmesi iş yaşam kalitesini etkilemektedir. Para kazanma amacına ulaşıldığında bir sonraki aşama olan yeterli ücretlendirilme ön plana çıkmaktadır. Fakat yeterli ücretlendirmenin miktarıyla ilgili önemli bir problem, nesnel bir hüküm veya ortak fikir bulunmamasıdır (Alan, 2012, 32). Ücret, bireylerin çalışma yaşamında emek ve zamanlarının karşılığında aldıkları ekonomik değerdir (İnce, 2013, 30). İnsan yaşamının devamı için temel şartlardan biridir. İnsanlar genel olarak daha çok kazanmak daha iyi yaşam sürmek ister. Bireyler çalışacakları işi seçerken başlıca ücretin miktarına bakmaktadır. Alternatifleri değerlendirdiğinde öncelikle iş için verilen ücretleri değerlendirmektedir (İnce, 2013, 30). Ücretlendirme, çalışanın kurumda görevlerini yerine getirme karşılığında aldığı en temel ödüldür. Ücret, çalışanlar için sadece maddi bir karşılık değildir, bununla birlikte işe yaptığı katkıları, kurumdaki önemini, yönetici tarafından performansının değerlendirilme sonucu ve kurumun çalışanına bakış açısını ifade eden önemli bir faktördür. Ücret, çalışan için ihtiyaçlarını karşılama, kendini maddi açıdan güvende hissetme, yeteneklerine yön verme ve hedeflerine ulaşmanın bir yolu olarak görülür. Ücretlendirme, geri bildirim aracıdır. Personelin işinde ne kadar iyi olduğunu ve ilerleyişini, diğer çalışanlarla performansının karşılaştırılmasını ve kurum hiyerarşisinde konumunu belirler. Aynı zamanda ücret, bireylerin refah seviyelerini ortaya koyar. İşletme, çalışanına standart refah seviyesinde ücret sağlamadığı takdirde çalışanında tatminsizlik ve motivasyon eksikliği oluşabilmektedir (Çiçek, 2005, 33). Çalışma hayatına yeni atılan veya mevcut işini değiştiren bireyin önceliği iyi ücrettir. Bunun temelinde bireyin geliri yaşam kalitesini yönlendirmesi yatmaktadır. Ücret, bireylerin toplumda statüsünü de etkilemektedir. Bunlara ek olarak çalışanlar için ücret, kurumunun onlara ne kadar değer verdiğini gösterir. Yeterli ve adil ücret, kurumun çalışanından memnuniyetini temsil eder ve çalışan bu memnuniyete sürekli daha fazla verimli olarak karşılık verme isteğinde bulunacaktır (Keser ve Güler, 2016, 235). Çalışanlar için sundukları emeğin karşılığını

zamanında ve adil olarak alması iş yaşamında en önemli konulardan biridir. Çalışanlar, genellikle iş tanımlarının zorunluluklarını yerine getirdiğinde karşılık olarak maddi ve manevi boyutlarını göz önüne alırlar. Bunlar statü, yaşam kalitesi, sosyal roller, iş cazibesi ve konumları gibi konular olarak değerlendirilir. İşletmenin imkânlarına bağlı olarak çalışanlara emeklerinin karşılığını sunmasında kurumun finans gücünün yanında yönetiminde bu konuya katılım sağlayıp önem vermesi gerekir. İşletmenin işleyişine en uygun yöntemi belirleyip en doğru ücretlendirmeyi ortaya koyması iş tatmini, yaşam kalitesi ve ücret tatmini için önemlidir (Barlı, 2005, 70). Performansa dayalı ücretlendirme, çalışanların daha verimli çalışmalarına, kaynakların daha uygun kullanılmasına ve rekabete imkân sağlaması yönünde olumlu katkıları bulunmaktadır. Ücret artışı ile iş yaşam kalitesi arasında paralel olarak artış mevcuttur (Nur, 2017, 13). Çalışanlar, ücretinin sorumlu olduğu işe ve uzmanlık alanına göre değişebileceğini öğrenirse sürekli olarak kendini geliştirmek için çabalar ve kuruma güveni artar. Çalışanın hak ettiği ücreti aldığını algılaması ve ilerleyebilme düşüncesi onun diğer kurumlara geçme isteğini engelleyecektir (Özgenç, 2014, 37). Ücret, sadece nakdi bir faktör değildir. Kurumun çalışanlarına sunduğu ulaşım ve yemek imkânları, kira desteği, sağlık ve emeklilik sigortaları gibi ek hizmetler de çalışanların tasarruf yapmalarını ve giderlerinin azalmasını sağladığı için maddi bir değerdir. Bu imkânlar çalışanların motivasyonu ve iş yaşam kalitesini arttıran ek hizmetlerdir (Birkan, 2009, 8).

Çalışanların işe karşı tavırları, çoğunlukla sorumlu oldukları işin sonucunda elde ettikleri ücretin tatminiyle orantılıdır. Ücretin tatmin üzerinde iki belirleyicisi vardır (Erdoğan, 1996, 238). Birincisi ücretin miktarı, miktar çalışanların ihtiyaçlarını karşılaması doğrultusunda tatmin edicidir. İkincisi ise, ücretin çalışma arkadaşlarıyla dengeli ve adil bir şekilde dağılımını kabul etmektir. Çalışanların aynı pozisyondaki iş arkadaşlarından daha düşük ücret alması ya da daha yetenekli olmasına rağmen eşit ücret alması iş tatminsizliğine sebep olmaktadır (Erdoğan, 1996, 238). Çalışan bireyler için ücretlendirme motive edici bir unsur olarak kabul edilmektedir. Her çalışan birey iş ortamında adil bir ücretlendirme sistemi görmek ister. Bireyler emeklerinin sonucunu alamadıklarını düşünürlerse hem çalışma ortamından hem de sorumlu olduğu işten tatmin olamazlar ve mutsuz olurlar. Bu da işlerinden elde edecekleri verimi düşürebilir (Zeffane, 1994, 140-141). Kurumun sağladığı ücretin iyi ya da kötü olduğunu değerlendirirken verilen ücretin, çalışanın hayati ihtiyaçlarını, kendini gerçekleştirme fırsatlarını ve konfor alanına sahip olmasını incelemek ve hayat standartlarına bakmak gerekir (Molla, 2002, 41). Çalışan bireyler, sorumlu oldukları işe ve kendi uzmanlık ve tecrübeleri göre adil ve uygun miktarda karşılık almayı arzulamaktadır. Kendi kurumunda veya uzman olduğu sektör ve iş ortamında diğer çalışanların ile kendisine sunulan ücret arasında farklılık varsa ve kendisinin düşük miktar aldığını düşünürse üyesi olduğu organizasyona karşı güveni ve sevgisi azalır. İşin niteliği, zorluğu ve

şartları değerlendirilerek adil ve uygun ücretlendirme çalışanların kuruma karşı tavrında önemli bir husustur. Bir ülkede veya bir iş kolunda, ortalama ücret miktarının altında ücretlendirilen çalışanlarda işe devamsızlık oranı da yüksek olmaktadır. Çünkü düşük ücretlendirme, çalışanlarda daha iyi maddi koşullar arama fikri oluşturur. Sonucunda da birey, işle arasında bir bağ hissedemez ve iş yerinde geçici çalışmak zorunda kaldığını düşünür (Eren, 2006, 271). Bu durumun aksine, çalışanlara verilen ücretler yükseldikçe, çalışanın da geleceği için güvence hissi de artacaktır ve kurumunun kendisine önem verdiğini düşünecektir (Keskin, 2008, 49). İşyerinde ücretlendirmeden kaynaklı sorunlar sadece işyerinde sorun olarak kalmamaktadır. Çalışanın bilinci dışında özel yaşamını da etkilemektedir. Ücretini yeterli veya hiç alamayan çalışanlar özel yaşamında ve ailesinin ihtiyaçlarını ödeme güçlükleri çekerler. İhtiyaçların karşılanamaması durumunda ailede huzursuzluk ve mutsuzluk meydana gelir. Bu mutsuzluk çalışanın iş arkadaşlarıyla ilişkilerini ve çalışanın sorumlu olduğu işte başarısını olumsuz etkiler (Ören, 2013, 115).

3.10.2. Ödüllendirme

İnsanlar doğası gereği sonuçlandırdıkları işlerin takdir edilmesi, gurur duyulması ve maddi olarak ödüllendirilmesini beklerler. Çalışma yaşamında da bireylere yüksek ücret sunmak işlerin sürekliliği için katkı sağlayabilir, fakat kurumun gelişmesi ve çalışanların verimliliği için katkı sağlamaz. Kurumda daha fazla çaba ve zaman harcayan, gelişime daha açık çalışan bireyleri ödüllendirmek, yenilik ve yaratıcılık konusunda çalışanları harekete geçirmektedir. Sonuç itibarıyla ödüllendirme uygulamaları kurumda itici bir güçtür (Keskin, 2008, 59). Kurumlar, motivasyon aracı olarak çalışanların kabul edilen etkililik ve gelişmişlik seviyesine ulaştıklarını fark ettiklerinde ödüllendirme de bulunurlar. Bu ödüllendirme uygulamaları kurumda çalışanlar açısından hem motivasyon hem de rekabet kaynağı olarak işlev görmektedir. Motive olan çalışanlar, kurum için ve daha iyi ödüller için daha fazla çabalarken diğer çalışanlarda iş arkadaşına sunulan ödüle imrenmesi durumunda kendisinin de ödüllendirilme arzusundan kaynaklı sorumlu olduğu işlerde daha fazla çaba ve zaman harcayacaktır (Şen, 2010, 40). Ödüllendirmenin çalışanın iş yaşam kalitesine katkıları çok önemlidir. Fakat, ödüllendirmenin çalışan yaşam kalitesine katkıda bulunması için onun ihtiyaçlarına yönelik katkıda bulunması gerekir. Aynı zamanda ödüllendirme, çalışana olumlu destek sağlayacak yeterlilikte olması gerekmektedir. Bu açıklamalardan yola çıkarak, ödül ile çalışanın arzuları arasında bir uyum olması gerektiği kabul edilebilir (Demir, 2007, 134). Kurumların global pazarda başarılı olması ve kalitesini geliştirmesi çalışanların fikir ve yaratıcılığıyla ilişkilidir. Bir çalışanın önerisi, yeni bir fikri, buluşu gibi kurumun gelişimine katkı sağlayan çabalarına karşılık olarak ödül verilmesi gereklidir. Çalışanın ortaya koyduğu ürün veya hizmetle sonucunda elde ettiği ödül arasında bir uyum olmalı ve bu ödül kısa sürede yerine getirilmelidir. Çalışanın

yerine getirdiği iş ile ödül arasında bir bağ olmalı ve çalışanın arzuladığı ödül yerine getirilmeye çalışılmalıdır. Aksi durumda çalışanın ilgisini çekmeyen bir ödül motive etmeyecek ve yaşam kalitesine bir katkıda bulunmayacaktır (Karakuzu, 2013, 58). Doğru ödüllendirme, bireylerde hem tatmine hem de iş performansına katkıda bulunmaktadır. Ayrıca başarı oranının düşük olduğu çalışanların ödüllendirilmemesi ilk başlarda bu çalışanlarda tatminsizliğe sebep olabilir, fakat sonraki süreçlerde çalışanların ödüllendirilme isteği, hırsı ve rekabetiyle daha fazla başarı ortaya koyulmaktadır (Çakıcı, 2014, 31).

Kurumlar çoğunlukla iki çeşit ücret artışına dayalı ödüllendirme de bulunmaktadır. Bunlar; tek ödüllendirme ve toplu ödüllendirme (Sapancalı, 1992, 47). Tek ödüllendirme, çalışanın ortaya koyduğu iş ve performansı nedeniyle bireysel olarak ödüle hak kazanmasıyla elde ettiği ödüldür. Toplu ödüllendirme de ise, kurumda tüm çalışanların kuruma katkılarından dolayı ödüllendirilmesidir. Tüm çalışanların ödüllendirilmesi iş yaşamında genel bir kalite sağlamasına rağmen tek ödüllendirme kişisel başarıyı temsil ettiği için çalışan motivasyonunda daha etkili rol oynamaktadır (Sapancalı, 1992, 47). Organizasyonlarda çalışanları ödüllendirmenin tek bir yolu yoktur. Farklı çalışanların farklı gereksinimleri ve arzuları vardır. Bu sebeple çalışanlar farklı ödüller tercih ederler. Bazı çalışanlar ücret artışı talep ederken bazıları minnettarlık veya terfi isteyebilir. Yöneticiler, çalışanlarının motivasyon kaynaklarını öğrenip o çerçevede ödüllendirmelerde bulunması gerekir. İhtiyaç odaklı ödüllendirme çalışanları iş yaşam kalitelerini arttıran ve memnun eden bir sistemdir (İslami ve İslami, 2019, 17-18). Ödüllendirme sadece nakit olarak verilen ücret, yükselme ya da iş sorumluluğunu arttırmak değildir. Bu konuda kurumun çalışanlarına sosyal yardımlarda bulunması, bireylerin aileleriyle geçirebilecekleri tatil imkanları sunması, sosyal faaliyetlere katılımı için teşvik etmesi ve eğitim fırsatları sunması da ödüllendirme değildir. Bu şekilde çalışanlar ve aileleri kuruma karşı memnuniyeti artacak ve çalışanın hayat kalitesini arttıracaktır. Yaşam kalitesi artan çalışan, işine ve kuruma karşı minnet duygusu geliştirecek ve işine daha sıkı sarılacaktır (Ay, 2007, 42). Ödüllendirmenin temel amacı, çalışanı kuruma daha fazla bağlamaktır. Kuruma bağlı bireyler işletmenin sürekliliği ve verimliliği için daha fazla çaba göstermektedir. Dolayısıyla kurumlar ve yöneticileri çalışanlarını ödüllendirmelerle motive edip onların memnuniyetini ve bağlılığını arttırabilir. Bunun sonucunda verimlilik ve kalite artarken çalışanların fazla mesaiye kalma, demirbaş kullanımında daha özenli olma ve işe zamanında gelme gibi konularda daha dikkatli tutumlar sergileyeceklerdir (Özgenç, 2014, 41).

3.10.3. Eğitim ve Geliştirme

Sanayi devrimiyle birlikte “sermaye yoğun” fikrine dayalı kurumların yerini çağımızda “bilgi yoğun” fikrine dayalı kurumlar almaktadır. Gelişim ve değişimlere uyum sağlayabilmek ve çağa ayak uydurabilmek tüm sektörlerde ve kurumlarda temel

amaçtır (Tuna, 2016, 238). Kurumların çağın gerisinde kalmaması için en önemli kaynağı insan kaynaklarıdır. Çalışanların kuruma değer katması ve fayda sağlaması onların sürekli gelişimine ve eğitime olanak sağlamakla mümkündür. Eğitim aracılığıyla çalışanları kurumun hedefleri doğrultusunda yönlendirip bu hedeflere ulaşmada çalışanların katkısını sağlamak gerekir. Kurumların eğitim vasıtasıyla çalışanlarına daha iyi performans sağlamaları için yatırım yapması ve eğitimle birlikte çalışanların beceri ve yeteneklerini mümkün olan en iyi düzeyde kullanmalarını sağlamalıdır (Çakıcı, 2014, 38). İş sektörü sürekli değişim ve gelişim içerisindedir ve bundan kaynaklı kurumda sürekli yeni bilgilendirmeler ve prensipler meydana gelmektedir. Kurumlar bu doğrultuda çalışanlarının bilgi ve becerilerini eğitimlerle geliştirmelidirler. Kurumun çalışanını yeni bir durum veya gelişme konusunda eğitimlere katılma fırsatı sunması çalışanında özgüven ve memnuniyet hissi oluşturacaktır (Pehlivan, 2004, 72).

Eğitim ve geliştirme, bireyin ve grubun çalışma performansını arttırmaya yönelik bir uygulamadır. Eğitim ve geliştirmeyle hedeflenen, çalışanların sorumlu oldukları işlerden tatmin olmaları ve verimli olmalarıyla organizasyonun performansını arttırmaktır. Çalışanlara verilen eğitimlerle, çalışanın sorumlu olduğu işleri yerine getirmesine fayda sağlamak ve yeteneklerini geliştirmektir. Eğitim ve geliştirmeyle gelişen çalışanlar, işlerini daha verimli yaparlar ve iş tatmini oluşur. Böylece iş yaşam kaliteleri de artar (Barutçu, 2017, 9). Organizasyonun yeniden yapılandırılması ve çalışanların becerilerini geliştirmesi için eğitim faydalı olmaktadır. Bunun yanı sıra, çalışanlar bu programlara katılım gösterip eğitimlerden memnun kaldığında, refah seviyesi de gelişecektir. Eğitimlerde önemli hususlardan biri, kişiselleştirilmiş eğitim planlarının yapılmasıdır. Organizasyonlar, çalışanların refahını arttırmak için eğitimin yanında çalışanın gelişimi ve bu gelişimlerin gözlemlenebilmesi için danışmanlık ve mentorluk destekli hizmetlerde sağlamalıdır (McFadden vd., 2021, 327). Çalışanların kurumdaki işlerle ilgili bilgi eksiklikleri bireylerde strese sebep olmaktadır. Teknolojik gelişimler bilgilerin hızlı değişimine ve işlevsiz hale gelmesine neden olmaktadır. Bu durumdan kaynaklı kurumların eğitime olan ilgileri de artmaktadır. Bunların sonucunda yaşam boyu öğrenme kavramı geliştirilmiştir. Eğitimler, çalışanların kuruma ve yeniliklere uyumunu sağlarken, bireylerin gelişimine de katkı sağlamaktadır. Bununla beraber çalışanların stres düzeyini önemli ölçüde azaltmaktadır (Keser ve Güler, 2016, 321). Eğitim, bireylerin ve üyesi oldukları toplumun yaşam kalitesini arttıran başlıca unsurlardan biridir. Bireylerin eğitim ve gelişimi toplumun eğitim ve gelişiminin bir parçasıdır ve bir gelişim sistemidir. Eğitim birçok alanda verilmektedir. Bu alanlardan biri de iş yaşamındadır. Organizasyonda hazırlanan çalışan eğitimleri, bireylerin veya takım çalışma gruplarının sorumlu olduğu veya gelecekte sorumlu olacağı işleri daha başarılı ve kontrollü yapabilmeleri için bireylerin bilgi ufkunu geliştiren, uzmanlıklarını genişleten, karar alma sürecinde mantıklı hareket etmelerini sağlayan uygulamaları

kapsamaktadır (Keskin, 2008, 60-61). Çalışanlara sağlanan eğitim imkânı ile kişisel memnuniyet algısı ve kariyer başarısı oluşmaktadır. Ek olarak, çalışanların yeteneklerini, kalitelerini, güvenini, bağlılığını ve motivasyonunu arttırmaktadır. Eğitimin sağlanmasından sonra çalışanlara ücret artışı sağlanmaktadır. Bu ücret artışı, kişinin statüsünü ve sorumluluklarını da arttırmaktadır (Alan, 2012, 34).

Geliştirme, bireylerin bulunan teoride kalmış bilgi ve becerilerinin ortaya çıkarılmasına ve kişinin sahip olduğu bilgi ve becerilerini arttırarak ilerlemesini sağlar. Bu geliştirme çalışmalarının devamlılığı ve düzenliliği çalışan yaşam kalitesini ve performansını arttırmaktadır (Saruhan ve Yıldız, 2014, 308). Ek olarak geliştirme, personelin kuruma girişinden başlayarak kurumdan ayrılana kadarki süreçte bireyin performansını arttırmaya yönelik yönetim tarafından çabaları içerir (Karslı, 2004, 113). Gelişim, hareketli bir iş hayatı isteyen çalışanlar için önemli bir konudur. Gelişim imkânı ve olanağı sunulan çalışanların özgüveni artar, kişisel gelişimine katkı sağlar ve sorumluluklarının artışıyla birlikte çalışma arzusu artar. Gelişimin bir diğer katkısı ise, çalışanın çevresinden edineceği ilgi ve gurur iş yaşam kalitesini arttıracaktır (Toker, 2006, 133).

3.10.4. İş Güvencesi

Bireyler hayatları boyunca gelecek kaygısı yaşamaktadır. Bu sebeple çalışma yaşamında sunulan sosyal ve ekonomik güvenceler oldukça önemlidir. Organizasyonla ilgili gelecek kaygısı yaşayan kişilerin kurumda kalmaya ve kuruma faydalı olması olası değildir. İş güvencesi olmayan kişide işten çıkarılma korkusu ve stresi verimliliğini azaltmaktadır. Kurumlar iş güvencesiyle çalışanın çalışma hakkını korumaktadır (İnce, 2013, 33). Çalışanların sorumlu oldukları işi yerine getirmelerinin sonucunda maddi ödüller veya gurur duyma hissiyatı yeterli değildir. Çalışanlar, bunların yanında iş güvencesi de arzularlar. İşsizlik, hastalık, yaşlılık ve buna benzer durumların olması halinde güvenliğin veya güvencelerinin olmasını isterler. İş güvenliği, maddi bir güvenliktir. Çalışma hayatı boyunca ve geleceğe yönelik sorunlar için önlem almayı içerir (Molla, 2002, 43). İş güvencesi, çalışanlar için motivasyon araçlarından biridir. Genellikle çalışanlar, uzmanı olduğu iş konusunda güvenlik unsurunun yerine getiriliyor olması ve işletmenin kendisine değer verdiğini hissetmesi işinde verimli olması için önemli bir faktördür. Dolayısıyla çalışanın iş güvencesinin olmaması motivasyon kaybına neden olabilecektir. Bunun sonucunda çalışan, iş güvencesini stres haline getirecek ve verimliliğini etkileyecektir. İş güvencesi olmayan çalışanlar, işe karşı olumsuz ve ihmalkâr davranışlar sergileyecektir. Aynı zamanda iş güvenliğinin iş kazalarını engelleyici bir etkiye sahip olduğu da kabul edilmektedir (Özgen vd., 2001, 334). Kurumda çalışanları iyi hissettiren unsurlardan birinin iş güvencesi olduğu kabul edilmektedir. Çalışanların algıladığı iş güvencesi, iş motivasyonunu ve özgüvenini arttırmaktadır. Bunun sonucunda da çalışanlar kurumun verimliliğine katkıda

bulunacaktır. Dolayısıyla, kurumun yöneticilerinin çalışanlarına sağladığı iş güvencesi imkânı arttıkça kurumun etkililiği ve karlılığı da artacaktır (Birkan, 2009, 8). İş güvencesi, güvenlik algısından doğmaktadır. Güvenlik algısı, çalışanlar için ekonomik garantiden öte daha çeşitli bir algıdır. Bir iş çevresine ya da çalışma şartlarına uyan birey özgüven duygusunu da geliştirmektedir. Kurumda kişilerin ne yapacaklarını ve ne seviyede başarılı olacaklarını öngörebilmesi kuruma ve kendine olan güveni artacaktır (Ergül, 2005, 72).

3.10.5. Yönetime Katılım

Yönetime katılım olgusu, çalışanların uzman oldukları konularda yönetimde alınan kararlara katılımlarını açıklamaktadır (Çakır, 2001, 154). Bu olgu çalışanların yetenek ve uzmanlıklarından tam olarak faydalanmayı, organizasyonun başarılı olmasında çalışanların etkili rol oynamasını ve kurumun amaçlarını kendi amaçları olarak görmelerini sağlamak, hizmet veya ürünün kalitesini ve verimliliği arttırmaya yönelik hedefleri içermektedir (Çakır, 2001, 154). Çalışanların uzman olduğu konularda kararlara katılımı, organizasyonun faaliyetlerinde kontrol ve karar verme süreçlerinde fikirlerini paylaşmasıdır. Bu katılımın kaynağı, yetki sahibi olma, ödüllendirilme, bilgi akışı ya da kendini değerli hissetme ihtiyacı vardır. Yönetim çalışanlarına karara katılım imkânı tanıdığında çalışanın arzuladığı kaynak gerçekleşecek ve iş yaşamından memnun olacaktır (Kaufman, 2001, 507). Çalışanların kararlara katılımı, çalışanlarda öz bilinci arttırmakta ve işe yabancılaşmayı azaltmaktadır. İş konusunda çalışanlar bazen kimlik bunalımı yaşayabilmektedir. Çalışanın uzman olduğu iş konusunda kararlara katılması ile birlikte çalışma kimliği netleşmekte ve çalışanın işine yabancılaşması engellenmektedir (Cherns, 1975, 156). Çalışana işiyle ilgili kararlara katılabilme fırsatı sunulması durumunda çalışanların iş yükleri ağırlaşacaktır fakat bireyin iş tatmini aynı ölçüde etkileyecektir. Birey, sorumlu olduğu işte yeteneklerini kullanabiliyor ve işiyle ilgili karar alabiliyorsa iş yükünün ağırlaşmasına rağmen daha memnun ve tatmin olmaktadır (Doef ve Maes, 1999, 88). Çalışanların yönetime katılımıyla birlikte çeşitli psikolojik ve sosyal ihtiyaçları tatmin edilmektedir. Bunun sonucunda çalışanların moral ve motivasyonu artmaktadır. Ek olarak, çalışanların kararlara katılımıyla çalışan bireyin ve yönetimin ortak istekleri tartışılır ve bu yolda ilerleme kaydedilir. Çalışanların yönetimi katılımıyla, işe karşı ilgisizliklerini, iş uyumsuzluklarını, işe devamsızlığı ve disiplinsizliği azalmaktadır (Çakıcı, 2014, 37). Katılma, sadece kararlara katılım değildir aynı zamanda çalışanın konferanslara, komite çalışmalarına da katılmasıdır. Katılımlarla birlikte çalışanın üretim potansiyelinde ve iş memnuniyetinde artış olacaktır. Çalışanın bu katılımları, kişinin saygı ve prestij arzularını yerine getirme fırsatı da sunmaktadır. Üyesi olduğu kurumda bunları gerçekleştiremeyen çalışan gerçekleştirmek için başka kurumlara yönelecektir (Kantar, 2010, 85).

İşletmelerde işi yapanlar çalışanlardır. Yöneticiler işin yerine getirilmesini sağlayan kişilerdir. Bundan dolayı işi ayrıntılı bilen ve uzman olan çalışanlar, iş ile ilgili karar alınırken yöneticilerden daha fazla bilgiye sahip ve daha az hata yapacak kişilerdir. Çalışanların kararlara katılımı organizasyonda daha az hata oluşmasına katkıda bulunmasının yanında çalışanlar içinde kendini değerli hissetme, özgüven ve motivasyon konusunda gelişmeler oluşturmaktadır ve işletmeyle çalışan arasında bir bağ oluşacaktır (Karakuzu, 2013, 85). Çalışanların kararlara katılım sağlaması, farklı uzmanlık alanlarına sahip bireylerin bilgi birikimlerini ve tecrübelerini aktarmasına imkân tanır. Farklı zihinlerin kararlara katılımıyla iş sürecinde kalite artar, oluşabilecek problemler önceden öngörülebilir ve tedbirler alınabilir. Bunun yanı sıra kararlara katılan çalışanların motivasyonu artar ve bu motivasyon çalışanın performansına katkı da bulunur (Ünsalan ve Şimşeker, 2006, 6). Çalışanların idari kısımda söz hakkının olduğu bu süreçte, kararlar tartışılırken ifade özgürlüğü ön plandadır. Yönetime katılım, çalışanlarının kendi gelecekleri hakkında söz sahibi olduğu demokratik ortamda sunulan bir hizmettir. Ek olarak, işin teknik kısmının yanı sıra işletmede sosyal ilişkilerde daha tartışılabilir ve çözüm üretilebilir bir ortam yaratmaktadır. Kurum özellikle çalışanları ilgilendiren konularda onların istek ve fikirlerini ön planda tutmalı ve çalışanlarına uygun kararları almalıdır. Bu yöntemle birlikte çalışanlarda biri veya bir kurum için çalışma algısının yerine birlikte ve biz için çalışma algısı oluşacaktır (Ergül, 2005, 76).

3.11. İş Yaşam Kalitesinin Unsurları

İş yaşam kalitesi kavramı, sosyologların, felsefecilerin, çalışanların ve işverenlerin ilgilendiği bir kavramdır. Bu kavram, çalışma koşulları ve çalışma etiğinin birçok yönünü, çalışma şartları konusunda geliştirilmesi gereken durumları, çalışanın memnuniyetini, motivasyonunu, üretkenlik konusunda yönetimdeki girişimler ve sosyal hayatla iş hayatının dengesini içeren çok kapsamlı bir kavramdır (Aba, 2009, 10). İş yaşam kalitesi, bireyin işiyle ilgili koşullarını ve deneyimlerini tanımlamaktadır (Zeng vd., 2011, 467). Dünyanın farklı yerlerinde çalışanların iş yaşam kalitesinin boyutlarını belirlemeye yönelik çalışmalar yürütmüştür. İş yaşam kalitesinin boyutlarını belirlemeye yönelik çalışmalardan biri Van Lear, Edwards ve Easton tarafından yapılmıştır. Van Lear, Edwards ve Easton sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesini ölçmek için iş yaşam kalitesini geliştirmiş ve 6 boyutta incelemişlerdir. Bu boyutlar (Akar ve Üstüner, 2017, 164);

- İş ve kariyer memnuniyeti,
- Genel iyi olma,
- İş kontrol edebilme,
- İş yaşamında stres,
- Çalışma koşulları,
- Aile ve iş yaşamı dengesidir.

3.11.1. İş ve Kariyer Memnuniyeti

İş yerlerinde çalışanlar konusu 1930'lu yıllardan sonra araştırma konusu haline gelmiştir. Bu kapsamda iş memnuniyeti ve iş memnuniyetinin çalışan performansına etkileri ve benzeri konular birçok çalışmanın ana konusunu oluşturmuştur (Özcan, 2011, 107). İş tatmini, çalışanın çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve ortaya koyduğu işi yerine getirme sürecinde mutlu ve iyi olma halini temsil etmektedir. Çalışanlar emekleri sonucunda ortaya koyulan işi gözle görülür bir şekilde gördüğünde kendisiyle gurur duyar ve bu iş memnuniyetiyle sonuçlanır (Eren, 2006, 202). İş memnuniyetiyle bağlantılı bir diğer konu ise, çalışanın kurum için anlamlılığıdır. Çalışanın kurumdaki teknik ve sosyal yapıya mental ve fiziksel olarak ne derece uygun olduğu önemli bir konudur. Bireyin bilgi, beceri ve mental olarak işe ve iş ortamına uygun olması kişinin memnuniyetini arttırmaktadır. Bireyin sorumlu olduğu işte daha vasıflı olması işi hafife almasına ve kendini başarılı hissetmemesine sebep olurken, işin çalışanın bilgi ve becerisini aşması durumunda işinde yetersiz ve eksik hissedecektir. Bu iki durum da çalışanın iş memnuniyetini olumsuz etkilemektedir (Silah, 2005, 109). Genel olarak bireylerin istekleri ile iş çevresinde edindikleri izlenim uyum gösterdiğinde tatmin meydana gelir. Çalışanın yaptığı işin sonucunda arzuladığı çıktı ile kurumdan elde ettiği çıktının karşılaştırılması ile iş memnuniyeti ortaya koyulur. Tatmin ayrıca iki şekilde oluşur. Bireyin yerine getirdiği işin sonucunda elde ettiği tatmine “dışsal tatmin”, çalışma sürecinde elde ettiği tatmine ise “içsel tatmin” denilmektedir (Şimşek vd., 2015, 138). Kişinin sorumlu olduğu işi ve işinde sarf ettiği emek hayatının büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Bundan dolayı çalışanın işinden tatmin olması ya da tatminsizliği hem birey hem de içinde bulunduğu kurum için önemli bir çıktıdır. Bireyin çalışma hayatında tecrübe ettikleri, mutlulukları ve üzüntüleri sonucunda sorumlu olduğu işe veya içinde bulunduğu organizasyona karşı tutumları meydana gelecektir. İş tatmini bu tutumların genel yapısıdır. İşe karşı pozitif veya negatif tutumlar iş memnuniyeti oranını belirlemektedir ve pozitif tutumlar iş memnuniyetini ortaya koymaktadır (Demir, 2007, 98). İş memnuniyeti, iş sonucu ortaya çıkan maddi çıkarlar, çalışanların birlikte çalışmaktan hoşnut olduğu ve diğer üyelerle bir iş ortaya koymasıyla elde edilen mutluluktur. İş memnuniyeti ile motivasyon arasında ilişki vardır. Bireylerin arzuladıklarıyla iş ortamında meydana gelenler birbiriyle uyduğunda memnuniyet ortaya çıkar. Bu memnuniyet sonucunda motivasyon oluşur (Çelik vd., 2008, 205). İş memnuniyeti motivasyonla bağlantılı olsa da çok yönlü ve kompleks bir kavramdır. Bu bağlantının kaynağı net değildir. Bu bağlantının yanı sıra iş memnuniyeti ve motivasyon farklı kavramlardır. İş tatmini tutum ve içsel bir durumdur olarak kabul edilmektedir (Mullins, 1999, 277). İş memnuniyeti sadece bir işle ilgili faydalar sağlamamaktadır aynı zamanda çalışanlarda işyeri kronik stres gibi potansiyel risk ve hastalıkları azaltmaya yönelik faydalar sağlamaktadır (Flores vd., 2011, 133). Sonuç

olarak iş yaşam kalitesi, organizasyonel ilişkileri, takım çalışmaları, iş tasarımları ve kurumsal verimliliği arttırarak iş memnuniyetini desteklemektedir (Cole vd., 2005, 54).

Kariyer, kişinin seçmiş olduğu işte ilerlemesi ve bununla birlikte daha fazla maddi güce sahip olmak, yetki ve sorumluluğun artması, daha fazla saygınlık ve güç elde etmesidir (Şimşek, 1999, 332). Kariyer kişilerde tutum ve davranışların yanı sıra işe ilişkin eylemleri de içermektedir (Şimşek, 1999, 332). Kariyer geliştirme, çalışan bireylerin kariyer hayatındaki hedeflerine ulaşabilmesi için ortaya koyulan tüm faaliyetlerdir. Kariyer planlamaları yerine getirilen çalışanlara gerekli eğitim ve gelişim uygulamalarını kapsamaktadır. Kurum için çalışanın kariyerindeki aşamalara hazır olmasına yönelik uzmanlık, bilgi ve tecrübelerinin gerçekleşmesi için gerekli destek ve teşviğin verilmesini içerir (Saruhan ve Yıldız, 2014, 421). Bazı organizasyonlarda, geleneksel dikey ilerleyen kariyer planlamaları mevcuttur. Bu kariyer planlamalarında çalışanların ilerleme ihtimali daha düşük olmaktadır. Diğer yandan, öğrenme odaklı kariyer planlamasında bulunan kuruluşlarda ilerleme geliştirilebilmektedir. Öğrenme odaklı kariyer ilerlemesinde çalışanlara seçenekler açık bir şekilde belirtilir ve bireylere öğrenme konusunda danışmanlık yapılmaktadır (James, 1992, 56). Bu danışmanlıkla bireyler, beceri alanlarını geliştirip kariyerlerine bu doğrultuda yön verirler (James, 1992, 56). Kurumda, belirli bir işten sorumlu olan çalışanlar, zamanla yetenekleri, çabaları ve başarıları doğrultusunda işlerinde daha fazla hakimiyet ve sorumluluk alabilirler. Çalışanların yerine getirdikleri işlerle ilgili sorumluluklarının artmasına ek olarak yapabilecekleri farklı işleri de üstlenebilir ya da pozisyonlarında değişiklikler olabilir. Bu terfi değişiklikleri çalışanların kariyer planlamalarını oluşturmaktadır. Bunlar, çalışanların ekonomik ve sosyal memnuniyetini sağlayabilir (Ardıç, 2004, 12). Kurumlar, organizasyon içindeki açık pozisyonlara atama yaparken öncelikle kurumda görev alan çalışanlara olanak sağlamalıdır. Bu şekilde, çalışanların motivasyonları ve kuruma karşı bağlılıkları artacaktır. Bu konuda yönetim, gelecek personel ihtiyaçlarını ve kurumun ihtiyaçlarını değerlendirip çalışanların yeteneklerine göre eğitimlerini sağlayarak ileriye dönük yatırım yapabilmektedir. Aynı şekilde bireyler de kendi kariyer planlarına yönelik araştırmalar yapıp kendi yeterliliklerini değerlendirip kendilerini geliştirebilirler (Bahar, 2011, 219). Personelin yerine getirdiği işte yükselme fırsatının olması, maaşını arttırmanın yanında bireyin sosyal konumunu yükseltmekte ve konumu pozitif olarak değişmektedir. Tüm seviyelerdeki personellerin kendini geliştirmesi durumunda yükselme fırsatının olması iş memnuniyetini ve tatminini arttıracak, iş yaşam kalitesini iyileştirecektir. Bu sebeple personellere eşit fırsatlar verilmesi gerekmektedir (Gönenli, 2004, 50).

Çalışanlar, üyesi olduğu kurumda yükselme ve üst mevkilere gelmek için çabalarlar. Çalışanların yükselme çabaları, insanların daha iyiyi daha üstününü elde etme arzusundan kaynaklanır. Kurumda özellikle yöneticiler ve diğer personeller için kariyerlerini geliştirme fırsatlarının tanınması daha fazla çalışma daha iyi işler ortaya

koymada motive edici bir araçtır. Yükselme imkânı veya kariyer planı olmayan çalışanlar ve yöneticilerin ilerleme hissetmemesi ve sonucunda yeni bir şey elde etme fikrinin olmaması çalışma hırslarını kırarak ve iş yaşam kalitelerinde gelişme kaydetmeden monotonluk oluşacaktır (Keskin, 2008, 56). Kariyer planlarının kurum tarafından yönlendirilmediği ve destek olunmadığı ve adil terfi ve yükselme fırsatlarının olmadığı kurumlarda çalışanlar motivasyon eksikliği ve gelecek kaygısı yaşayacaktır. Bu olumsuz durumlar çalışanların iş verimliliğini azaltacaktır (Odabaş, 2004, 13). Çalışanın kariyer planları ile organizasyonun kariyer planları arasında uyum olması çok önemlidir. Bunun sebebi, kurumun gelecekte bireyin bilgi ve becerilerinden yararlanmayı amaçladığı konum ile bireyin kariyer hedefleri uyumlu olmalıdır. Aksi durumda kurumun bireye yaptığı yatırımlar sonuç vermeyecek ve birey de kariyer planlamasının aksi yönünde ilerlediği için motivasyon ve memnuniyetinde azalma olacaktır. Bu durumun önlenmesi için kurum, belirli aralıklarla bireylerle kariyer planlamaları ile ilgili görüşmeli ve bireyin kariyer planına uygun eğitim ve gelişme fırsatlarının sunmalıdır. Bu görüşmelerle organizasyon ve bireyin amaç ve gelecek planlarının uyumla hale getirilmesi sağlanabilir (Keser, 2009, 79). Çalışanlar için kariyer bazen ücret gibi diğer unsurların önüne geçebilmektedir. İş hayatına başlamamış veya farklı alana yönelmek isteyen kişiler, kariyer planlarıyla uyumlu işleri başlıca değerlendirecektir ve çalışanların motivasyon kaynağı olarak maddi faktörlerden daha önemli olabilmektedir (Birkan, 2009, 9). Kişinin kariyerindeki ilerleme derecesinden memnuniyeti, kariyer tatminiyle ilişkilidir. Kariyer memnuniyetinde, çalışanlarda yükselme ve birim değiştirme istekliliği veya işten ayrılma isteği üzerinde etkisi vardır (Boies ve Rothstein, 2002, 236).

3.11.2. Genel İyi Olma

Bireyin iyi olması bedenen ve ruhen iyi olması ile yakından ilişkilidir. Çalışanların sağlık durumlarının iyi olmaması durumunda işe konsantre olamazlar. Çalışanların işe motive ve konsantre olabilmesi için yaşam koşulları ve geçim şartlarının tatmin edici olması gerekmektedir (Özçakmak, 2021, 36). Bireyin mental olarak iyi ya da kötü olması iş verimliliğini etkilemektedir. Çalışanlar iyi olduklarını hissettiklerinde daha etkili ve motive çalışırlar. Aynı zamanda kötü bir psikolojide olduklarında işleri de olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla kurumlar sadece sorun meydana geldiğinde çözüm üretmek yerine oluşabilecek sorunları da engelleyebilirler. Örneğin, çalışanların genel yaşam memnuniyetlerini artırma çalışmalara yürütülebilir (Easton ve Van Lear, 2012, 16).

3.11.3. İş Kontrol Edebilme

Yöneticiler, çalışanları kurumun amaçları doğrultusunda yönlendirmekte ve çalışanlarının davranışlarını bu doğrultuda şekillendirmektedir. İşletmeler çoğunlukla, gereksinim olmasına rağmen çalışanlarına işi kontrol edebilme fırsatı tanımamaktadır. Günümüzde, işletmelerde insan faktörü değer kazanmaktadır ve bunun sonucunda kişilerin işi kontrol edebilme ve sorumluluk duyguları ön plana çıkmaktadır (Doğan ve Şahin, 2008, 81). Kurumlar, çalışanlarına bilgi ve becerilerini işleri üzerinde gösterme fırsatı tanımalıdır. Çünkü kişinin işini kontrol edebilme yetkisinin olması, performansını gösterme açısından da fayda sağlamaktadır. İşini kontrol edebilen çalışan bilgi ve tecrübelerini geliştirme fırsatı yakalamaktadır. Bununla birlikte çalışan birey hem başarılı olabilmekte hem de diğer iş arkadaşlarına rol model olmaktadır. Kurum gelişmek ve ilerlemek için çalışanlarına imkanlar sağlamalı ve çalışanların farklı fikirlerine işin planlama ve yürütme kısmında yer vermelidir. Çalışana işi kontrol edebilme ve fikir beyan edebilme özgürlüğünün tanınması performans, verimlilik ve iş yaşam kalitesi için önemlidir (Kandula, 2004, 130).

Bireyler, çalışma yaşamında kim olduklarını, ne yaptıklarını ve neyden sorumlu olduklarını bilmek isterler. Aynı zamanda tecrübe ve eğitimini işin yürütülmesi sürecinde ortaya koymak ister ve kurumda önemli bir yere sahip olduğunu hissetmek istemektedir. İş ve kurum sürekli gelişim gösterebilmektedir fakat bu gelişimler çalışanlara işleri uygulama ve kontrol edebilme olanağının sağlanmasıyla mümkün olabilir. Bu sebeple kurum, amaçlarıyla uyumlu bir şekilde, çalışanlarının fikirleriyle ilgilenmesi ve işiyle ilgili kontrol alanı sağlaması çalışanların iş yaşam kalitesini artırma çalışmalarında önemli bir unsurdur (Aba, 2009, 14).

3.11.4. İş Yaşamında Stres

Stres, günümüzün yaşam koşullarında çok çalışmanın ve mental sağlığına yeterince vakit ayırmamanın sonucunda ortaya çıkan bir durumdur. Çağdaş toplumda meydana gelen değişimlerin hızı ve sürekliliği kişilerde stres oluşumuna yol açmaktadır. Bu değişimlerin temposu bireylerde sürekli olarak endişe, korku, hızlı hareket etme ve uyum sağlama çabaları gibi duygu ve davranışlar, stresi yaşamın alışılabilir bir parçası haline getirmiştir (Bulut, 2013, 5). Toplum sağlığı konuları arasında yer alan stres kavramı, kişilerin sosyal ve iş yaşamının bir parçasıdır. Birçok araştırma, çalışanların bedensel ve mental olarak işinden kaynaklı stresle mücadele ettiğini ortaya koymuştur. Stres, çalışanların etkili çalışmalarını olumsuz etkilemektedir. İş yükü ve işten kaynaklı karmaşıklık işi stresli hale getirmektedir (Şafak, 2007, 23).

Sonuç itibarıyla stres, kişinin olumlu veya olumsuz durumlara karşı tepkisinden oluşmaktadır. Stres, bireylerde olumlu algılanmayla potansiyelini ortaya çıkarmaya ve başarıyı elde etmeye katkı sağlayabilmektedir. Öte yandan olumsuz algılanma sonucunda birey için umutsuzluğa ve hastalığa sebep olabilmektedir (Bulut, 2013, 8). Kişinin görev beklentileri, sahip olduğu iş rolündeki belirsizlikler, iş arkadaşlarıyla

arasındaki iletişim ve ilişkisindeki sorunlar, kariyer hedeflerinin istediği şekilde ilerlememesi gibi sebepler iş yaşamında stres faktörleri olarak kabul edilebilmektedir (Şafak, 2007, 24). Çalışma koşulları, yönetim ve çalışan ilişkileri, ücretin yeterliliği, çalışma ortamında ilişkiler ve memnuniyet derecesi gibi konular stresi etkilemektedir. Bu etkileme, çalışanların ve kurumun performansını olumlu veya olumsuz yönlendirmektedir (Güler vd., 2001, 15). İş yaşamında stresin etkileri ve sonuçları göz ardı edilemeyecek derecede olduğundan bu konuda çalışanların ve yönetimin iyileştirme ve geliştirme stratejilerinde birlikte çalışmaları gerekmektedir. Stresin kaynağı ele alınmalı ve çözüm üretilmelidir (Yücel, 2010 ,68).

3.11.5. Çalışma Koşulları

İşletmeler çalışanlarına konforlu, sağlıklı, tehlike ve kazaya elverişli olmayan çalışma ortamı yaratmalıdır. Güvenli bir çalışma ortamı, çalışanların stres ve endişe gibi olumsuz duygularının azalmasında ve verimliliğinin artmasında temel şartlardan biridir (Pehlivan, 2004, 71). Çalışan sağlığı ve güvenliği, yasalar gereğince kurum yöneticilerinin sorumluluğundadır. Çalışan sağlığı ve güvenliği hem çalışanlar hem de kurum açısından önemli bir konudur. Bunun sebebi, iş kazaları veya meslek hastalıklarının meydana gelme oranının yüksek olması ve sonuçlarının kabul edilemeyecek düzeyde kötü olmasıdır (Barling ve Hutchinson, 2000, 76). İnsan yaşamında iki temel yaşam alanı vardır. Bunlar ev yaşam alanı ve iş yaşam alanıdır. Çalışanların iş yaşam alanının psikolojik olarak uygun, ferah ve çalışma arzusunu arttıracak yönde olması gerekir. Bir ortama uyum sağlayabilmek ve alışabilmek süreç gerektirmektedir. Kurum, işe yeni başlayan çalışanların en kısa sürede organizasyona ve işine uyum sağlayabilmesi için çalışma alanının ve koşullarının çalışanların fikirleri ve istekleri doğrultusunda değiştirilmesi ve geliştirilmesi için harekete geçmelidir. Çalışanlarının fikir ve duygularına önem veren kurumların verimlilik ve başarı oranları daha fazla olabilmektedir (Şen, 2010, 54-55). Çalışma ortamının iyileştirilmesi çalışmaları, çalışan sağlığı ve güvenliğini sağlamanın yanı sıra iş akış sürecine engel olabilecek insan, makine, ürün, hizmet ve zaman kaybına sebep olabilecek koşulların ortadan kaldırılmasına ve bu zararlardan doğabilecek maliyetlerin azaltılmasına katkıda bulunacaktır (Saruhan ve Yıldız, 2014, 176).

Bireyler çalıştıkları ortamın güvenli olmasına önem verir, çünkü bireylerin çalışmalarının temel amaçlarından biri de kendilerinin ve aile bireylerinin hayat kalitelerini arttırmaktır. Bundan ötürü, zamanının çoğunu harcadığı iş ortamında herhangi bir kaza veya riske karşı tüm önlemlerin alınmış olması hem çalışanlar hem de aile bireyleri için önemli bir husustur. Bu tür önlemler kuruma ek maliyetler oluşturmaktadır, fakat önlemlerin alınmadığı durumda kazalar meydana geldiğinde hem insan hayatının kaybına hem de maddi kayıplara sebep olabilmektedir. Kaza meydana gelmese bile yaşam riski taşıyan işlerde çalışan işine odaklanamaz ve stres altında

verimli olamaz (Özgenç, 2014, 47). Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları, iş saatleri ve çalışma durumunda fiziki çalışma koşullarının çalışan yaşamına risk faktörü olabilecek tehlikede olup olmadığının değerlendirilmesi ve iş ile ilgili koruyucu sağlık hizmetlerinin sunulup sunulmadığının değerlendirilmesi ile ilgili çalışmaları kapsar (Dikmetaş, 2006, 171). Resmi yasalar, işçi sendikaları ve işverenlerin bu hususta yaptıkları güvenli ve sağlıklı çalışma koşullarını geliştirme çalışmaları, bu koşulların iyileşmesini sağlamaktadır (Dikmetaş, 2006, 171). Güvenli ve sağlıklı çalışma koşulları, sektördeki güvenlik uygulamaları ve fiziksel çevreyi iyileştirmeye yönelik alternatif prosedürler uygulayarak iş çevresinin geliştirilmesini içermelidir. Çalışanların tehlikeye maruz kalma sürelerinin düzenlenmesi, risk faktörlerine karşı koruyucu cihazlar kullanmak, çalışanlara sağlık eğitimleri vermek, sürekli kontrol etmek ve periyodik bakımların yapılmasını sağlamak gibi faaliyetler çalışma ve sağlık koşullarının yerine getirilmesini içermektedir (Fapohunda, 2013, 94) Çalışma koşullarının özellikle fiziksel olarak uygun olması gerekir. Uygun değilse fiziksel koşulların yeniden düzenlenmesi gerekir. Çalışanın işini daha verimli bir şekilde yerine getirebilmesi için sıcaklık, temizlik, ışıklandırma, ses, araç gereçlerin konumu gibi faktörlerin en uygun şekilde düzenlenmesi gerekir (Özer, 2013, 22). İşletmenin çalışmalarında uygulanacak yöntemler ve fiziksel araç gereç, demirbaşların ve donanımın tasarımı çalışma ortamının verimliliğini etkilemektedir. İşlerin yerine getirilmesinde kullanılan fiziksel özellikler, insan ergonomisine en uygun şekilde iyileştirilmesi, çalışanların kapasitelerini ve yeteneklerini geliştirmelerinde en önemli hususlardan biridir (Doğan, 2002, 303). Çalışanlar iş koşullarında sağlık ve güvenlik riskleriyle karşı karşıya kalabilirler. Çalışanların sağlık ve güvenliğini sağlamak için organizasyonda politikalar önemlidir. Düşük kaliteli çalışma yaşamı, çalışanlarda iş kazaları ve iş hastalıklarına maruz kalmaya sebep olabilir. Organizasyonlar, iş yaşam kalitesinin arttırmak için iş organizasyonu ve çalışma koşullarını değerlendirmeli ve bu konuda ilerlemelidir (Greenan vd., 2014, 400). Yüksek kalitede bir çalışma yaşamı, organizasyonların kalifiye, motive ve hırslı çalışanları çekmesi ve elinde tutması için önemlidir. Yüksek kalitede iş yaşamı için engellerden en büyüğü çalışma ortamından kaynaklı iş stresidir. İş stresi, çalışma ortamının bireylerin ihtiyacına karşılık vermemesi ve iş sağlığında bir sorun haline gelmesinden kaynaklı çalışanlarda olumsuz davranışlara neden olmaktadır. Personellerin bu olumsuz davranışları ve organizasyona karşı tutumu verimliliği negatif olarak etkileyebilmektedir (Mosadeghrad vd., 2011, 170).

3.11.6. Aile ve İş Yaşamı Dengesi

Çalışma yaşamında teknoloji kullanımını artmasıyla birlikte çalışma koşullarında esneklik oluşmaya başlamıştır. Bundan ötürü işgücü özellikleri değişmiş ve bu değişimlerle birlikte kurumlarda ve aile yapılarında değişimler meydana gelmiştir. Sadece erkeklerin çalıştığı aile yapısından kadınların ve erkeklerin çalıştığı aile yapısına

geçişle birlikte bireylerin ev içi rolleri değişmiştir. Bu rollerin değişimi ve kadınların iş yaşamına katılımıyla birlikte iş ve aile yaşamında sorumlulukları dengeli ve tam olarak yerine getirmek zor hale gelmiştir. Dolayısıyla, kurumlar çalışanlarının bu dengeyi kurmalarında yardımcı olmaları gerekmektedir (Doğrul ve Tekeli, 2010, 12). Bireylerin çalışma yaşamındaki tecrübeleri, bireyin sosyal yaşamını da olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir. Örnek olarak, bireyin ailesiyle ilişkilerinde iş yaşamındaki deneyimlerinin olumlu veya olumsuz etkilerini göstermesi oldukça muhtemeldir. Dolayısıyla, bireyin iş rolleri ile sosyal yaşamındaki diğer rolleri arasındaki denge oluşmalıdır. İş ve sosyal roller arasında uyumsuzluk veya karışıklık olması durumunda, iş ve sosyal hayatta denge bozulacak ve bu da çatışmaya sebep olacaktır. Bu sebeple iş yaşamı ve sosyal yaşam arasındaki denge iyi kurulmalıdır (Akdere, 2006, 175).

İş yaşamı ve özel yaşam arasında denge, çalışanların aile ve iş rollerinin uyumlu bir şekilde entegresini ifade eder. Bireyler yaşamları boyunca, cinsiyet, statü veya yaş fark etmeksizin iş ve aile yaşamlarını dengeleme çabalarındadırlar. Günümüzde bu dengeyi sadece bireysel çabalarla sağlamak çok zordur ve bu zorluk bireylerde strese neden olmaktadır (Kapız, 2002, 140). Çalışanların iş dışında sosyal çevreleri de bulunmaktadır. Bu sosyal çevreye organizasyonlar katkı da bulunduğunda çalışanların iş doyumunu ve dolaylı olarak motivasyonu artacaktır. Organizasyonun çalışanlarının sosyal hayatına katkılarıyla ilgili örnek olarak, çalışanlarına sağlık, misafirhane, ulaşım, kantin veya yıllık tatillerinde sosyal etkinliklerde bulunabileceği gezilerin ayarlanması gibi hizmetler, çalışanların organizasyona karşı bağlılığını arttıracaktır. Bu hizmetlerle, stresten uzaklaşan çalışanların yaşam kalitesi de artmaktadır (Demirbilek ve Türkan, 2008, 54). Yaşam kalitesi, bireyin iş yaşam kalitesinden etkilenmektedir. Personel, organizasyonun en önemli ve değerli aracıdır. İş yaşamı, bireylere hayatları boyunca üretkenlik, yetenek ve becerilerini, yaratıcılıklarını kullanma fırsatı tanımaktadır. Tüm bunların karşılığında bireyler, yaşam kalitelerini arttıracak ve yaşamlarının her boyutunda tatmin olacaklardır. İş yaşam kalitesi, özel yaşamda sağlığı, zamanı ve huzuru etkilemektedir (Wallapa, 2009, 8). Çalışanların özel yaşam ve iş yaşamlarından memnun olmaları organizasyonu olumlu yönde etkileyen önemli bir unsurdur. Çalışanların motive olmak ve gelişmek için gereken zamanın organizasyon tarafından sunulması, çalışanın yeteneklerini ve kalifiyesini arttırmasına imkân tanımaktadır. Aynı zamanda kurumun bireylere özel yaşamlarını sürdürme ve özel aktivitelerine imkânı ve zamanı tanıması çalışanların kuruma bağlılığını arttırmakta ve verimliliğe katkı sağlamaktadır (Doğrul ve Tekeli, 2010, 13). Kurumun uygulamalarında tüm çalışanları ilgilendiren iş ve özel yaşam arasında dengenin olması konusu yöneticiler tarafından dikkate alınması gerekmektedir. Çalışanın kurumda daha verimli performans sergilemesi, kendini geliştirmesi ve işinden memnun olması için iş ve özel yaşamı arasında bir uyum talep etmektedir (Blyton ve Jenkins, 2007, 245). Çalışan bireylerin, işyeri dışında vakit getirdikleri alanlarda mevcuttur ve aileleri, sosyal aktiviteleri,

hobileri, özel ilgi alanları da mevcuttur. Bu alanlara yöneticilerin saygı duyması ve çalışanına bu özel alanları için zaman ve emek harcayabilmelerine katkıda bulunmalıdır. Aynı zamanda çalışanların özel yaşamda karşılaştıkları sorunları göz ardı etmemeli, bu sorunun çözümü için yardımcı olmalı ve çalışanlarıyla iş birliği içerisinde olmalıdır (Ergül, 2005, 75).

3.12. İş Yaşam Kalitesini İyileştirmeye Yönelik Uygulamalar

İş yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalar gerçekleştirildiğinde çalışanlara uzman oldukları işlerde daha fazla fikir sunabilme hakları sunulacak, yeniliğe açık ortamda gelişimlerini devam ettirebilecek ve bunların sonucunda verimlilikleri artacağı kabul edilebilir. İş yaşam kalitesini iyileştirme programlarıyla aynı zamanda kurumlar da hedeflerine daha emin adımlarla ulaşabilir, kalite ve rekabet gücünü arttırabilir. Bu iyileştirmeye yönelik uygulamalar (Çiçek, 2005, 84);

- Kalite çemberi,
- Esnek çalışma saatleri,
- İşin zenginleştirilmesi,
- Etkin iletişim sistemi,
- İnsan kaynakları programlarından oluşmaktadır.

3.12.1. Kalite Çemberi

Kalite çemberi, insan odaklı kaliteyi iyileştirmeye yönelik bir yaklaşımdır. Belirli bir faaliyette bulunan çalışan örgüt grubunu ve bu grubun faaliyetlerini iyileştirmeye yönelik onlara yetkiler ve fikir özgürlüğü sunmaktır. Kalite çemberi, kendi uzmanlık alanlarındaki gelişimleri gözlemlemek için düzenli ve gönüllü olarak toplanan altı ile on iki kişiden oluşan grupları içerir (Raisinghani vd., 2005, 493-494). Kalite çemberinin, çalışanları kurumdaki en değerli ve vazgeçilemez kişiler olarak hissettirmesi ve çalışanların uzmanlıklarından ve fikirlerinden yararlanması açısından katkıları vardır (Raisinghani vd., 2005, 493-494). Kalite çemberi, kurumda kendi alanları doğrultusunda sorunları belirlemek, gözlemlemek ve çözüm önerileri sunmak için bir grubun ortaya koyulmasıdır. Bu uygulama, çalışanların işlerinden gurur duymalarına ve iş süreçlerinde katkılarının gözle görülür bir şekilde algılamalarına fayda sağlar. Bu uygulama, kurum liderleri tarafından desteklenerek meydana gelmektedir. Liderlerinin destek ve teşviklerini fark eden çalışanlar karşılaşılan sorunlara çözüm üretmek için ekstra çaba sarf etmektedir (Efil, 1999, 22). Kalite çemberi, çalışanların işlerinden ve işyerlerinden memnun olmaları ve katkıda bulunduklarını daha çok hissetmeleri açısından önemli bir motivasyon kaynağıdır. Çalışanların organizasyonda kendi alanlarında sorunları gözlemlemek ve çözüm sunmak için bir gruba dâhil olmasını kalite çemberi olarak ifade edilir (Bozkurt ve Eşit, 2003,

51). Kalite çemberi grupları, düzenli olarak toplanıp sorunları ele alır ve çözümler üretirler. Bu çözümler organizasyonun gelişimine fayda sağlarlar (Bozkurt ve Eşit, 2003, 51). Kalite çemberleri sürekli iyileştirme uygulamaları arasında en az resmi olanıdır. Fakat bazı kurumlarda bu uygulama zamanla gelişmiş ve sürekli iyileştirme çalışması olarak devamlılığını sürdürmüştür. Kalite çemberinin önemli bir diğer özelliği ise bu çemberdeki çalışanlara verilen yetkilerin azlığıdır. Çalışanlar sadece küçük değişiklik yapabilmektedir fakat yine de çalışan motivasyon ve memnuniyetine katkıları oldukça büyüktür (Ersoy ve Ersoy, 2011, 40). Kalite çemberinin amaçları arasında kalitenin iyileştirilmesi ve hataların azaltılması, çalışanları katılımına dayalı yaratıcılıklarının ortaya çıkarılması, kurum içi haberleşmeyi daha etkin hale getirmeyi ve yönetici çalışan ilişkilerini artırmak yer almaktadır (Efil, 1999, 26).

3.12.2. Esnek Çalışma Saatleri

Esnek çalışma saatleri, çalışanları motive eden ve kurumda daha verimli olmalarını sağlayan bir motivasyon aracıdır. Bununla birlikte esnek çalışma saatleri, çalışanlar stresli olmadıkları ve verimli olacaklarını düşündükleri zamanlarda çalışmalarını ifade etmektedir. Bu uygulamayla işe geç kalma ve işte devamsızlıklar azalacaktır. Çalışanlar iş programlarını kendileri düzenledikleri için diğer işlere de zaman ayırabilme fırsatları olacaktır. Örnek olarak çalışan kadınlar, ailelerine zaman ayırabilecek ve iş ortamında sadece işlerine odaklanabilecekler. Özellikle evli ve çocuklu kadınlar, öğrenciler ve yaşlı çalışan grupları için istihdam fırsatları yaratmaktadır. Çalışanlar bu uygulama ile daha özgür ve zaman baskısı olmadan kendilerine uyan zamanlara göre çalışma saatlerini ayarlayabilme imkânları olacaktır. Esnek çalışma saatleri uygulaması, iş verimliliği ve motivasyon yüksekliğiyle hem çalışan hem de kurum için karlı bir uygulama olmaktadır (Çiçek, 2005, 49).

Esnek çalışma uygulaması ilk ortaya çıktığında hedeflenen maliyetlerin düşürülmesiydi. Dolayısıyla çalışanın bireysel ihtiyaçları arka planda kalmıştı. Sonraki aşamalarda globalleşme, teknolojinin gelişimi ve çağdaşlaşmayla birlikte insan hakları önem kazandı ve iş görenlerin kuruluşlar için değerli olduğu fark edildi. Bunun sonucunda yönetimde değişikliklere gidildi ve esnek çalışma uygulamalarına organizasyon kadar çalışanlarında ihtiyaç duyduğunun kabul edilmesiyle çalışan bireyler açısından da esnek çalışma saatleri değerlendirildi. Bunun sonucunda hem kurum verimliliği arttırıldı hem de çalışanlara yaşamlarını planlayabilme imkânı sunuldu (Boz ve Akyaz, 2022, 340).

İşletmelerde en büyük sorunlardan biri işe geç gelme ve devamsızlık olarak kabul edilmektedir. Bu sorunların önüne geçmenin yollarından biri olarak esnek çalışma saatleri uygulaması geliştirilmiştir. Çalışanlar, sorumlulukları, özel yaşamları veya hastalıklarından dolayı sürekli verimli olamazlar. Esnek çalışma saatleri çalışanlara özel yaşamlarına, sağlık problemlerine ve sorumluluklarına uygun çalışma saatleri

sunmaktadır. Bu sayede çalışanlar stres altında olmadan tüm odağını işlerine vererek verimli çalışma fırsatına ulaşacaklardır (Şen, 2010, 52). Esnek çalışmanın hem kurum hem de çalışanlar açısından pozitif yönleri vardır. Kurum için çalışan bulmayı kolaylaştırmasının yanı sıra, çalışanlar içinde çalışma saatlerini ve günlerini seçme özgürlüğü tanır. Bu imkanlar da iş tatmini, motivasyon ve işin işleyişinde verimlilik sağlar. Bunlarla birlikte esnek çalışma saati uygulayan işletmelerde işten ayrılmalar düşmekte ve kuruma bağlılık artmaktadır (Sabuncuoğlu, 2000, 271). Esnek çalışma saatleri, motivasyon ve fedakarlıkla çalışan bireylerin zamanını daha etkili kullanmasını sağlamaktadır. Çalışanların birden fazla rolleri olabilmektedir. Esnek çalışma saatleri, çalışanların özel yaşamlarındaki rollerini dengeleyebilmeleri ve ailelerinin taleplerine zaman ayırabilmeleri için alan yaratmaktadır (Fapohunda, 2013, 92).

3.12.3. İşin Zenginleştirilmesi

İş zenginleştirme, çalışanın sorumlu olduğu iş konusunda planlama, koordine etme ve denetleme yapabilmesi için görevlendirilmesidir (Karakuzu, 2013, 88). İş zenginleştirilmesi, çalışanın faaliyetlerinin dikey olarak artırılması ve iş faaliyetlerinde tekrar düzenleme yapılabilmesidir. Bu çalışma alanı çalışanların iş kalitesini geliştirebilir. Sürekli aynı işler yapılan, yeni fikirler gerektirmeyen ve gelişmeyen işlerde çalışanlarda dikkat problemi ve tükenmişlik görülebilir (Karakuzu, 2013, 88). Aynı işin sürekli tekrarlanması ve sıkıcılaşmasıyla çalışanlarda işinden yeteri kadar tatmin olamama, stres, bilişsel ve bedenen yorgunluk, kurumdan ve iş arkadaşlarından uzaklaşma gibi problemler meydana getirmektedir. Bu problemler işe devamsızlık, işin devredilmesi, üretim ve hizmette düşüşler, çalışanlar arasında anlaşmazlıklar ve şikâyetlerin artmasına neden olacaktır. Bu konuda yapılan araştırmalarda, işin içeriğinin çalışanlar ve kurum verimliliği için önemli olduğunu göstermiştir. Araştırmaya göre tüm bu olumsuz etkileri en aza indirmek için işin zenginleştirilmesi etkili bir motivasyon kaynağıdır (Çiçek, 2005, 61). Çalışma yaşamının ve işin rutinleştirilmesi, psikologlar tarafından araştırma konusu olmuştur ve iş genişletme, iş zenginleştirme gibi teorileri savunmuşlardır. İş rutinleştirmenin hem çalışan performansını hem de organizasyonun performansını kötü etkilediği savunulmuştur (Baba ve Jamal, 1991, 380). İş zenginleştirme ile farklı özellikteki ve farklı seviyedeki işler aynı kişi tarafından yerine getirilir. Bu da bireye yeni yetki ve sorumluluklar sağlar. Bunun sonucunda birey, iş akışı ve denetimi konusunda daha fazla söz hakkına sahip olacak ve çalışma motivasyonu artacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005, 90). İş zenginleştirme, çalışan iç motivasyonu ve iş doyumunu üzerinde etkili faktördür. İç motivasyonu ve iş doyumunu artan çalışanlar hem bireysel olarak mutlu hissedecekler hem de organizasyonda performanslarının artmasını sağlayacaktır (Wood ve Wall, 2007, 1336).

İş yaşam kalitesiyle ilgili çalışmalar genel olarak işin doğasıyla ilgili iyileştirme ve geliştirmeleri içermektedir. İş özellikleri, iş genişletme ve zenginleştirme gibi

teknikler için yeniden tasarlanmasına fayda sağlayan örneklerdir. Bu tasarımlar çalışanların tekrar eden işlerinden sıkılmasını, iş sürecinde odaklanma problemleri yaşamalarını engellemekte ve çalışanların motivasyon ve memnuniyetine arttırmak için uygulanabilmektedir (Mosadeghrad, 2013, 52). Bireyin sorumlu olduğu işin içeriğinin dar ve sıkıcı olması bireyde özellikle yalnızlık, yabancılaşma ve aşırı strese sebep olmaktadır. İşin sürekli monotonlaşması ve çeşitliliğin olmaması, bireyde geleceğe dair umutsuzluk, sıkıntı, ilgisizlik ve memnuniyetsizlik oluşturabilmektedir. Tüm bunlarda bireyin mental iyi olma halini oldukça kötü etkilemektedir (Keser ve Güler, 2016, 308). Çalışanın mevcut işinde yeni sorumluluklar ve yetkiler verilmesiyle çalışanlar için gelişim fırsatı yaratmaktadır. Görevlerinin ve yetkilerinin çeşitlenmesi çalışanlarda yeni bilgi edinme heyecanı sağlayacak ve kariyerinde durağanlaşma ve sıkıcılaşmanın önüne geçecektir (Tuna, 2016, 424).

3.12.4. Etkin İletişim Sistemi

İletişim, bireyler arasında duygu, düşünce ve bilgi paylaşımı olarak tanımlanabilir (Demir, 2007, 147). Kurumda sağlıklı bir iletişim sisteminin kurulması, yöneticilerin ve çalışanların isteklerinin ve ihtiyaçlarının fark edilmesine ve bunların yerine getirilmesini sağlayacaktır. Sağlıklı ve etkin iletişimde mesajlar açık ve net olmalı ve geribildirim sağlanmalıdır. Kurumda etkin ve doğru iletişim sağlanmadıkça işler istenen şekilde yürütülemeyecek ve kurumda motivasyon eksikliği gibi olumsuz durumlar ortaya çıkacaktır (Demir, 2007, 147). İletişim, sosyal yaşamda ve çalışma yaşamında etkililik ve verimliliğin en önemli faktörlerden biri olduğu için hiyerarşik olarak devamlılığını sürdürmesi gerekir. İletişimin kesintiye uğraması veya bireyler arasında uygun düzeyde iletişim kurulmaması kurum içi ve kurumun dış çevresinde işlerin doğru şekilde yürütmesine engel olabilmektedir (Ören, 2013, 129).

Kurumlarda çift yönlü iletişim sistemi bulunmaktadır. Bunlar, dikey ve aşağı doğru iletişimlerdir. Dikey iletişimde yönetimin çalışanların yani astlarının hisleriyle ne kadar ilgilendiğinin ve onları anlama çabalarının ne derece olduğu ile ilgilidir. Aşağı doğru iletişimde yönetim kurum amaçlarını, stratejilerini ve politikalarını astları ile paylaşması ve onları bilgilendirmesiyle alakalıdır. Etkin iletişim sistemiyle kurumun amaçları ve planları bütün çalışanlara tam olarak iletilir ve kurum içerisinde uyum sağlanabilir. Bir diğer faydası ise kurumun ve çalışanların gelecek planlamasını etkileyecek kararlar alınırken çalışanlarında bu kararlara katılımını sağlamaktır (Rabinotiwz vd., 1983, 50). Kurumlarda etkin bilgi paylaşımıyla organizasyonun amaçlarının çalışanlarla paylaşılması, çalışan performanslarının değerlendirilmesi ve bilgi verilmesi ve kurumun çalışanlarından beklentilerinin yerine getirilmesi ve bunların devamlılığının sağlanması gerçekleştirilmektedir (Ergeneli, 2017, 175). Organizasyonda çalışanların ve yöneticilerin uyum içerisinde olmaları ve önyargısız davranışlarda bulunmaları gerekir. Çalışanlar, organizasyonun belirli bir hedef doğrultusunda bir

araya geldiklerinin farkında olmalılar. Kurumda kişilerin cinsiyet ve kişilik özellikleri gibi farklılıklarının sorun olmaması ve iletişim kurarken bunların etkilememesi gerekir. İş ortamındaki farklı cinsiyet veya kişilik özellikleri gibi faktörlerin sorun olmaması ve iletişimi etkilememesiyle birlikte refah seviyesi yüksek ve huzurlu bir işletme ortamı meydana gelecektir. Bu durum iş yaşam kalitesini olumlu yönde etkileyecektir (Ünlü, 2015, 55). Organizasyonda iş süreçlerinin tam olarak yerine getirilmesi için işletmede iyi bir iletişim sisteminin var olması gerekmektedir. İletişim sistemi gelişmiş organizasyonlarda, planlama, sürecin sağlıklı yürütülmesi ve koordinasyonun sağlanması daha kolay olacaktır. Global organizasyonlar, çalışanların etkileşim duygusunu geliştirme ve iş ortamında anlaşmazlıkları azaltmak için etkili iletişim sistemi kurarlar. Bununla birlikte, kurumun faaliyetlerinin sistematik ve düzenli bir şekilde gerçekleşmesi etkin iletişim sistemiyle sağlanacaktır. Dolayısıyla etkili iletişim sistemi, kurum içi ve kurumun dış çevresiyle verimli bir bilgi akışı oluşmasına da katkıda bulunacaktır (Karcıoğlu vd., 2009, 65).

Organizasyonun verimliliğini ve kalitesini arttırabilmek için açık ve çeşitli iletişim yollarını uygulaması ve geliştirmesi sağlanmalıdır. Açık iletişim olarak sözlü anlatımda sadece iş ile ilgili konuları değil bunun yanında duyguların ve fikirlerinde açık bir şekilde aktarılmasıdır. Organizasyonun açık iletişimin ve fikir özgürlüğünün uygulanmasıyla personeller arasındaki gerginlik azalacak ve verimli bir ortam oluşacaktır (Karadavut, 2020, 16). Personellerin parçası olduğu organizasyon hakkında bilgi sahibi olması ve personeller arasında bilgi akışının sağlanması, kurumda iletişimin etkili olduğunu göstermektedir. Etkin iletişimle beraber personelin organizasyonla bütünleşmesine ve organizasyonda tamamlayıcı bir rolü olduğunu hissedip organizasyonun işlemesine katkı sağlar (Molla, 2002, 47). Çalışanın yerine getirdiği işin sonucunu ve faydalarını görmesi çalışanda hedefe ulaşma algısı ve memnuniyet duygusu oluşturur. Çalışanlara işlerine yönelik geri bildirimler sağlamak ve sürekli olarak iletişim halinde olmak çalışanın memnuniyet duygusunun yanında kendini geliştirmesi için de fırsatlar sunmaktadır. Kurum çalışanlarıyla işleriyle ilgili iletişime geçmediği ya da işlerinin sonucunu geri bildirim olarak vermemesi durumunda, çalışan işiyle ilgili yeni gelişimler sağlayamayacak, gelişimini gözlemleyemeyecek ve işinde nasıl yol aldığını fark edemeyecektir. Bundan dolayı geri bildirim ve iletişim, çalışanın işinden ve sonucundan memnuniyeti ve işine yönelik değerlendirmesi için önemlidir (Keser ve Güler, 2016, 239). İletişimle ilgili bir diğer önemli husus, kurumda iletişim yeterli etkinlik ve verimlilikte ise, çalışanlar arasında benlik duygusu yerine biz duygusu gelişecektir. Organizasyon, iletişim yapısını kullanarak çalışanlarda benlik duygusundan uzaklaştırıp biz duygusuna yön vermelidir. Etkin ve verimli iletişimle biz kavramını benimseyen çalışanlar kurumsal hedefleri de ortak fikir olarak benimsemektedir (Erdoğan, 2007, 402). Kurumda çalışan bireylerin kişilikleri, davranışları ve tutumları diğer bireylerle ilişkiler kurarak gelişir. Yöneticiler bunun

farkında olmalı ve kurumdaki çalışanların ilişkilerini sınırlamak yerine bu ilişkileri geliştirmelidir. Çalışanlar arası sosyal bir yapı oluşturmali ve iletişim akışının sağlanmasına yardımcı olmalıdır. Böyle bir çalışan atmosferinde çalışanları daha verimli ve etkin şekilde yöneltmek kolaylaşacaktır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005, 89). Çalışanların kurumda tüm odağını işine vermesi ve kendini rahat hissetmesi için etkin ve açık iletişim sisteminin yaratılması gerekmektedir. Sağlıklı iletişim aynı zamanda kurumda arkadaşlık, yardımlaşma ve birbirlerini koruma duygusunu arttırmaktadır. Kurum iyi iletişime sahip çalışanlar arasında yönetimin zorunlu kıldığı görevler haricinde de iletişim kolayca meydana gelecektir (Ay, 2007, 47).

3.12.5. İnsan Kaynakları Programı

İş yaşam kalitesi, çalışanların ihtiyaçlarına uygun bakımı, uygun çalışma şartlarını, yüksek ücret ve gerekli sosyal hakları ve adil ödüllendirici uygulamaları kapsamaktadır. İyi bir iş yaşam kalitesi için kurum çalışanlarına daha iyi fırsatlar vermelidir. Bu fırsatları, insan kaynakları departmanları üstlenmelidir ve çalışanlara verilen bu fırsatların kuruma katkı sağlamada etkili olacak yollarını bulmalıdırlar (Öztürk, 2013, 23). İşletmelerin insan kaynakları yöneticileri de başta olmak üzere, her birimin yöneticilerinin temel görevleri arasında, personelin iş yaşam kalitesini geliştirmek olmalıdır. İş yaşam kalitesini iyileştirme programları, çalışanlarla birlikte hazırlanmalı ve geliştirilmelidir. İş yaşam kalitesini iyileştirme çabalarında insan kaynakları programlarının temel amaçları, çalışanların iş doyumunu ve memnuniyetini arttırmak, işyeri eğitim ve gelişim imkânlarını sağlamak, kurum içi gelişme ve değişimlerde çalışanların fikirlerine değer vererek karara katılımlarını sağlamaktır (Erat, 2010, 14). Kurumlarda en önemli birimlerden biri, insan kaynakları birimidir. İş yaşam kalitesi kurumun tüm birimlerinde üzerinde durulması gereken bir konu olsa da iş gücünün istihdamından ve gelişiminden sorumlu insan kaynakları uzmanları, iş yaşam kalitesini destekleyen ve geliştiren programların yapılmasında liderlik etmelidirler. Çünkü insan kaynakları birimi çalışanların yeteneklerini, bağlılık düzeylerini ve gelişimlerini en iyi şekilde gözlemleyebilen çalışan gelişimine katkı sağlayabilecek birimdir (Küçükusta, 2007, 264). İnsan kaynakları birimi, verimliliği arttırmak için organizasyonun teknik işleriyle değil çalışan verimliliğiyle ilgilenmesi gerekmektedir. Çalışan verimliliği de çalışanların bilişsel gelişmeleri ve uzmanlık alanlarında gelişmeleriyle mümkündür. İşletmenin başarılı olması çalışanların iş yaşam kalitelerinin iyileştirilmesiyle mümkündür. İş yaşam kalitesi, geliştirilmiş çalışma koşulları, sosyal hakların sağlanması, ücretlerin adil ve yeterli olması gibi etkenlerin yerine getirilmesiyle oluşmaktadır. İyi bir iş yaşam kalitesi, organizasyonun çalışanlarına kendilerini geliştirmek ve ruhsal iyilik hallerini arttırmak için fırsat alanları sağlamalıdır. Bu alanları da insan kaynakları programlarıyla gerçekleştirebilirler (Özgen vd., 2002, 307).

Çalışanlar iş yaşamında bazı sorunlar yaşayabilir ve bu sorunlardan dolayı etik dışı davranışlarda bulunabilirler. Çalışanların etik dışı davranışları bazen organizasyonun başarısız olmasına ya da olumsuz etkilenmesine sebep olabilir. Bu sorunun ilk aşamada çözülmesi gerekir ve bu ilk aşama çalışanın problemle karşılaşması durumunda insan kaynaklarının bu problemle başa çıkması gerekir. Problemle başa çıkmanın yolu, insan kaynaklarının iş yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik programlarıdır (Doudaran, 2021, 12). İnsan kaynakları yöneticileri, iş yaşam kalitesini çoğunlukla anket yöntemiyle ölçmektedirler. Bu ölçüm yöntemi, çalışanların fiziksel ve mental iyilik durumunu ortaya koymaktadır. Çalışanların iyilik durumuyla ilgili sorunlar bu ölçümlerle elde edilir. Yöneticiler, bu sorunları ele alarak çalışanların iş yaşam kalitelerini arttırmaya yönelik yol izlerler. Örnek olarak, bir çalışanın anketlere verdiği yanıtlar çalışanın iş yaşamında sorunları hakkında ip uçları verdiğinde insan kaynakları bu konuda iyileştirme çalışmaları yapabilir. İnsan kaynakları programlarıyla, iş yaşam kalitesini iyileştirme programları çalışanların sorunlarını saptayıp çözüm üretebilir. Bu çözümler çalışanların doğrudan iş yaşamına dolaylı olarak da sosyal yaşamına olumlu etki edebilir (Mhimd, 2007, 17). İnsan kaynakları programları, İş yaşam kalitesini iyileştirmek için yönetim ve organizasyon uygulamalarında sistematik programlar oluşturabilirler. Çalışanların becerilerini geliştirmeleri için primler ve ödüller verebilirler veya eğitimler sağlayabilir. İnsan kaynaklarının en önemli çabalarından biri, ekonomik kriz sırasında daha az kişiyi işten çıkarmak için uğraşdır. Organizasyonda insan kaynaklarının bu konularda çabaları ve gelişmeleri, bireylere, organizasyona, ekonomik ve sosyal sisteme olumlu katkılar sağlayabilir (Ramstad, 2009, 424).

4. GEREÇ ve YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın tipine, araştırma verilerinin hangi evren ve örneklemden toplandığına, araştırmanın sınırlılıklarına, veri toplama araçlarına, verilerin toplanmasına, verilerin değerlendirilmesine, araştırmanın hipotezlerine ilişkin bilgiler verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Tipi

Araştırmada nicel araştırma yöntemi kullanılmış ve tanımlayıcı nitelikte bulgular ortaya konulmuştur. Nicel araştırma yönteminde nesnel bir şekilde gerçekçilik olmasının yanında çalışmayı yapan araştırmacıdan bağımsız olarak ortaya koyulur. Bu araştırma yönteminde araştırmacı ortaya koyulan gerçekliğin nedenselliklerini tahminde bulma, açıklama ve genelleme yapma gibi amaçlara sahiptir. Çalışmanın araştırmacısı nicel verileri bir araya getirir, inceler ve analiz eder sonrasında değişkenler saptanır ve bu değişkenler arasındaki ilişkileri kanıtlama sürecine çalışır (Büyüköztürk vd., 2016, 255). Araştırma, sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş yaşam kalitesi ilişkisini inceleyen nicel bir çalışmadır.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde Kasım 2022 tarihinde görev alan sağlık çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırma evreni 4500 kişiden oluşmaktadır. Araştırmada örneklem büyüklüğünün belirlenebilmesi için Coşkun ve arkadaşları (2017) tarafından oluşturulan belirli evrenler için kabul edilebilir örneklem büyüklükleri tablosundan yararlanılmıştır ve 4500 kişilik evrene karşılık olarak örneklem sayısı 360 olarak belirlenmiştir. Bu araştırmada 400 kişiye ulaşılmıştır. Araştırmada nicel araştırma deseni ve kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır.

4.3. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev alan 400 sağlık çalışanına yapılmıştır. Kullanılan veri toplama aracı, araştırmada kullanılan hipotezler ve örneklemin evrenin bütününe içine almaması açılarından da sınırlılıklar içermektedir.

4.4. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, cinsiyet, yaş, medeni durum, öğrenim durumu,

hastanedeki pozisyon, gelir durumu, haftalık çalışma saati gibi demografik bilgileri kapsayan 11 sorudan oluşmaktadır. Araştırmanın ikinci bölümünde, sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmeye yönelik 19 soru yer almaktadır. Son bölüm ise sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesini ölçmek amaçlı 23 ifadeyi içermektedir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Ölçek Vey ve Campbell (2004), Williams ve Shiaw (1999) tarafından oluşturulmuştur. Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Basım ve Şeşen (2006) tarafından yapılmıştır. Ölçek, örgütsel vatandaşlık davranışının beş temel boyutundan oluşmaktadır. Ölçekte "Diğerkâmlık" (5 madde), "Vidanalılık" (3 madde), "Nezaketi" (3 madde), "Centilmenlik" (4 madde) ve "Sivil erdem" (4 madde) boyutlarını ölçecek şekilde tasarlanmış 19 madde bulunmaktadır. Ankete katılanlardan anket sorularına hangi oranda katıldıklarını 6'lı Likert tipi ölçek üzerinde, 1 (hiçbir zaman) ile 6 (her zaman) arasında değişen bir sıklık aralığında işaretlemeleri istenir.

İş Yaşam Kalitesi Ölçeği

Ölçek Van Laar, Edwards ve Easton (2007) tarafından oluşturulmuştur. Bu ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği Akar ve Üstüner (2017) tarafından yapılmıştır. 61 maddeden oluşan ölçek keşfedici faktör analiziyle 23 madde ve 6 faktöre dönüştürülmüş ve son halini oluşturmuştur. Ölçek 5'li likert tipi (1 = Katılmıyorum, 2 = Az katılıyorum, 3 = Orta düzeyde katılıyorum, 4 = Çoğunlukla katılıyorum, 5 = Tamamen katılıyorum) puanlamaya sahiptir.

4.5. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırma verileri, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde görev alan sağlık çalışanlarına Kasım 2022 tarihinde araştırmacı tarafından yüz yüze görüşmeyle ve anket yöntemi uygulanarak toplanmıştır. Araştırmaya gönüllü olarak dâhil olmayı kabul eden katılımcıların sözel onamları alınarak çalışma gerçekleştirilmiştir.

4.6. Araştırma Verilerinin Değerlendirilmesi

Araştırmada elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktararak ilk etapta veri kontrolü yapılmış ve hatalı veriler düzenlenmiştir. İstatistiksel analizler bilgisayar ortamında yapılmıştır. Araştırma verilerinin istatistiksel analizi için SPSS 22.0 paket programından yararlanılmıştır. Veriler analizi yapılmadan önce normal dağılıma uyup uymadığı test edilerek veriler üzerinde tanımlayıcı istatistikler, varyans analizi, bağımsız gruplarda t testi ve korelasyon analizi yapılmıştır.

4.7. Araştırma Etiği

Araştırma öncesi Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beceri Bilimler Etik Kurul Kararı 07.07.2022 Tarih ve 2022-29 Sayılı Kararı ile izin alınmıştır. Ek olarak, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nden 20.07.2022 tarih ve 139871 sayılı yazı ile izin alınmıştır.

4.8. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez 1= H_1 , Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2= H_1 , Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu diğerkâmlık ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3= H_1 , Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu vicdanlılık ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4= H_1 , Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu nezaket ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5= H_1 , Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu centilmenlik ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6= H_1 , Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu sivil erdem ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7= H_1 , İş yaşam kalitesinin alt boyutu iş kariyer memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8= H_1 , İş yaşam kalitesinin alt boyutu genel iyi olma ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9= H_1 , İş yaşam kalitesinin alt boyutu işi kontrol edebilme ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10= H_1 , İş yaşam kalitesinin alt boyutu çalışma koşulları ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11= H_1 , İş yaşam kalitesinin alt boyutu iş yaşamında stres ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12= H_1 , İş yaşam kalitesinin alt boyutu aile iş yaşam dengesi ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

5. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde çalışmaya dâhil olan kişilere ait demografik bulgulara, ölçekler ve alt boyutlarının psikometrik analizlerine yer verilmiştir. Ayrıca, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği, iş yaşam kalitesi ölçeği ve bu ölçeklerin alt boyutlarının demografik değişkenlere göre karşılaştırılması yapılmıştır. Son olarak araştırmada kullanılan ölçekler ve bu ölçeklerin alt boyutlarına ait ilişkiyi gösteren analizler yapılmıştır.

5.1. Demografik Verilere İlişkin Bulgular

Tablo 5.1. Araştırmaya Dâhil Olan Katılımcılara Ait Demografik Bulgular

<i>Cinsiyet</i>	<i>Sayı (n)</i>	<i>Yüzde (%)</i>
Erkek	201	50,3
Kadın	199	49,8
Hastanedeki Pozisyon	Sayı (n)	Yüzde (%)
Hekim	104	26,0
Hemşire-Ebe	100	25,0
İdari Personel	96	24,0
Diğer	100	25,0
Öğrenim Düzeyi	Sayı (n)	Yüzde (%)
Lise ve altı	53	13,6
Ön lisans	97	24,9
Lisans	169	43,4
Lisansüstü	70	18,0
Gelir Durumu (TL)	Sayı (n)	Yüzde (%)
5500tl ve altı	40	10,1
5001-7500	29	7,3
7501-9500	83	20,9
9501 +	245	61,7
Medeni Durum	Sayı (n)	Yüzde (%)
Evli	247	62,1
Bekâr	151	37,8
Çalışma Saati	Sayı (n)	Yüzde (%)
40-50 saat arası	249	64,5
50 saat ve üzeri	137	35,5
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Sayı (n)	Yüzde (%)
Var	205	51,6
Yok	192	48,4
Çalışma Şekli	Sayı (n)	Yüzde (%)
Gündüz	172	43,4
Gece	2	0,5
Gündüz-Gece	222	54,1
Yaş	Sayı (n)	Yüzde (%)
18-32	244	61,0
33-47	141	35,3
48 yaş ve üzeri	15	3,8
Kurumda Geçirilen Süre	Sayı (n)	Yüzde (%)
0-10 yıl	327	82,0
10 yıl ve üzeri	72	18,0
Meslekte Geçirilen Süre	Sayı (n)	Yüzde (%)

0-13 yıl	320	80,2
13 yıl ve üzeri	79	19,8
Toplam	400	100

Tablo 5.1’de katılımcıların sosyodemografik bilgileri verilmiştir. Katılımcıların 201’i erkek (%50,3), 199’u kadındır (%49,8). 104’ü hekim (%26,0), 100’ü hemşire-ebe (%25,0), 96’sı idari personel (%24,0) ve 100’ü diğer personellerdir (%25,0). 53’ü lise ve altı (%13,6), 97’si ön lisans (%24,9), 169’u lisans (%43,4) ve 70’i lisansüstü mezunudur (%18,0). 40’ı 5500tl ve altı (%10,1), 29’u 5001-7500tl arası (%7,3), 83’ü 7501-9500tl arası (%20,9), 245’i 9500tl ve üzeri (%61,7) gelire sahiptir. 247’si evli (%62,1), 151’i ise bekdir (%37,8). 249’u 40-50 saat arası (%64,5), 137’si 50 saat ve üzeri süre çalışmaktadır (%35,5). 205’inin çocuğu varken (%51,6), 192’sini çocuğu yoktur (%48,4). 172’si gündüz (%43,4), 2’si gece (%0,5) ve 222’si hem gün hem de gece çalışmaktadır (%54,1). 244’ü 18-32 (%61,0), 141’i 33-47 (%35,3) ve 15’i 48 yaş ve üzerindedir (%3,8). 327’si kurumunda 0-10 yıldır (%82,0), 72’si 10 yıl ve üzeri süredir çalışmaktadır (%18,0). 320’si meslekte 0-13 yıldır (%80,2), 79’u ise 13 yıl ve üzeri süredir çalışmaktadır (%19,8).

5.2. Ölçekler ve Alt Boyutlarının Psikometrik Analizleri

Tablo 5.2. Ölçekler ve Alt Boyutlarının Psikometrik Analizleri

İfade	Sayısı	Min	Max	Cronbach Alpha	ort	SS	Normallik Testi	
							Skewness (Çarpıklık)	Kurtosis (Basıklık)
Diğerkâmlık	5	6	30	,715	23,38	4,26	-,761	,644
Vicdanlılık	3	3	18	,624	12,57	3,29	-,351	-,472
Nezaket	3	8	18	,696	15,48	2,42	-,956	,272
Centilmenlik	4	6	24	,621	17,28	3,82	-,240	-,552
Sivil Erdem	4	4	24	,706	16,23	4,17	-,238	-,328
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	19	38	114	,890	84,95	14,55	-,297	-,421
İş Kariyer Memnuniyeti	6	6	30	,764	18,47	4,57	,040	-,181
Genel İyi Olma	6	6	30	,809	18,48	5,12	-,155	-,531
İş Kontrol Edebilme	3	3	15	,754	8,19	2,91	,006	-,572
Çalışma Koşulları	3	3	15	,834	7,96	3,04	,097	-,694
İş Yaşamında Stres	2	2	10	,607	6,46	2,06	-,286	-,520
Aile İş Yaşam Dengesi	3	3	15	,799	8,43	3,11	-,004	-,837
İş Yaşam Kalitesi	23	30	115	,923	68,01	16,49	,085	-,392

Tablo 5.2’de görüldüğü üzere örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarının, iş yaşam kalitesi ölçeğinin alt boyutlarının psikometrik özellikleri

verilmiştir. Diğerkâmlık boyutu beş ifadeden oluşmaktadır. Diğerkâmlık boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,715 olarak tespit edilmiş ve normal dağılım gösterdiği bulunmuştur. Vicdanlılık boyutu üç ifadeden oluşmaktadır. Vicdanlılık boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,624 olarak saptanmış ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Nezaket boyutu üç ifadeden oluşmaktadır. Nezaket boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,696 olarak bulunmuş ve normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Centilmenlik boyutu dört ifadeden oluşmaktadır. Centilmenlik boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,621 olarak tespit edilmiş ve normal dağılım gösterdiği bulunmuştur. Sivil erdem boyutu dört ifadeden oluşmaktadır. Sivil erdem boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,706 olarak bulunmuş ve normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği on dokuz ifadeden oluşmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği Cronbach Alpha değeri 0,890 olarak tespit edilmiş ve normal dağılım gösterdiği gözlemlenmiştir. İş kariyer memnuniyeti boyutu altı ifadeden oluşmaktadır. İş kariyer memnuniyeti boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,764 olarak saptanmış ve normal dağılım gösterdiği bulunmuştur. Genel iyi olma boyutu altı ifadeden oluşmaktadır. Genel iyi olma boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,809 olarak bulunmuş ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiş. İş kontrol edebilme boyutu üç ifadeden oluşmaktadır. İş kontrol edebilme boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,754 olarak tespit edilmiş ve normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Çalışma koşulları boyutu üç ifadeden oluşmaktadır. Çalışma koşulları boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,834 olarak bulunmuş ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. İş yaşamında stres boyutu iki ifadeden oluşmaktadır. İş yaşamında stres boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,607 olarak ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Aile iş yaşam dengesi boyutu üç ifadeden oluşmaktadır. Aile iş yaşam dengesi boyutunun Cronbach Alpha değeri 0,799 olarak tespit edilmiş ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi ölçeği yirmi üç ifadeden oluşmaktadır. İş yaşam kalitesi ölçeğinin Cronbach Alpha değeri 0,923 olarak tespit edilmiş ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

5.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular

Tablo 5.3. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	83,60	15,41	-1,874	,062	
	Kadın	199	86,32	13,53			
	1-Hekim	104	81,74	13,26			
	2-Hemşire-Ebe	100	87,09	14,52			
Hastanedeki Pozisyon	3-İdari	96	86,70	16,18	2,955	,032	1<2

	Personel							
	4-Diğer	100	84,46	13,77				
	1-5500tl ve altı	40	80,38	13,77				
Gelir Durumu (TL)	2-5501-7500	29	84,53	14,19	8,124	,044		-
	3-7501-9500	83	83,40	15,95				
	4-9501 +	245	86,40	14,12				
Medeni Durum	Evli	247	85,08	15,11	,347	,729		
	Bekâr	150	84,58	13,38				
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	85,33	15,19	,522	,602		
	Yok	192	84,57	13,94				
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	86,29	14,49	2,035	,043		
	50 saat ve üzeri	137	83,17	14,27				
Çalışma Şekli	Gündüz	172	86,30	14,70	1,635	,103		
	Gündüz-Gece	222	83,89	14,39				
	1-Lise ve altı	53	82,76	16,37				
	2-Ön lisans	97	85,94	13,61				
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	85,68	14,07	,747	,525		
	4-Yüksek Lisans	70	84,16	15,70				

Tablo 5.3'te görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli ve öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre tukey testi yapılmış hemşire ve ebelerin, hekimlere göre daha yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların gelir durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Ancak yapılan games-howell testi sonucunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı puanı aldıkları görülmüştür.

5.4. İş Yaşam Kalitesi ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular

Tablo 5.4. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Yaşam Kalitesi Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	68,44	15,90	,521	,603	
	Kadın	199	67,58	17,10			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	65,09	15,07	1,813	,144	
	2-Hemşire-Ebe	100	70,02	15,94			
	3-İdari Personel	96	69,36	16,59			
	4-Diğer	100	67,75	18,08			
	1-5500tl ve altı	40	61,30	15,06			
Gelir Durumu (TL)	2-5501-7500	29	70,27	16,81	9,888	,020	1<3
	3-7501-9500	83	71,01	17,94			
	4-9501 +	245	67,83	16,02			
Medeni Durum	Evli	247	67,73	16,11	-,317	,751	
	Bekâr	150	68,27	17,01			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	68,92	16,28	1,127	,260	
	Yok	192	67,05	16,76			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	70,44	16,45	3,882	,000	
	50 saat ve üzeri	137	63,79	15,43			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	71,09	16,71	3,481	,001	
	Gündüz-Gece	222	65,36	15,76			
	1-Lise ve altı	53	68,32	18,76			
	2-Ön lisans	97	70,03	16,50			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	67,14	15,83	,743	,527	
	4-Yüksek Lisans	70	66,89	16,79			

Tablo 5.4'te görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, medeni durumu, öğrenim durumu ve çocuk sahibi olma durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların gelir durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl altında olan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesi puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş

yaşam kalitesi puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların çalışma şekli ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesi puanı aldıkları görülmüştür.

5.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Alt Boyutları ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular

Tablo 5.5. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Diğerkâmlık Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	23,11	4,54	-1,307	,192	
	Kadın	199	23,66	3,95			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	23,04	3,95	,827	,480	
	2-Hemşire-Ebe	100	23,94	4,23			
	3-İdari Personel	96	23,31	4,44			
	4-Diğer	100	23,26	4,42			
	1-5500tl ve altı	40	22,77	4,00			
Gelir Durumu (TL)	2-5501-7500	29	23,44	3,60	12,578	,006	3<4
	3-7501-9500	83	22,10	4,67			
	4-9501 +	245	23,94	4,15			
Medeni Durum	Evli	247	23,33	4,51	-,278	,781	
	Bekâr	150	23,45	3,84			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	23,42	4,51	,185	,853	
	Yok	192	23,34	4,01			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	23,49	4,26	,247	,805	
	50 saat ve üzeri	137	23,38	4,34			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	23,53	4,37	,605	,546	
	Gündüz-Gece	222	23,27	4,20			
	1-Lise ve altı	53	21,68	4,80			
	2-Ön lisans	97	23,66	4,08			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	23,83	3,96	3,661	,013	1<2
	4-Yüksek Lisans	70	23,47	4,47			1<3

Tablo 5.5'te görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile diğerkâmlık ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, haftalık çalışma süresi ve çalışma şekli ile diğerkâmlık ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların gelir durumu ile diğerkâmlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu

sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcılara göre daha yüksek diğerkâmlık puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların öğrenim durumu ile diğerkâmlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre hochberg testi yapılmış ve ön lisans mezunu olan katılımcıların, lise ve altı mezunu olan katılımcılara göre ve lisans mezunu olan katılımcıların, lise ve altı mezunu olan katılımcılara göre daha yüksek diğerkâmlık puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.6. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Vicdanlılık Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>rt</i>	<i>ss</i>	<i>/F/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	12,36	3,37	-1,268	,206	
	Kadın	199	12,78	3,21			
	1-Hekim	104	12,26	2,94			
	2-Hemşire-	100	12,63	2,94			
Hastanedeki Pozisyon	Ebe				1,691	,168	
	3-İdari	96	13,16	3,61			
	Personel						
	4-Diğer	100	12,24	3,61			
	1-5500tl ve altı	40	11,42	3,08			
	2-5501-7500	29	12,49	3,29	6,792	,079	
Gelir Durumu (TL)	3-7501-9500	83	12,75	3,73			
	4-9501 +	245	12,71	3,17			
Medeni Durum	Evli	247	12,57	3,36	,115	,909	
	Bekâr	150	12,53	3,17			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	12,63	3,42	,340	,734	
	Yok	192	12,51	3,15			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	12,86	3,28	2,085	,038	
	50 saat ve üzeri	137	12,14	3,18			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	12,77	3,31	1,111	,267	
	Gündüz-Gece	222	12,40	3,29			
	1-Lise ve altı	53	12,39	3,78			
	2-Ön lisans	97	12,39	3,45			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	12,73	3,00	,270	,847	
	4-Yüksek Lisans	70	12,56	3,57			

Tablo 5.6’da görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile vicdanlılık ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, gelir durumu medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli ve öğrenim durumu ile vicdanlılık ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile vicdanlılık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre haftalık 40-50 saat çalışan katılımcıların, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek vicdanlılık puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.7. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Nezaket Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	15,32	2,62	-1,308	,192	
	Kadın	199	15,63	2,20			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	15,10	2,26	1,929	,124	
	2-Hemşire-Ebe	100	15,31	2,74			
	3-İdari Personel	96	15,77	2,58			
	4-Diğer	100	15,75	2,03			
	1-5500tl ve altı	40	14,93	2,46			
	2-5501-7500	29	15,17	2,65			
	3-7501-9500	83	15,66	2,26			
	4-9501 +	245	15,59	2,41			
Gelir Durumu (TL)					3,981	,264	
Medeni Durum	Evli	247	15,47	2,48	-,032	,975	
	Bekâr	150	15,48	2,33			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	15,56	2,48	,669	,504	
	Yok	192	15,39	2,38			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	15,70	2,39	1,918	,056	
	50 saat ve üzeri	137	15,20	2,41			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	15,82	2,40	2,389	,017	
	Gündüz-Gece	222	15,23	2,42			
	1-Lise ve altı	53	15,42	2,59			
	2-Ön lisans	97	15,68	2,34			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	15,33	2,53	,685	,562	
	4-Yüksek Lisans	70	15,73	2,13			

Tablo 5.7’de görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile nezaket ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, haftalık çalışma süresi ve öğrenim durumu ile nezaket ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların çalışma şekli ile nezaket ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek nezaket puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.8. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Centilmenlik Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
--------------------	--	----------	------------	-----------	------------	----------	-----------------

					<i>/H</i>			
Cinsiyet	Erkek	201	16,90	3,86	-1,977	,049		
	Kadın	199	17,66	3,75				
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	16,00	3,70	6,860	,000	1<2	1<3
	2-Hemşire-Ebe	100	18,31	3,60				
	3-İdari Personel	96	17,64	3,96				
	4-Diğer	100	17,24	3,68				
	1-5500tl ve altı	40	16,28	4,37				
Gelir Durumu (TL)	2-5501-7500	29	17,06	3,64	5,978	,113		
	3-7501-9500	83	16,80	3,98				
	4-9501 +	245	17,66	3,67				
Medeni Durum	Evli	247	17,42	3,75	1,089	,277		
	Bekâr	150	17,00	3,88				
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	17,44	3,81	,842	,401		
	Yok	192	17,12	3,84				
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	17,63	3,73	2,272	,024		
	50 saat ve üzeri	137	16,72	3,85				
Çalışma Şekli	Gündüz	172	17,52	3,80	1,204	,229		
	Gündüz-Gece	222	17,06	3,84				
	1-Lise ve altı	53	17,37	4,24				
Öğrenim Durumu	2-Ön lisans	97	17,70	3,71	1,195	,312		
	3-Lisans	169	17,33	3,86				
	4-Yüksek Lisans	70	16,58	3,49				

Tablo 5.8’de görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile centilmenlik ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli ve öğrenim durumu ile centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların cinsiyeti ile centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre daha yüksek centilmenlik puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre tukey testi yapılmış hemşire ve ebelerin, hekimlere göre ve idari personellerin hekimlere göre daha yüksek centilmenlik puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre haftalık 40-50 saat çalışan katılımcıların, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek centilmenlik puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.9. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Sivil Erdem Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	15,89	4,28	-1,622	,106	
	Kadın	199	16,57	4,03			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	15,32	3,89	3,277	,021	1<2
	2-Hemşire-Ebe	100	16,89	3,87			
	3-İdari Personel	96	16,80	4,67			
	4-Diğer	100	15,95	4,08			
	1-5500tl ve altı	40	14,97	3,88			
	2-5501-7500	29	16,34	3,94			
	3-7501-9500	83	16,08	4,76			
Gelir Durumu (TL)	4-9501 +	245	16,48	4,02	4,557	,207	
Medeni Durum	Evli	247	16,27	4,31	,392	,695	
	Bekâr	150	16,11	3,85			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	16,27	4,33	,205	,837	
	Yok	192	16,19	4,03			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	16,59	4,20	2,001	,046	
	50 saat ve üzeri	137	15,71	4,04			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	16,63	4,31	1,710	,088	
	Gündüz-Gece	222	15,91	4,04			
	1-Lise ve altı	53	15,88	4,54			
	2-Ön lisans	97	16,50	4,23			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	16,44	3,78	,626	,599	
	4-Yüksek Lisans	70	15,81	4,72			

Tablo 5.9’da görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile sivil erdem ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli ve öğrenim durumu ile sivil erdem ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile sivil erdem ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre tukey testi yapılmış hemşire ve ebelerin, hekimlere göre daha yüksek sivil erdem puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile sivil erdem ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek sivil erdem puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.10. Araştırmaya Katılanların Yaş Değişkeni ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>Diğerkâmlık</i>	<i>Vicdanlılık</i> <i>k</i>	<i>Nezaket</i>	<i>Centilmenlik</i>	<i>Sivil</i> <i>Erdem</i>	<i>Örgütsel Vatandaşlık</i> <i>Davranışı</i> <i>Ölçeği</i>
Yaş	,030	,037	,116*	,049	,069	,069
	,544	,457	,020	,324	,170	,170

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.10'a göre katılımcıların yaşları ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre yaş değişkeni ile nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$).

Tablo 5.11. Araştırmaya Katılanların Kurumda Geçirilen Süre Değişkeni ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>Diğerkâmlık</i>	<i>Vicdanlılık</i> <i>k</i>	<i>Nezaket</i>	<i>Centilmenlik</i>	<i>Sivil</i> <i>Erdem</i>	<i>Örgütsel Vatandaşlık</i> <i>Davranışı</i> <i>Ölçeği</i>
Kurumda	,067	,029	,084	,117*	,090	,096
Geçirilen	,184	,566	,096	,019	,074	,055
Süre						

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.11'e göre katılımcıların kurumda geçirdikleri süre ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre kurumda geçirilen süre değişkeni ile nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$).

Tablo 5.12. Araştırmaya Katılanların Meslekte Geçirilen Süre Değişkeni ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>Diğerkâmlık</i>	<i>Vicdanlılık</i> <i>k</i>	<i>Nezaket</i>	<i>Centilmenlik</i>	<i>Sivil</i> <i>Erdem</i>	<i>Örgütsel Vatandaşlık</i> <i>Davranışı</i> <i>Ölçeği</i>
Meslekte	,078	,047	,128*	,142**	,078	,114*
Geçirilen	,122	,346	,011	,005	,120	,022
Süre						

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.12'ye göre katılımcıların meslekte geçirdikleri süre ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre meslekte geçirilen süre değişkeni ile nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). Meslekte geçirilen süre değişkeni ile centilmenlik puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). Meslekte geçirilen süre değişkeni ile örgütsel

vatandaşlık davranışı puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$).

5.6. İş Yaşam Kalitesi alt boyutları ve Demografik Verilere İlişkin Bulgular

Tablo 5.13. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Kariyer Memnuniyeti Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	18,74	4,51	1,165	,245	
	Kadın	199	18,20	4,62			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	18,34	4,11	,841	,472	
	2-Hemşire-Ebe	100	19,02	4,40			
	3-İdari Personel	96	18,51	4,74			
	4-Diğer	100	18,02	5,00			
	1-5500tl ve altı	40	17,67	4,17			
Gelir Durumu (TL)	2-5501-7500	29	18,54	4,95	2,645	,450	
	3-7501-9500	83	18,90	5,09			
	4-9501 +	245	18,47	4,42			
Medeni Durum	Evli	247	18,22	4,61	-1,273	,204	
	Bekâr	150	18,82	4,45			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	18,51	4,81	,183	,855	
	Yok	192	18,42	4,34			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	18,88	4,56	2,167	,031	
	50 saat ve üzeri	137	17,84	4,41			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	19,07	4,59	2,443	,015	
	Gündüz-Gece	222	17,95	4,46			
	1-Lise ve altı	53	18,06	5,85			
	2-Ön lisans	97	18,54	4,38			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	18,38	4,35	,266	,850	
	4-Yüksek Lisans	70	18,77	4,43			

Tablo 5.13'te görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu ve öğrenim durumu ile iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş kariyer

memnuniyeti puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların çalışma şekli ile iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş kariyer memnuniyeti puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.14. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Genel İyi Olma Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	18,44	4,92	-,194	,846	
	Kadın	199	18,53	5,32			
	1-Hekim	104	18,08	5,02			
	2-Hemşire-Ebe	100	18,38	4,97			
Hastanedeki Pozisyon	3-İdari Personel	96	19,14	5,00	,776	,508	
	4-Diğer	100	18,38	5,49			
	1-5500tl ve altı	40	16,33	4,50			
	2-5501-7500	29	19,45	5,36			
Gelir Durumu (TL)	3-7501-9500	83	19,27	5,47	10,426	,015	1<3 1<4
	4-9501 +	245	18,46	5,01			
Medeni Durum	Evli	247	18,62	5,10	,772	,440	
	Bekâr	150	18,21	5,17			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	19,03	4,98	2,180	,030	
	Yok	192	17,91	5,23			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	19,17	5,17	3,371	,001	
	50 saat ve üzeri	137	17,36	4,85			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	19,30	5,24	2,914	,004	
	Gündüz-Gece	222	17,80	4,94			
	1-Lise ve altı	53	18,16	5,15			
	2-Ön lisans	97	19,18	4,83			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	18,22	5,18	,822	,482	
	4-Yüksek Lisans	70	18,55	5,35			

Tablo 5.14'te görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile genel iyi olma ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, medeni durumu ve öğrenim durumu ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların gelir durumu ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 5500tl ve altında olan katılımcılara göre ve geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 5500tl ve

altında olan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların çocuk sahibi olma durumu ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre çocuğu olan katılımcıların, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların çalışma şekli ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.15. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Kontrol Edebilme Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	8,24	2,89	,391	,696	
	Kadın	199	8,13	2,94			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	7,67	2,78	3,170	,024	1<2
	2-Hemşire-Ebe	100	8,88	2,98			
	3-İdari Personel	96	8,01	2,92			
	4-Diğer	100	8,20	2,86			
	1-5500tl ve altı	40	7,21	2,98			
Gelir Durumu (TL)	2-5501-7500	29	8,55	2,68	4,216	,239	
	3-7501-9500	83	8,26	2,92			
	4-9501 +	245	8,27	2,92			
Medeni Durum	Evli	247	8,13	2,91	-,271	,787	
	Bekâr	150	8,21	2,84			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	8,25	2,95	,446	,656	
	Yok	192	8,12	2,87			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	8,42	2,96	2,116	,035	
	50 saat ve üzeri	137	7,77	2,73			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	8,57	3,04	2,448	,015	
	Gündüz-Gece	222	7,85	2,76			
	1-Lise ve altı	53	8,01	3,28			
	2-Ön lisans	97	8,66	2,70			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	8,04	2,92	1,317	,268	
	4-Yüksek Lisans	70	7,87	2,94			

Tablo 5.15'te görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal

Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu ve öğrenim durumu ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre tukey testi yapılmış ve hemşire-ebelerin, hekimlere göre daha yüksek işi kontrol edebilme puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek işi kontrol edebilme puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların çalışma şekli ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek işi kontrol edebilme puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.16. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Çalışma Koşulları Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	7,98	3,08	,139	,890	
	Kadın	199	7,94	3,01			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	7,12	2,81	3,674	,012	1<2 1<3
	2-Hemşire-Ebe	100	8,25	2,96			
	3-İdari Personel	96	8,36	2,95			
	4-Diğer	100	8,16	3,30	13,055	,005	1<3
	1-5500tl ve altı	40	6,82	2,89			
	2-5501-7500	29	8,75	3,07			
Gelir Durumu (TL)	3-7501-9500	83	8,71	3,17	-1,053	,293	
	4-9501 +	245	7,79	2,96			
Medeni Durum	Evli	247	7,83	2,95	,531	,596	
	Bekâr	150	8,16	3,18			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	8,04	2,97	3,990	,000	
	Yok	192	7,88	3,11			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	8,42	2,95	3,363	,001	
	50 saat ve üzeri	137	7,15	3,01			
	Gündüz	172	8,51	2,97			
Çalışma Şekli	Gündüz-Gece	222	7,48	3,02	1,788	,149	
	1-Lise ve altı	53	8,52	3,50			
	2-Ön lisans	97	8,28	2,97			
	3-Lisans	169	7,83	2,93			
Öğrenim Durumu	4-Yüksek Lisans	70	7,42	2,97			
	Lisans						

Tablo 5.16’da görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile çalışma koşulları ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal

Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu ve öğrenim durumu ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre tukey testi yapılmış ve hemşire-ebelerin, hekimlere ve idari personelin, hekimlere göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür. Katılımcıların gelir durumu ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl altında olan katılımcılara göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür. Katılımcıların çalışma şekli ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.17. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile İş Yaşamında Stres Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	6,54	2,00	,760	,448	
	Kadın	199	6,38	2,12			
	1-Hekim	104	6,28	2,02			
	2-Hemşire-Ebe	100	6,64	1,97			
Hastanedeki Pozisyon	3-İdari Personel	96	6,46	2,11	2,185	,674	
	4-Diğer	100	6,49	2,15			
	1-5500tl ve altı	40	5,85	1,91			
	2-5501-7500	29	6,75	1,82			
Gelir Durumu (TL)	3-7501-9500	83	6,59	2,23	4,683	,197	
	4-9501 +	245	6,49	2,04			
Medeni Durum	Evli	247	6,52	2,03	,730	,466	
	Bekâr	150	6,36	2,10			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	6,53	2,07	,734	,463	
	Yok	192	6,38	2,06			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	6,62	2,01	2,048	,041	
	50 saat ve üzeri	137	6,17	2,10			
	Gündüz	172	6,61	2,03	1,397	,163	
Çalışma Şekli	Gündüz-Gece	222	6,32	2,06			
	1-Lise ve altı	53	6,69	2,34			
	2-Ön lisans	97	6,51	2,08			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	6,35	1,97	,420	,739	
	4-Yüksek Lisans	70	6,50	2,06			
	Lisans						

Tablo 5.17’de görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile iş yaşamında stres ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli ve öğrenim durumu ile iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşamında stres puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.18. Araştırmaya Katılanların Demografik Verileri ile Aile Ve İş Yaşam Dengesi Ölçeğine Ait Analizler

<i>Değişkenler</i>		<i>n</i>	<i>ort</i>	<i>ss</i>	<i>t/F</i> <i>/H</i>	<i>p</i>	<i>Post-Hoc</i>
Cinsiyet	Erkek	201	8,48	2,98	,367	,714	
	Kadın	199	8,37	3,24			
Hastanedeki Pozisyon	1-Hekim	104	7,58	2,72			
	2-Hemşire-Ebe	100	8,84	3,01			
	3-İdari Personel	96	8,85	3,10	3,810	,010	1<2 1<3
	4-Diğer	100	8,49	3,45			
	1-5500tl ve altı	40	7,40	2,77			
Gelir Durumu (TL)	2-5501-7500	29	8,20	3,35	11,316	,010	1<3
	3-7501-9500	83	9,26	3,26			
	4-9501 +	245	8,32	3,04			
Medeni Durum	Evli	247	8,38	3,07	-,290	,772	
	Bekâr	150	8,48	3,20			
Çocuk Sahibi Olma Durumu	Var	205	8,53	3,00	,710	,478	
	Yok	192	8,31	3,24			
Haftalık Çalışma Süresi	40-50 saat arası	249	8,91	2,96	4,483	,000	
	50 saat ve üzeri	137	7,47	3,08			
Çalışma Şekli	Gündüz	172	9,01	3,11	3,420	,001	
	Gündüz-Gece	222	7,94	3,02			
	1-Lise ve altı	53	8,86	3,62			
	2-Ön lisans	97	8,82	3,42			
Öğrenim Durumu	3-Lisans	169	8,31	2,78	2,021	,110	
	4-Yüksek Lisans	70	7,75	3,06			

Tablo 5.18’de görüldüğü üzere katılımcıların demografik verileri ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında bağımsız gruplarda t testi, ANOVA analizi ve

Kruskal Wallis-H analizi yapılmıştır. Katılımcıların cinsiyeti, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu ve öğrenim durumu ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır ($p>0,05$). Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre tukey testi yapılmış ve hemşire-ebelerin, hekimlere ve idari personelin, hekimlere göre daha yüksek aile iş yaşam dengesi puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların gelir durumu ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl altında olan katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesi puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesi puanı aldıkları görülmüştür. Katılımcıların çalışma şekli ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur ($p<0,05$). Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesi puanı aldıkları görülmüştür.

Tablo 5.19. Araştırmaya Katılanların Yaş Değişkeni ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>İş Kariyer Memnuniyeti</i>	<i>Genel İyi Olma</i>	<i>İşi Kontrol Edebilme</i>	<i>Çalışma Koşulları</i>	<i>İş Yaşamında Stres</i>	<i>Aile İş Yaşam Dengesi</i>	<i>İş Yaşam Kalitesi Ölçeği</i>
Yaş	,000 ,994	,076 ,128	-,001 ,978	,095 ,059	,015 ,766	,025 ,611	,047 ,344

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.19'a göre katılımcıların yaşları ve iş yaşam kalitesi alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Yaş değişkeni ile iş yaşam kalitesi ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 5.20. Araştırmaya Katılanların Kurumda Geçirilen Süre Değişkeni ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>İş Kariyer Memnuniyeti</i>	<i>Genel İyi Olma</i>	<i>İşi Kontrol Edebilme</i>	<i>Çalışma Koşulları</i>	<i>İş Yaşamında Stres</i>	<i>Aile İş Yaşam Dengesi</i>	<i>İş Yaşam Kalitesi Ölçeği</i>
Kurumda Geçirilen Süre	,034 ,493	,043 ,397	,045 ,367	,079 ,117	-,045 ,370	,035 ,485	,046 ,357

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.20'ye göre katılımcıların kurumda geçirdikleri süre ve iş yaşam kalitesi ölçeği alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Kurumda geçirilen

süre değişkeni ile iş yaşam kalitesi ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 5.21. Araştırmaya Katılanların Meslekte Geçirilen Süre Değişkeni ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>İş Kariyer Memnuniyeti</i>	<i>Genel İyi Olma</i>	<i>İşi Kontrol Edebilme</i>	<i>Çalışma Koşulları</i>	<i>İş Yaşamında Stres</i>	<i>Aile İş Yaşam Dengesi</i>	<i>İş Yaşam Kalitesi Ölçeği</i>
Meslekte Geçirilen Süre	,042	,079	,053	,080	-,022	,044	,066
	,408	,113	,294	,111	,665	,384	,190

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.21'e göre katılımcıların meslekte geçirdikleri süre ve iş yaşam kalitesi alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Meslekte geçirilen süre değişkeni ile iş yaşam kalitesi ölçeği ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

5.7. Araştırmanın Ölçeklerine ve Alt Boyutlarının Etkilerine Ait Bulgular

Tablo 5.22. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ve İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>İş Kariyer Memnuniyeti</i>	<i>Genel İyi Olma</i>	<i>İşi Kontrol Edebilme</i>	<i>Çalışma Koşulları</i>	<i>İş Yaşamında Stres</i>	<i>Aile İş Yaşam Dengesi</i>
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	,458**	,285**	,352**	,321**	,021	,305**
	,000	,000	,000	,000	,675	,000

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.22'ye göre katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı puanları ve iş yaşam kalitesi ölçeği alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile iş kariyer memnuniyeti puanı arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile genel iyi olma puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile işi kontrol edebilme puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile çalışma koşulları puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile iş yaşamında stres puanı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir ($p>0,01$). Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile aile iş yaşam dengesi puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$).

Tablo 5.23. Araştırmaya Katılanların İş Yaşam Kalitesi Ölçeği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Alt Boyutlarına Ait Analizler

	<i>Diğerkâmlık</i>	<i>Vicdanlılık</i>	<i>Nezaket</i>	<i>Centilmenlik</i>	<i>Sivil Erdem</i>	<i>Örgütsel Davranışı Ölçeği</i>	<i>Vatandaşlık</i>
İş	,217**	,362**	,167**	,372**	,439**	,397**	
Yaşam Kalitesi	,000	,000	,001	,000	,000	,000	

** $p<0,01$ * $p<0,05$ $n=400$

Tablo 5.23'e göre katılımcıların iş yaşam kalitesi puanları ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği davranışı alt boyutları puanları arasında kolerasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre iş yaşam kalitesi puanı ile diğerkâmlık puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). İş yaşam kalitesi puanı ile vicdanlılık puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). İş yaşam kalitesi puanı ile nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). İş yaşam kalitesi puanı ile centilmenlik puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). İş yaşam kalitesi puanı ile sivil erdem puanı arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$). İş yaşam kalitesi puanı ile örgütsel vatandaşlık davranışı puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir ($p<0,01$).

5.8. Araştırmanın Hipotezlerine Ait Bulgular

Tablo 5.24. Hipotez Bulguları

<i>Hipotezler</i>	<i>Kabul/ Red</i>
Hipotez 1, Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 2, Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu diğerkâmlık ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 3, Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu vicdanlılık ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 4, Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu nezaket ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 5, Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu centilmenlik ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 6, Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu sivil erdem ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 7, İş yaşam kalitesinin alt boyutu iş kariyer memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 8, İş yaşam kalitesinin alt boyutu genel iyi olma ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 9, İş yaşam kalitesinin alt boyutu işi kontrol edebilme ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul

Hipotez 10, İş yaşam kalitesinin alt boyutu çalışma koşulları ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
Hipotez 11, İş yaşam kalitesinin alt boyutu iş yaşamında stres ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Red
Hipotez 12, İş yaşam kalitesinin alt boyutu aile iş yaşam dengesi ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul



6. TARTIŞMA

Örgütsel vatandaşlık davranışının, ilk ortaya atıldığı günden bugüne kadar konu olduğu araştırmalar ve yapılan çalışmalar sonucunda, genel itibariyle faydalar sağladığı kabul edilmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışları kapsamında meslektaşlarına yardım ve rehberlik eden, ekstra görevlerde bulunan, iş saatlerini aksatmayan ve çalıştığı kurumu korumaya yönelik özenli davranışlarda bulunan çalışanların oranı ne kadar yüksek olursa, o kadar işletme verimliliği, üretkenlik, kalite ve başarı sağlanacaktır. Ek olarak örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyen çalışanlara sahip işletmeler, daha fazla müşteri memnuniyeti ve daha yüksek finansal faydaya sahip olmaktadır (Organ, 2018, 6). Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyen çeşitli faktörler vardır. Özellikle çalışanların sosyo-demografik özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarına eğilimlerinde belirleyici rol oynayabilmektedir. İşletmelerin nitelikli çalışanları kuruma çekmesi ve elde tutmaya devam etmesi için çeşitli çalışmalar ve araştırmalar yapılmıştır. Bu araştırmalar sonucunda, çalışanın memnuniyetini arttırmak, iş yerinde gelişime olanak sağlamak, çalışanların gelişime ve yeniliğe uyum sağlamasına yardımcı olmak gibi kavramlar ortaya koyulmuştur (Saraji ve Dargahi, 2006, 8). Ek olarak çalışma ortamının insan anatomisine elverişli hale getirilmesi, iş süreçlerinde iletişimi güçlü tutmak ve insan kaynakları gibi birçok terim ön plana çıkmıştır. Bu kavramların toplamı ise iş yaşam kalitesini oluşturmuştur. Bu kavramın öneminden kaynaklı iş yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik uygulamalarda öncelikle çalışma yaşamını etkileyen faktörlere bakılmaktadır. İş yaşam kalitesini etkileyen birçok faktör vardır. Bunlar, çalışanların yaşı, deneyimi, cinsiyeti ve eğitimi gibi faktörlerdir. Çalışanların kapasite ve yeteneklerinden faydalanabilmek ve geliştirebilmek için fırsatların değerlendirilmesi gerekmektedir. Organizasyon, iş yaşam kalitesini geliştirerek ve çalışma ortamını iyileştirip bunun devamlılığını sağlayarak çalışanlarıyla ilgilenmelidir (Klein vd., 2019, 8). Bireylerin kişilik özellikleri ve iş yaşam kalitesi anlayışları farklılık gösterdiği için iş yaşam kalitesinin etkileri kişiden kişiye değişiklik gösterebilir. Bu farklılıklara rağmen iş yaşam kalitesinin kesin belirleyicileri de mevcuttur. Bu belirleyiciler çalışanların iş tatmin düzeylerini ve motivasyon derecelerini olumlu veya olumsuz etkilemektedir. İş yaşam kalitesinden kaynaklı iş tatmini ve motivasyonu düşük çalışanlar sosyal hayatlarında da tatminsizlik ve motivasyon eksikliği yaşayabilmektedirler (Turan, 2014, 16). İş yaşam kalitesi hem organizasyonda iş süreçlerini hem de işten sorumlu bireyin sağlığını etkilemektedir. Organizasyonun iç ve dış çevresi, görevin türü ve çalışma koşulları gibi faktörler iş yaşam kalitesini etkilemektedir. Bu faktörler, iş uygulamalarına, çalışma yaşam kalitesine ve bireylerin kişisel gelişimine faydalar sağlayabilir. Ancak bu faktörler, tam tersine engeller ve olumsuzluklarda oluşturabilir. Bu olumsuzluklar hem organizasyona hem de bireylere zarar verebilir (Gil-Monte, 2009, 169).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili ve iş yaşam kalitesi ile ilgili bu kavramların önemini, katkılarını ve çıktılarını vurgulayan çeşitli sektörlerde çalışmalar yapılmıştır. Öte yandan örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam kalitesi ilişkisine ve birbirlerine etkisine yönelik de çalışmalar yapılmıştır. İş yaşam kalitesinin yükselmesine bağlı olarak bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışları sergileme potansiyellerinin artması olasıdır. Fakat, örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllülük esasına dayalı karşılık beklemeden yapılan davranışlardır. İş yaşam kalitesindeki gelişimler bu davranışları yönlendirmeyebilir. Öte yandan iş yaşam kalitesindeki gelişimlerle kişinin kuruma olan bağlılığı artabilir ve bu bağlılık sonucunda birey içgüdüsel olarak örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunabilir. Araştırmanın bu bölümünde yapılan uygulamalı çalışmadan elde edilen tüm bulgular değerlendirilmiştir. Araştırmaya katılan Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Araştırma ve Uygulama Hastanesi sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi ve iş yaşam kalitesi düzeyleri incelenip bu düzeylerin çalışanların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını ve son olarak da çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kaliteleri arasındaki ilişki ile ilgili bulgular tartışılmış ve yorumlanmıştır.

6.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Demografik Verilere İlişkin Tartışma

İçinde bulunduğumuz yüzyılda, iş hayatıyla ilgili araştırmalarda kurumlardaki değişimler, çalışanların gönüllü davranışları, yenilikler ve esneklikler üzerinde durulmaktadır. Bu konuyla ilgili dikkat çeken araştırmalar aracılığıyla işletmeler, çalışanlarını kurumsal gelişim odaklı tutum ve davranışlara motive etmekte ve yönlendirmektedir (Lee vd., 2013, 54). Yirmi birinci yüzyıldaki çeşitli çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı yaş, cinsiyet, pozisyon ve görev süresi gibi farklı demografik özelliklerle ilişkilendirilmiştir (Ocampo vd., 2018, 839). Bireylerin cinsiyeti, medeni durumu, işyerindeki pozisyonu, gelir durumu, öğrenim düzeyi ve çalışma saatleri gibi demografik özellikleri kişinin örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemesinde önemli bir faktör olabilmektedir. Bu çalışmada bulunan sonuçlara göre sağlık çalışanlarının cinsiyeti ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonucu destekler nitelikte, Allen ve Rush (2006) cinsiyet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir fark bulamamışlardır. İmal (2021) tarafından gerçekleştirilen çalışmada da cinsiyet ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ancak cinsiyet ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisine yönelik yapılan literatür taramasında genel mevcut olan kanı aralarında ilişki olduğuna yöneliktir. Bu ilişkiyi Kidder (2002), cinsiyetin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu etkileri olduğu yönünde açıklamışlardır. Bir başka çalışmada, Heilman ve Chen (2005)'de kadınların erkeklere oranla daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma eğiliminde oldukları sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından

diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem boyutları ile cinsiyet arasında da anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Öte yandan katılımcıların cinsiyeti ile centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre daha yüksek centilmenlik puanı aldıkları görülmüştür. Centilmenlik ortaya çıkması muhtemel güçlüklerle ve zor işlere şikâyet etmeden tolerans gösterebilme davranışlarını içermektedir. Bu davranışlar, geçmişten günümüze kadınların evde düzeni ve huzuru sağlamak amaçlı üstlendikleri davranışlardır. Halihazırda bu davranışlara sahip olan kadınların çalışma hayatında da alışkanlıktan veya bilinçli olarak bu davranışlarda bulunması muhtemeldir. Cinsiyet ve örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasındaki ilişkiye yönelik yapılan literatür çalışmasında, araştırmalarda genel olarak cinsiyet farklılıklarının diğerkâmlıkla ilişkisi ortaya koyulmuştur. Çeşitli çalışmalarda kadınların erkeklerden daha fazla bu davranışta bulundukları rapor edilmiştir. Bu çalışmalar arasında Farrell ve Finkelstein (2007) tarafından yapılan bir çalışma sonucunda, kadınların erkeklere nispeten daha fazla yardım etme davranışı sergileme eğiliminde oldukları bu sebeple daha fazla diğerkâmlık davranışlarında bulunduklarını ortaya koymuşlardır. Kadınların diğerkâmlık davranışlarında daha eğilimli olmasının sebebi olarak kadınların erkeklere oranla daha uyumlu olmasından kaynaklanabilmektedir.

Katılımcıların yaşları ve örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu sonucu destekler şekilde, İnam (2016) ve Karataş (2022) tarafından yapılan çalışmalarda da yaş ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Öte yandan Chou ve Pearson (2011)'in çalışmasında yaş ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmada katılımcıların yaşları ile örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem alt boyutları puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların yaş değişkeni ile sadece nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda, katılımcıların 18 yaşın üstünde olmaları ve belirli bir olgunluğa ulaşmalarıyla birlikte kişilikleri son şeklini almıştır. Bireylerin davranışları, kişiliklerinin bir yansıması olarak ortaya çıktığı için yaşlarındaki farklılık davranışlarını etkilemediği düşünülmektedir.

Katılımcıların medeni durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Uzonwanne (2014) ve Bakhshi ve arkadaşları (2011) tarafından yapılan çalışmalarda da medeni durum ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir fark ortaya koyulamamıştır. Ek olarak, Yıldırım (2017)'nin yapmış olduğu çalışmada, evli ve bekar çalışanların işyerlerinde aynı düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışları gösterdiğini belirtmiştir. Öte yandan Mayel ve Pourreza (2013) tarafında yapılan çalışmada, evli çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarına daha yüksek düzeyde

bağlılık gösterdikleri sonucuna varılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile medeni durum ilişkisine yönelik çeşitli çalışmalar incelendiğinde, genel olarak aralarında bir ilişki olmadığı yönünde sonuçlara ulaşılmıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları olan diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem ile de medeni durum ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak Ürek (2015) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel vatandaşlık davranışları ve alt boyutları ile medeni durum arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Fakat Ürek (2015)'in çalışmasında bekar sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ve tüm alt boyutları ortalamaları evli sağlık çalışanlarının ortalamalarına göre daha yüksek olmasına karşın bu çalışmada evli sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarından vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem ortalamalarının bekar sağlık çalışanlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan, bekâr sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından diğerkâmlık ve nezaket ortalamalarının evli sağlık çalışanlarına göre daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Katılımcıların çocuk sahibi olma durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem ile çocuk sahibi olma durumu ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuçlara paralel olarak, Taşkın (2021) tarafından yapılan araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı ve tüm alt boyutları ile çocuk sahibi olma durumu ortalamaları arasında da anlamlı bir fark bulunamamıştır. Ek olarak Taşkın (2021)'in çalışmasında çocuk sayısı değişkenine yer verilmiştir ve sonucunda da çocuk sayısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Literatür taraması sonucunda yerli ve yabancı kaynakların genelinde örgütsel vatandaşlık davranışı ile çocuk sahibi olma durumunun ilişkisine yönelik çalışmaya rastlanılmadığı veya demografik verilerde yer verilmediği görülmektedir. Bu sebeple bu iki kavram arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için daha fazla çalışmaya yer verilmesi gerekmektedir.

Katılımcıların çalışma şekli ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Öte yandan, Özvatan (2019) tarafından yapılan çalışmada gündüz çalışan katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları, gündüz ve gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan diğerkâmlık, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem ile çalışma şekli ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket alt boyutu ile çalışma şekli arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek nezaket puanı aldıkları görülmüştür. Özvatan (2019)'un çalışmasında ise gündüz çalışan

katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem ortalamalarının gece ve gündüz çalışan katılımcılardan anlamlı düzeyde yüksek olduğu belirtilmiştir. İki çalışmada da çalışma şeklinin nezaket boyutuyla ilişkisi olduğunu ek olarak çalışanların nezaket davranışlarını etkilediği gözlemlenmektedir.

Katılımcıların öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu araştırmaya paralel olarak, İnam (2016), Bulunuz (2019), Envergil (2018), Eyigün (2019), Çakır (2015), Kuzucu (2013), Jafari ve Bidarian (2012) ve Berbaoui ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan çalışmalarda da katılımcıların öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Literatür incelemesi sonucunda, kişilerin davranışlarının şekillenmesinde ve çalıştığı kuruma karşı tavırlarında öğrenim durumunun belirleyici faktör olmadığı kabul edilebilir. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem ile öğrenim durumu ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık alt boyutu ile öğrenim durumu arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu sonuca göre hochberg testi yapılmış ve ön lisans mezunu olan katılımcıların, lise ve altı mezunu olan katılımcılara göre ve lisans mezunu olan katılımcıların, lise ve altı mezunu olan katılımcılara göre daha yüksek diğerkâmlık puanı aldıkları görülmüştür. Lisans ve önlisans öğrenimine sahip katılımcıların üniversite öğrenim sürecinde davranış bilimleri dersi almaları ve genellikle üniversite öğrenimi sürecinde ailelerinden farklı şehirde yaşamalarından kaynaklı sorumluluk almaya daha yatkın oldukları için diğerkâmlık davranışları daha yüksek olabilir. Bu sonuçlara paralel olarak, Akgümüş (2019)'un yapmış olduğu çalışmada da örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem ile öğrenim durumu ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin diğerkâmlık alt boyutunda ise ön lisans eğitim durumu olan çalışanların ortalamasının lise eğitim durumu olan çalışanların ortalamasından daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre tukey testi yapılmış hemşire ve ebelerin, hekimlere göre daha yüksek örgütsel vatandaşlık davranışı puanı aldıkları görülmüştür. Bu sonuca paralel olarak, Alıcı (2016) ve Yıldız (2015) tarafından yapılan çalışmalarda da katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Öte yandan Oral (2012) ve Erdoğan (2018) tarafından yapılan çalışmalarda hastanedeki pozisyon ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlığı davranışının alt boyutları olan diğerkâmlık, vicdanlılık ve nezaket ile hastanedeki pozisyon ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu

sonuca benzer olarak, Erbir (2020) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık ve nezaket ile hastanedeki pozisyon ortalamaları arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik alt boyutu ile hastanedeki pozisyonu arasında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu sonuca göre tukey testi yapılmış hemşire ve ebelerin, hekimlere göre ve idari personellerin hekimlere göre daha yüksek centilmenlik puanı aldıkları görülmüştür. Ek olarak, bu çalışmada katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışının sivil erdem alt boyutu ile hastanedeki pozisyonu arasında da anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu sonuca göre tukey testi yapılmış hemşire ve ebelerin, hekimlere göre daha yüksek sivil erdem puanı aldıkları görülmüştür. Bu sonuçlar doğrultusunda, hekimlerin ameliyatlarda sorumluluk üstlenmeleri ve çalışma saatlerindeki yoğun tempolarından kaynaklı hemsire- ebe ve idari personele göre psikolojik olarak daha fazla stres altında olmalarından ötürü örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarından daha az puan aldıkları öngörülmektedir. Ek olarak, idari personelin çalışma saatlerinin ve çalıştıkları birimin düzenli olması davranışlarına olumlu yansımaktadır. Öte yandan Şener (2010) tarafından yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ve tüm alt boyutları ile hastanedeki pozisyon ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Ek olarak Şener (2010) çalışmasında diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem alt boyutlarındaki farklılığın hekimlerden kaynaklandığını ve bu alt boyutlarda en yüksek puanlara sahip olduklarını saptamıştır. Şener (2010) çalışmasında centilmenlik boyutunda en yüksek puana hemşirelerin sahip olduğunu ve farklılığın hemşirelerden kaynaklandığını saptamıştır. Her iki çalışmanın sonucunda da centilmentlik boyutunda hemşire ve ebelerin en yüksek puana sahip olmaları oluşan sorunlara çözüm üretme ve iş arkadaşlarıyla güçlü iletişim kurabilme kabiliyetlerini ortaya koyabildiklerini göstermektedir.

Katılımcıların gelir durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Ancak yapılan games-howell testi sonucunda gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Yeşilyurt (2013) tarafından yapılan çalışmada gelir durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı fark tespit edilmiş olup, çalışmada çalışanların gelir düzeyi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma seviyelerininde arttığını ortaya koymuştur. Öte yandan Güler (2009) ve Kelekçioğlu ve Ay (2021) tarafından yapılan çalışmalarda sağlık çalışanlarının gelir durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir fark saptanamamıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem ile gelir durumu ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların gelir durumu ile diğerkâmlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcılara göre daha yüksek

diğerkâmlık puanı aldıkları görülmüştür. Gelir yükseldikçe bireylerin, yaşam kaliteleri, ihtiyaçlarını karşılayabilme ve sosyalleşme kapasiteleri artmaktadır. Buna bağlı olarak da geçim problemi yaşamayan bireylerin mental ve fiziki olarak iyi olma durumları artmaktadır. Dolayısıyla geliri 9501tl ve üzeri olan çalışanların, geliri 7501-9501 arasında olan çalışanlara göre yaşam standartları daha yüksek olduğu için olumlu davranışlarda bulunmaya eğilimleri daha yüksektir. Yılmaz ve Bayram (2019) 'ın yapmış oldukları çalışmada ise gelir durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket alt boyutuyla anlamlı bir ilişkisinin olduğunu ve geliri yüksek olan çalışanların nezaket ortalamalarının daha fazla olduğunu tespit etmişlerdir. Yaşam standartlarının değişmesi, ekonomik durum ve bireylerin ihtiyaçlarındaki farklılıklardan kaynaklı olarak örgütsel vatandaşlık davranışları ile gelir durumu arasında ilişki bulunması olağan kabul edilebilir. Kişilerin gelirinden memnuniyetinin davranışlarına yansımaları muhtemeldir.

Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek örgütsel vatandaşlık puanı aldıkları görülmüştür. Çalışma saatleri az olan bireylerin sosyalleşme ve ailelerine vakit ayırma imkanları da artmaktadır. Özel yaşamlarına vakit ayırabilen çalışanlar, iş yaşamında daha uyumlu ve memnun olabildikleri için örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmaları eğilimleri de artmaktadır. Buna karşın Ulusoy ve Sariçoban (2017) ve Poyraz ve Aksoy (2017) tarafından yapılan çalışmalarda haftalık çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlığın alt boyutları olan diğerkâmlık ve nezaket ile haftalık çalışma süresi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu araştırmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile vicdanlılık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre haftalık 40-50 saat çalışan katılımcıların, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek vicdanlılık puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile centilmenlik ortalamaları arasında da anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre haftalık 40-50 saat çalışan katılımcıların, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek centilmenlik puanı aldıkları görülmüştür. 40-50 saat çalışan bireylerin yorgunluk düzeyleri 50 saat ve üzeri çalışanlara göre daha düşüktür. Dolayısıyla iş arkadaşlarına daha olumlu ve hoşgörülü davranabilme eğiliminde bulunma imkanları artmaktadır. 50 saat ve üzeri çalışan bireyler mental ve fiziki yorgunluklarından ötürü diğer insanların problemlerine veya duygularına vakit ayırma konusunda sorun yaşayabilmektedir. Bu nedenle 50 saat ve üzeri çalışanların 40-50 saat çalışanlara göre vicdanlılık ve centilmenlik davranışları daha düşük olabilir. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile sivil erdem ortalamaları arasında da anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan

katılımcılara göre daha yüksek sivil erdem puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışma sonucuna göre, haftalık 40-50 saat arası çalışan katılımcıların haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılardan örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak bu çalışmada haftalık 40-50 saat arası çalışan katılımcıların haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılardan vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem alt boyutlarında da daha fazla puan aldıkları görülmektedir.

Katılımcıların meslekte geçirilen süre değişkeni ile örgütsel vatandaşlık puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bireyin çalışma yılı arttıkça işi konusunda uzmanlığıda artmakta ve işine alışmaktadır. Dolayısıyla işine adapte olan çalışanlar işiyle ilgili daha az problem yaşamakta ve uzmanlığını diğer iş arkadaşlarına yardımcı olmakta da kullanabilmektedir. Bu nedenle daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışında bulunabilmektedir. Bu sonucu destekler şekilde, Baş ve Şentürk (2011) ve Chou ve Pearson (2011) tarafından yapılan çalışmada meslekte geçirilen süre ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Öte yandan, Karataş (2022)'nin çalışmasında meslekte geçirilen süre ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu çalışmada katılımcıların meslekte geçirilen süre ile örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık, vicdanlılık ve sivil erdem alt boyutları puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların meslekte geçirilen süre değişkeni ile nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmada meslekte geçirilen süre değişkeni ile centilmenlik puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda, katılımcıların meslekte geçirdikleri süreyle birlikte profesyonelliklerini ve yeteneklerini geliştirmesiyle iş ortamına uyum sağlama ve huzursuzlukları tolere edebilmesinin meslekte daha az deneyimli katılımcılara göre gelişmiş olabileceği ortaya koyulmuştur.

Katılımcıların kurumda geçirdikleri süre ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu sonucu paralel olarak, Erdoğan (2018) ve Berberoğlu (2013) tarafından yapılan çalışmalarda da kurumda geçirdikleri süre ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların kurumda geçirdikleri süre ile örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem alt boyutları puanları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların kurumda geçirdikleri süre değişkeni ile centilmenlik puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca benzer şekilde, Özyer ve arkadaşları (2012) tarafından yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık, vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem alt boyutları ile kurumda geçirilen süre arasında anlamlı bir ilişki bulunamadığı, sadece nezaket alt boyutu ile bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları doğrultusunda, kurumda geçirilen sürenin örgütsel vatandaşlık davranışında belirleyici bir unsur olmadığı tespit edilmiştir.

6.2. İş Yaşam Kalitesi ve Demografik Verilere İlişkin Tartışma

Çalışma hayatıyla ilgili yapılan araştırmalar ve öne sürülen teoriler ışığında iş yaşam kalitesinin önemi kabul görmektedir (Martel ve Dupuis, 2006, 334). Sağlık sektöründe üretkenliği geliştirme ihtiyacıyla birlikte literatürde çalışma konularının başında gelmektedir. Yapılan araştırmalar iyileştirilmiş hastane verimliliğinin iş yaşam kalitesiyle ilişkili olduğunu açıkça ortaya koymuştur (Brooks ve Anderson, 2005, 324). İş yaşam kalitesini iyileştirmek için çalışanların demografik özelliklerine ve bu özelliklerinden kaynaklı farklılıklarının sonucuna bakılmalıdır. Çünkü çalışanların demografik özellikleri iş yaşam kalitelerini etkileyebilmektedir. Bu araştırmada, katılımcıların cinsiyeti ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Hatipoğlu ve Zengin (2018), Demir (2019), Mebarki ve arkadaşları (2018) ve Vashishtha ve Mittal (2018) tarafından yapılan çalışmalarda da cinsiyet ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Öte yandan İsmetoğlu (2017) ve Pandu (2022) tarafından yapılan çalışmalarda da cinsiyet ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Ek olarak, İsmetoğlu (2017)'nin çalışmasında erkeklerin iş yaşam kalitesi algılarının kadınlara göre daha fazla olduğu ortaya koyulmuştur. Bu çalışmada iş yaşam kalitesinin alt boyutları olan iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma, işi kontrol edebilme, iş yaşamında stres, çalışma koşulları ve aile ve iş yaşam dengesi ile cinsiyet ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada cinsiyet ile iş yaşam kalitesinin tüm alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bireylerin cinsiyet fark etmeksizin geçimini sağlama ve iş ortamında huzurun sağlanması gibi fizyolojik ve sosyal gereksinimleri ortaktır. Dolayısıyla iş yaşamından beklentileri de genel olarak ortaktır. Cinsiyet ile iş yaşam kalitesi arasında bir ilişki bulunamaması bu sebeplerden kaynaklı olabilmektedir. Elmas (2021)'in yaptığı çalışmada da cinsiyet ile iş yaşam kalitesi ve tüm alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki ortaya koyulamamıştır. Bu çalışma sonucunda cinsiyet ile iş yaşam kalitesi ve iş yaşam kalitesinin tüm alt boyutlarında anlamlı ilişkiler tespit edilememiştir. Ek olarak, literatür taraması sonucunda, araştırmaların genelinde cinsiyet ile iş yaşam kalitesi arasında ilişki olmadığına yönelik tespitler gözlemlenmiştir.

Katılımcıların yaşları ve iş yaşam kalitesi ölçeği arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu sonucu destekler şekilde, Çelebi ve Uysal (2019) ve Thakur ve Sahrma (2019) tarafından yapılan çalışmalarda da yaş ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Öte yandan Beğiş (2019), Polat ve Erdem (2017) ve Shafi ve Sritharan (2014) tarafından yapılan çalışmalarda yaş ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu çalışmada katılımcıların yaşları ile iş

yaşam kalitesi alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Katılımcıların yaş değişkenine göre iş yaşam kaliteleri arasında farklılık olmamasının nedeni örneklemdaki yaş dağılım aralığının geniş olmaması olabilir. Literatür taraması sonucunda, yaş ile iş yaşam kalitesi ilişkisinin çeşitli sektörlerde ve ülkelerde değişik sonuçlar ortaya koyduğu saptanmıştır.

Katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Arslan (2018), Özer (2013), Aksu (2021) ve Nanjundeswaraswamy ve Swamy (2013) tarafından yapılan çalışmalarda da sağlık çalışanlarının hastanedeki pozisyonu ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Ek olarak, Aksu (2021) tarafından yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının hastanedeki pozisyonu ile iş yaşam kalitesinin tüm alt boyutları arasında farklılık bulunamamıştır. Buna karşılık, Mhimd Ibrahim (2017) tarafından yapılan çalışmada hastanedeki pozisyon ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı ilişkiler ortaya koyulmuştur. Bu çalışmada katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma ve iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile iş yaşam kalitesi alt boyutundan aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre tukey testi yapılmış ve hemşire-ebelerin, hekimlere ve idari personelin, hekimlere göre daha yüksek aile iş yaşam dengesi puanı aldıkları görülmüştür. Hekimlerin yoğun çalışma saatleri ve çalışma koşullarından kaynaklı günlerinin büyük bir kısmını hastanede geçirmektedirler. Özel yaşamlarına vakit ayırma imkanlarının yetersiz kalmasından kaynaklı hekimlerin aile iş yaşam dengeleri daha kötü olabilmektedir. Bu çalışmada katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile çalışma koşulları ortalamaları arasında da anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre tukey testi yapılmış ve hemşire-ebelerin, hekimlere ve idari personelin, hekimlere göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür. Hemşire-ebelerin takım olarak çalışmasından kaynaklı çalışma koşullarının bireysel çalışan hekimlere göre daha iyi olabildiği düşünülmektedir. Bu çalışmada katılımcıların hastanedeki pozisyonu ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre tukey testi yapılmış ve hemşire-ebelerin, hekimlere göre daha yüksek işi kontrol edebilme puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmanın sonuçlarında hekimlerin iş aile yaşam dengesi, çalışma koşulları ve işi kontrol edebilme puanlarının hemşire-ebe ve idari personelin puanlarına göre düşük olmasının nedeni özellikle asistan doktorların aralıksız 36 saate varan çalışma süreleri olduğu düşünülmektedir. Hekimlerin aralıksız 36 saat çalışması, uykusuzluktan kaynaklı özel yaşamını dengeleyememe ve işi kontrol etmede sorunlar yaşamasına sebep olabilmektedir.

Katılımcıların medeni durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Baydar (2016), Arslantaş (2019)

ve Shukla ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan çalışmalarda da medeni durum ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Buna sonuca karşın, Demir (2016) ve Aarthy ve Nandhini (2016) tarafından yapılan çalışmalarda bekar çalışanların evli çalışanlara göre iş yaşam kalitesi puanlarının daha yüksek olduğu ortaya koyulmuştur. Bu çalışmada katılımcıların medeni durumu ile iş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma, işi kontrol edebilme, çalışma koşulları, iş yaşamında stres ve aile ve iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada medeni durum ile iş yaşam kalitesinin tüm alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Koyuncu (2021)'nin çalışmasında da iş yaşam kalitesi ve tüm alt boyutlarıyla medeni durum arasında bir ilişki ortaya koyulamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların sorumlu oldukları aileye sahip olmaları veya yalnız yaşamaları iş yaşam kalitesinde belirleyici faktör olarak rol oynamamasına rağmen, bekar çalışanların evli çalışanlara göre iş yaşam kalitesi ve alt boyutlarının genelinde daha yüksek ortalamaoya sahip oldukları görülmektedir.

Katılımcıların çocuk sahibi olma durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Sevgin (2019), Torlak (2019) ve Uzunkaya (2010) tarafından yapılan çalışmalarda da çocuk sahibi olma durumu ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Öte yandan, Toprak (2019)'un çalışmasında çocuk sayısının artış oranına bağlı olarak iş yaşam kalitesi alt boyutlarındaki puanın arttığı fakat bu artışın anlamlı olmadığı saptanmıştır. Bu çalışmaya karşın Almalki ve arkadaşları (2012) tarafından yapılan çalışmada çocuk sahibi olma durumu ve iş yaşam kalitesi arasında ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. Bu çalışmada katılımcıların çocuk sahibi olma durumu ile iş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş kariyer memnuniyeti, işi kontrol edebilme, çalışma koşulları, iş yaşamında stres ve aile ve iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların çocuk sahibi olma durumu ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre çocuğu olan katılımcıların, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür. Çocuğu olan katılımcıların özel yaşamlarında sorumlu olduğu aile bireylerini içeren aktivitelere katılması ve zaman geçirmesi bireyin genel iyi olma durumuna katkıda bulunması muhtemeldir. Bu çalışmanın sonucunda iş yaşam kalitesi ile çocuk sahibi olma durumu arasında ilişki bulunamamasına rağmen iş yaşam kalitesinin alt boyutlarında çocuk sahibi olan katılımcıların daha yüksek puanlara sahip olduğu görülmüştür. Literatür taraması sonucunda, çocuk sahibi olan çalışanların iş yaşam kalitesiyle olumlu ilişkiler içerisinde olduğu kabul edilebilmektedir.

Katılımcıların öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Akpınar (2020), Ayaz (2014), Anyaoku (2016) ve Yaghmaei ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan

çalışmalarda da öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Bu sonuca karşılık, Şahin (2019), Ghasemzade ve arkadaşları (2017) ve Tabatabaei (2018) tarafından yapılan çalışmalarda öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu çalışmada katılımcıların öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesinin tüm alt boyutlarıyla anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Bu çalışmanın sonucunda, katılımcılar hangi öğrenim düzeyine sahip olduğu fark etmeksizin iş yaşam kalitesi ve alt boyutlarını aynı derecede değerlendirmektedirler. Öte yandan bu çalışmada lise ve altı ve ön lisans öğrenim durumuna sahip katılımcıların iş yaşam kalitesi ve alt boyutlarına ait değerlendirmeleri lisans ve yüksek lisans öğrenimine sahip katılımcılarına göre daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuca göre lise ve altı ve ön lisans derecesine sahip çalışanların iş yaşam kalitelerinden ve iş ortamlarından daha memnun oldukları tespit edilmiştir.

Katılımcıların gelir durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl ve altında olan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesi puanı aldıkları görülmüştür. Bu sonuca paralel olarak, Dursun (2019), Nur (2017), Thakur ve Sharma (2019), Gupta (2016) ve Burra ve Chirayath (2013) tarafından yapılan çalışmalarda da iş yaşam kalitesi ile gelir durumu arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmiştir. Öte yandan, Eren (2013) ve Warriar (2013) çalışmalarında gelir durumu ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Ek olarak Eren (2013)'in çalışmasında katılımcıların gelir düzeyi arttıkça iş yaşam kalitesi ortalamalarının arttığı gözlemlenmiştir. Bu çalışmada katılımcıların gelir durumu ile iş kariyer memnuniyeti, işi kontrol edebilme ve iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların gelir durumu ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 5500tl ve altında olan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür. Gelir durumu bireyin yaşam standartlarını belirleyen faktörlerden biridir. Bireyin gelir seviyesi arttıkça yaşam standartları da artmaktadır ve bu artışa bağlı olarak genel iyi olma halinde artması olasıdır. Bu çalışmada katılımcıların gelir durumu ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl ve altında olan katılımcılara göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların gelir durumu ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre games-howell testi yapılmış ve geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl altında olan katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesi puanı aldıkları görülmüştür. Öte yandan, geliri 5500tl ve altında olan katılımcıların nöbet sistemiyle çalışan intörn hekimlerden oluşması ve uzun saatler stres altında çalışmanın sonucunda çalışma

şartlarının ağır olduğu ve özel yaşamlarına vakit ayırmada zorluklar yaşadıkları göz önünde bulundurulduğunda çalışma koşulları ve aile iş yaşam dengelerinin geliri 7501-9500 tl arasındaki katılımcılara göre farklılık göstermesinin sebepleridir.

Katılımcıların haftalık çalışma süresi ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesi puanı aldıkları görülmüştür. Bu sonuca paralel bir çalışma, Tamer ve Öztürk (2018), Nur (2017) ve Torlak (2019) tarafından yapılan çalışmalarda da haftalık çalışma saati ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı farklılık bulunmuş olup haftalık çalışma saati daha az olan çalışanların daha yüksek iş yaşam kalitesi puanına sahip olduklarını ortaya koymuştur. Literatür taraması sonucunda, haftalık çalışma saati ile iş yaşam kalitesi ilişkisi çalışmalarının genelinde farklılık bulunmuştur. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş kariyer memnuniyeti puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek işi kontrol edebilme puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşamında stres puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların haftalık çalışma süresi ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesi puanı aldıkları görülmüştür. Dolayısıyla bu çalışmada haftalık çalışma saati ile iş yaşam kalitesinin tüm alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda, 40-50 saat arası çalışan katılımcıların iş yaşam kalitesi ve tüm alt boyutlarında 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek puan aldıkları gözlemlenmiştir. Bu çalışmada 50 saat ve üzeri çalışanların sadece iş yaşamında stres seviyelerinin 40-50 saat çalışan katılımcılara göre daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu farklılıklar ışığında, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcıların iş tempolarının ve çalışma sürelerinin yoğunluğundan kaynaklı fiziksel ve mental olarak

yorgunluk, sosyalleşme ve ailelerine vakit ayırma konusunda imkanlarının kısıtlı olması gibi faktörlerden kaynaklı iş yaşam kalitelerinin olumsuz etkilendiğini gözlemlenmiştir.

Katılımcıların çalışma şekli ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesi puanı aldıkları görülmüştür. Bu sonuca benzer olarak, Dere (2022) ve Lebni ve arkadaşları (2021) tarafından yapılan çalışmada da çalışma şekli ve iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Öte yandan, Durdu (2019), Karagöz (2019), Hesam ve arkadaşları (2012) ve Skoufi ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan çalışmalarda iş yaşam kalitesi ve çalışma şekli arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların çalışma şekli ile sadece iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu çalışmada katılımcıların çalışma şekli ile iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş kariyer memnuniyeti puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların çalışma şekli ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma puanı aldıkları görülmüştür. Bu sonuç doğrultusunda, sadece gündüz çalışan katılımcılara fiziksel olarak dengeli beslenebilme ve uyuyabilme gibi bir düzene sahip olmaları ve özel yaşamlarına vakit ayırabilecek süreleri olmaları sağlanırken hem gece hem de gündüz çalışan katılımcılar uyku ve beslenme problemleri yaşarken özel yaşamlarına vakit ayırabilme imkânları da azalmaktadır. Bu nedenlerden ötürü, sadece gündüz çalışan katılımcıların genel iyi olma halinin hem gece hem de gündüz çalışan katılımcılara göre daha yüksek çıkmış olabileceği öngörülmektedir. Bu çalışmada katılımcıların çalışma şekli ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece çalışan katılımcılara göre daha yüksek işi kontrol edebilme puanı aldıkları görülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların çalışma şekli ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre çalışma koşulları bağlamında daha fazla puan aldıkları görülmüştür. Hem gece hem de gündüz çalışan katılımcıların sadece gündüz çalışan katılımcılara göre yaşamları daha düzensiz ve iş yaşamları daha yoğundur. Özellikle sayısının belirsiz olduğu hasta bireylere hizmet sunma ve sürekli iş temposunun yoğun olduğu bir kurumda uzun saatler çalıştıkları için hem gece hem de gündüz çalışan katılımcıların çalışma koşulları puanı sadece gündüz çalışan katılımcılara göre daha düşük çıkmasının nedeni bu durum ile açıklanabilir. Bu çalışmada katılımcıların çalışma şekli ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam

dengesi puanı aldıkları görülmüştür. Bu sonuca benzer şekilde, Dere (2018)'in çalışmasında iş yaşam kalitesinin tüm alt boyutları ile çalışma şekli arasında anlamlı farklılıklar ortaya koyulmuştur ve tüm alt boyutlarda gündüz çalışan katılımcıların gece-gündüz çalışan katılımcılara göre daha yüksek puan aldıkları ortaya koyulmuştur. Bu sonuçlar değerlendirildiğinde, nöbet sistemiyle çalışan katılımcıların uyku, beslenme, çalışma saatleri ve özel yaşam düzensizliği gibi faktörlerden kaynaklı iş yaşam kaliteleri ve alt boyutlarından iş kariyer memnuniyeti, genel iyi olma hali, işi kontrol edebilme yetenekleri, çalışma koşulları memnuniyetleri ve aile iş yaşam dengeleri olumsuz etkilenmektedir.

Katılımcıların meslekte geçirdikleri süre ve iş yaşam kalitesi ölçeği arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu sonucu destekler şekilde, Çatak ve Bahçecik (2015), Çelebi ve Uysal (2019), Ayaz ve Beydağ (2014) ve Nayeri ve arkadaşları (2011) tarafından yapılan çalışmalarda da meslekte geçirilen süre ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Öte yandan Tamer ve Öztürk (2021), Erenoğlu ve arkadaşları (2019) ve Lebni ve arkadaşları (2020) tarafından yapılan çalışmalarda meslekte geçirilen süre ile iş yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ek olarak, Tamer ve Öztürk (2021)'ün çalışmasında katılımcıların meslekte geçirdikleri süre arttıkça olumsuzlukları hoş görememeye başlamalarından kaynaklı olabileceği öne sürülmüştür. Bu çalışmada katılımcıların meslekte geçirdikleri süre ile iş yaşam kalitesi alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu çalışmadaki sonuçlar doğrultusunda, meslekte çalışma süresi ile iş yaşam kalitesi arasında olumlu ya da olumsuz bir ilişki bulunamamıştır.

Katılımcıların kurumda geçirdikleri süre ve iş yaşam kalitesi ölçeği arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu sonuca paralel olarak, Deniz ve arkadaşları (2018) ve İnce ve arkadaşları (2015) tarafından yapılan çalışmalarda da kurumda geçirilen süre ile iş yaşam kalitesi ölçeği arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Öte yandan, Arslan (2018), Alan ve Yıldırım (2016) ve Saygılı ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan çalışmalarda kurumda geçirilen süre ile iş yaşam kalitesi puanları arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu çalışmada katılımcıların kurumda geçirdikleri süre ile iş yaşam kalitesi alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda, katılımcıların kuruma adapte olma ve çalışma şartlarına alışma sürecinde deneyimlerinin iş yaşam kalitelerini olumlu veya olumsuz etkilemediği kabul edilebilir.

6.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Yaşam Kalitesine İlişkin Tartışma

Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile iş kariyer memnuniyeti puanı arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, bireylerin iş kariyer memnuniyeti arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma eğilimleri de artmaktadır. Bu sonuç doğrultusunda, iş ve kariyer gelişiminden memnun olan

çalışanların kurumun devamlılığını sürdürmesi ve kuruma karşı memnuniyetini göstermek için samimiyetle becerilerini ve çabalarını olumlu davranışları vasıtasıyla ortaya koydukları gözlemlenmiştir. Ek olarak iş ve kariyerinden memnun katılımcılar, kurumun vizyonuna ve misyonuna zarar verebilecek risklerin kendi kariyer gelişimlerine ve iş süreçlerine de zarar verebileceğinin bilincinde oldukları için bu riskleri engellemeye yönelik olumlu davranışlarda bulunduklarında öngörülmektedir. Demirel ve Özçınar (2010) tarafından yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Yeşilyurt (2013) tarafından yapılan çalışmada, iş yaşam doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya koyulmuştur. Ngadiman ve Ratmavati (2013) tarafından yapılan çalışma da iş kariyer memnuniyetinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde önemli bir etkisinin bulunduğunu ve olumlu sonuçlara yol açtığını saptamışlardır. Koster (2014)'in çalışmasında da kariyer memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki ortaya koyulmuştur. Rençber (2021)'in çalışmasında da kariyer memnuniyetinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu etkileri olduğu saptanmıştır. Literatür taraması sonucunda, iş kariyer memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişkiler olduğu, bireylerin iş ve kariyer memnuniyetinin artmasıyla olumlu davranışlarının artmasının orantılı olduğu gözlemlenmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile genel iyi olma puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Yurcu (2014) çalışmasında örgütsel vatandaşlık davranışı ve iyi olma arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Davila ve Finkelstein (2013)'nın çalışmasında da örgütsel vatandaşlık davranışı ve genel iyi olma arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Kumar ve arkadaşları (2016)'nın çalışmasında da örgütsel vatandaşlık davranışı ve genel iyi olma arasında anlamlı bir pozitif ilişki ortaya koyulmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda, birey kendini ne kadar iyi hissederse olumlu davranışlarda bulunma kapasitesinde o kadar arttığı gözlemlenmiştir. Psikolojik veya fiziken iyi olmanın iş yaşamında pozitif davranışları etki ettiği kabul edilebilmektedir. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile işi kontrol edebilme puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda, işi kontrol edebilme ve sorumluluk üstlenme fırsatı tanınan çalışanların kendisini ispatlama ve geliştirme imkanının tanındığını algılamasıyla birlikte bu işleri en iyi şekilde yerine getirebilmek için örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunabilecekleri öngörülmektedir. Literatür taramasının sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işi kontrol edebilme ilişkisine yönelik bir çalışma bulunamamıştır. Bu nedenle bu iki kavram arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için daha fazla çalışmaya yer verilmesi gerekmektedir. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile çalışma koşulları puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç ışığında, bireylerin çalışma koşullarının ihtiyaçları doğrultusunda iyileştirilmesi ve sürekli olarak geliştirilmesi işlerine

yoğunlaşabilmeleri ve daha iyi yapabilmeleri için katkı sağlamaktadır. Uygun çalışma koşullarının sağlanmasıyla birlikte çalışanların iş ortamında huzur seviyeleri arttığı ve mutlu bir çalışma ortamında davranışları da olumlu şekilde etkilendiği için çalışma ortamı çalışanları örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma konusunda teşvik edecektir. Abun ve arkadaşları (2021) tarafından yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışma koşulları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bismala (2019) tarafından yapılan çalışmada çalışma koşullarının örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği saptanmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile iş yaşamında stres puanı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu sonuca paralel olarak Agheli ve arkadaşları (2017) tarafından yapılan çalışmada da örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşamında stres arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Öte yandan, Mert ve arkadaşları (2020), Mammadova ve Aydintan (2022), Karabay (2014), Tziner ve Sharoni (2014) ve Jain ve Cooper (2012) tarafından yapılan çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşamında stres arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve iş yaşamında stresin örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Literatür taraması sonucunda, çalışmaların genelinde iş yaşamında stresin örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği yönünde sonuçlara varıldığı tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı puanı ile aile iş yaşam dengesi puanı arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışanların iş yaşam dengelerine yönelik yapılan çalışmalar veya çalışanın mevcut iş yaşam dengesine yönelik memnuniyeti karşılığında kuruma ve işine yönelik olumlu algısını ve bağlılığını arttıracak, bunun sonucunda da çalışanları ekstra çaba göstermeye ve örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmaya teşvik edecektir. Pradhan ve arkadaşları (2016)'nın yapmış oldukları çalışmada ile iş yaşam dengesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkileri olduğu bulunmuştur. Thevanes ve Harikaran (2020) tarafından yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam dengesi arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Öte yandan Helvacı ve Eker (2019) tarafından yapılan çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam dengesi arasında anlamlı bir ilişki ortaya koyulamamıştır. Bu çalışmalar ışığında, aile iş yaşam dengesinin örgütsel vatandaşlık davranışlarında belirleyici bir faktör olabileceği kabul edilebilmektedir. Özel yaşamı ve iş yaşamı arasında denge sağlayan çalışanların işyerinde olumlu davranışlarda bulunma eğilimleri de artabilmektedir.

İş yaşam kalitesi puanı ile diğerkâmlık puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, çalışanlar iş yaşam kalitesinden memnun olduğu takdirde iş yaşamında daha uyumlu ve problemlere karşı daha çözüm odaklı olacaklardır. Bu sonuca benzer şekilde, Nair (2013) tarafından yapılan çalışmada iş yaşam kalitesi ile diğerkâmlık arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Öte yandan Alfonso ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan çalışmada iş yaşam kalitesi ile diğerkâmlık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. İş yaşam kalitesi ile

diğerkâmlık arasında zayıf seviyede bir ilişki olması, bireyin iş yaşamından memnuniyetinin fedakârlık (diğerkâmlık) davranışında bir faktör olabileceğini, fakat diğerkâmlık davranışının gönüllülük esasına dayalı olduğunu ve bir beklentiye bağlı olmadığını göstermektedir. İş yaşam kalitesi puanı ile vicdanlılık puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda, iş yaşam kalitesi yüksek olan çalışanların işe zamanında gelme, iş saatlerinde gereksiz işlerle ilgilenmeme, iş yeri norm ve kurallarına özenle dikkat etme gibi davranışlarda bulunma eğilimlerinin de arttığı görülmektedir. Marzuki (2013)'nin çalışmasında da iş yaşam kalitesi ile vicdanlılık arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Suyantiningasih ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan çalışmada iş yaşam kalitesinin vicdanlılığı olumlu yönde etkilediği bulunmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda, bireyin iş yaşam kalitesindeki gelişmeler çalışma yaşamında vicdanlılık davranışını şekillendirdiği kabul edilebilmektedir. İş yaşam kalitesi puanı ile nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, iş hayatından mutlu bireylerin iş ortamında daha iyi iletişim kurabildikleri, iş arkadaşlarına karşı geri bildirim ve danışma gibi olumlu davranışlarda bulundukları ve kurum için risk faktörü oluşturabilecek problemleri önlemeye yönelik davranışlarda bulundukları öngörülmektedir. Swaminathan ve Jawahar (2013)'in çalışmalarında da iş yaşam kalitesi ile nezaket arasında anlamlı bir ilişkisi olduğu saptanmıştır. Öte yandan, Manaois (2014) tarafından yapılan çalışmada iş yaşam kalitesi ile nezaket arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır. Nezaket davranışı, bireyin kişisel tavrıdır. Bu davranış, kişiye veya durumlara göre değişebilmektedir. İş yaşam kalitesindeki olumsuz faktörler nezaket davranışını da olumsuz etkileyebilmektedir. İş yaşam kalitesi puanı ile centilmenlik puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda, iş ortamından memnun ve üstleriyle iletişimi iyi olan çalışanlar, çalıştığı kurumu her yerde övmekte ve savunmaktadır. Ek olarak gereksiz şikayetlerden kaçınırlar ve çalıştığı kurumun imajına katkı sağlayacak davranışlarda bulunurlar. Alfonso ve arkadaşları (2016) tarafından yapılan çalışmada da iş yaşam kalitesi ile centilmenlik arasında anlamlı bir ilişkisi olduğu ortaya koyulmuştur. Literatür taraması sonucunda, iş yaşam kalitesi ve centilmentik arasındaki ilişkiye yönelik çalışmaların yetersizliği ve bu çalışmanın sonucunda da aralarındaki ilişkinin zayıf seviyede olması nedeniyle iş yaşam kalitesinin centilmenlik davranışında belirleyici bir faktör olmadığı kabul edilebilmektedir. İş yaşam kalitesi puanı ile sivil erdem puanı arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, iş yaşam kalitesinden memnun olan çalışan çalıştığı kurumun kendisine değer verdiğini ve önemseddiğini düşünmekte ve iş yerinde sorunlara destek olma, toplantılara ve etkinliklere katılma gibi davranışlarda bulunarak işletmeye katkılarda bulunmaktadır. Bu sonuca paralel olarak, Manaois (2014) tarafından yapılan çalışmada iş yaşam kalitesi ile sivil erdem arasında anlamlı bir ilişkisi olduğu ortaya koyulmuştur. Bu sonuçlara karşılık, Alfonso ve

arkadaşları (2016) tarafından yapılan çalışmada iş yaşam kalitesi ile sivil erdem arasında anlamlı bir ilişki olmadığı saptanmıştır.

İş yaşam kalitesi puanı ile örgütsel vatandaşlık puanı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışan bireylerin iş yaşam kaliteleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır. Kurum çalışanına, ihtiyaçlarına uygun şekilde çalışma ortamı, eğitim ve gelişim imkanları, kariyer fırsatları, çalışma saatlerinden esneklik ve iş sorumluluğu alma fırsatı sunduğunda veya bu imkanları sunmak için çalışmalar yaptığında çalışanları bilinçli veya bilinçsiz içinden gelen samimiyetle kuruma karşı bağlılıklar geliştirecek, minnet duygusu besleyecek ve bu duyguları örgütsel vatandaşlık davranışları olarak yansıtacaktır. Bu sonuca benzer şekilde, Elnahas ve arkadaşları (2020), Nafei (2015), Kazemipor ve arkadaşları (2013), Osman ve arkadaşları (2022) ve Ghasemi ve arkadaşları (2016) yapmış oldukları çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasında istatistiksel olarak güçlü ilişkiler olduğunu saptamışlardır. Alfonso ve arkadaşları (2016), Pio ve Tampi (2018), Rivera ve arkadaşları (2019) ve Sumiati ve Pratiwi (2018) tarafından yapılan çalışmalarda iş yaşam kalitesinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Ek olarak, Alfonso ve arkadaşları (2016)'nın çalışmasında, çalışanların iş yaşam kalitesi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma eğilimlerinin arttığı gözlemlenmiştir. Sumarsi ve Rizal (2022) tarafından yapılan çalışmada da iş yaşam kalitesinin artması çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışına eğilimlerini arttırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Literatür taraması sonucunda, çalışmalarda iş yaşam kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu çalışmada, bireylerin çalışma ortamı, kariyer gelişimi, sunulan imkân ve olanaklar gibi iş yaşam kalitesine ilişkin faktörlere yönelik memnuniyet durumlarının iş yerindeki davranışlarına yön vereceği sonucuna ulaşılmıştır. İş ortamında mutlu ve huzurlu olduğunu hisseden, kendisine değer verildiğini algılayan çalışanlar kuruma olumlu davranışlarla karşılık verecektir.

7. SONUÇ ve ÖNERİLER

7.1. Sonuçlar

Çalışmadan elde edilen bulgular doğrultusunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

- Araştırmaya dâhil olan çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli, öğrenim durumu ve kurumda geçirilen süre ile örgütsel vatandaşlık davranışları ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların hastanedeki pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre hemşire ve ebelerin, hekimlere göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların gelir durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Ancak gruplar arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışlarından bulundukları görülmüştür.
- Çalışanların meslekte geçirdikleri süre değişkeni ile örgütsel vatandaşlık puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışanların meslekte geçirdikleri süre arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışları da artmaktadır.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, hastanedeki pozisyonu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, haftalık çalışma süresi, çalışma şekli, meslekte geçirilen süre ve kurumda geçirilen süre ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan diğerkâmlık ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların gelir durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan diğerkâmlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcılara göre daha fazla diğerkâmlık davranışında bulundukları görülmüştür.
- Çalışanların öğrenim durumu ile diğerkâmlık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre ön lisans mezunu olan katılımcıların, lise ve altı mezunu olan katılımcılara göre ve lisans mezunu olan katılımcıların, lise ve altı mezunu olan katılımcılara göre daha fazla diğerkâmlık davranışında bulundukları tespit edilmiştir.

- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, hastanedeki pozisyonu, gelir durumu medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli, öğrenim durumu, meslekte geçirdikleri süre ve kurumda geçirdikleri süre ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan vicdanlılık ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan vicdanlılık ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre haftalık 40-50 saat çalışan katılımcıların, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha fazla vicdanlılık davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, hastanedeki pozisyonu, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, haftalık çalışma süresi, kurumda geçirdikleri süre ve öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan nezaket ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların yaş değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin yaşı arttıkça nezaket davranışları da artmaktadır.
- Çalışanların meslekte geçirdikleri süre değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan nezaket puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin meslekte geçirdikleri süre arttıkça nezaket davranışları da artmaktadır.
- Çalışanların çalışma şekli ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan nezaket ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha fazla nezaket davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların gelir durumu, yaşı, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli ve öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların meslekte geçirilen süre değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan centilmenlik puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin meslekte geçirdikleri süre arttıkça centilmenlik davranışları da artmaktadır.
- Çalışanların kurumda geçirilen süre değişkeni ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan centilmenlik puanı arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Bireylerin kurumda geçirdikleri süre arttıkça centilmenlik davranışları da artmaktadır.

- Çalışanların cinsiyeti ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre daha fazla centilmenlik davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların hastanedeki pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre hemşire ve ebelerin, hekimlere göre ve idari personellerin hekimlere göre daha fazla centilmenlik davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan centilmenlik ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre haftalık 40-50 saat çalışan katılımcıların, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha fazla centilmenlik davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli, kurumda geçirdikleri süre, meslekte geçirdikleri süre ve öğrenim durumu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan sivil erdem ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların hastanedeki pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan sivil erdem ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre hemşire ve ebelerin, hekimlere göre daha fazla sivil erdem davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin alt boyutlarından olan sivil erdem ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek sivil erdem davranışında bulundukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, hastanedeki pozisyonu, medeni durumu, öğrenim durumu, meslekte geçirdikleri süre, kurumda geçirdikleri süre ve çocuk sahibi olma durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların gelir durumu ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl altında olan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesine sahip oldukları tespit edilmiştir.

- Çalışanların çalışma şekli ile iş yaşam kalitesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların, hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha yüksek iş yaşam kalitesine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı hastanedeki pozisyonu, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek iş kariyer memnuniyetine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların çalışma şekli ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan iş kariyer memnuniyeti ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha yüksek iş kariyer memnuniyetine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, hastanedeki pozisyonu, medeni durumu, meslekte geçirdikleri süre, kurumda geçirdikleri süre ve öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların gelir durumu ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 5500tl ve altında olan katılımcılara göre ve geliri 9501tl ve üzerinde olan katılımcıların, geliri 5500tl ve altında olan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma durumuna sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların çocuk sahibi olma durumu ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre çocuğu olan katılımcıların, çocuğu olmayan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma durumuna sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma durumuna sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların çalışma şekli ile genel iyi olma ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha yüksek genel iyi olma durumuna sahip oldukları tespit edilmiştir.

- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, meslekte geçirdiği süre, kurumda geçirdiği süre ve öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların hastanedeki pozisyonu ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre hemşire-ebelerin, hekimlere göre daha fazla işi kontrol edebildikleri tespit edilmiştir.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha fazla işi kontrol edebildikleri tespit edilmiştir.
- Çalışanların çalışma şekli ile işi kontrol edebilme ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha fazla işi kontrol edebildikleri tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, meslekte çalışma süreleri, kurumda çalışma süreleri ve öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların hastanedeki pozisyonu ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre hemşire-ebelerin, hekimlere ve idari personelin, hekimlere göre daha iyi çalışma koşullarına sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların gelir durumu ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl altında olan katılımcılara göre daha iyi çalışma koşullarına sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha iyi çalışma koşullarına sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların çalışma şekli ile çalışma koşulları ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha iyi çalışma koşullarına sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, hastanedeki pozisyonu, gelir durumu, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, çalışma şekli, meslekte çalışma süreleri, kurumda çalışma süreleri ve öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile iş yaşamında stres ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre iş yaşamında strese daha fazla maruz kaldıkları tespit edilmiştir.
- Çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çocuk sahibi olma durumu, meslekte çalışma süresi, kurumda çalışma süresi ve öğrenim durumu ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.
- Çalışanların hastanedeki pozisyonu ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre hemşire-ebelerin, hekimlere ve idari personelin, hekimlere göre daha yüksek aile iş yaşam dengesine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların gelir durumu ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre geliri 7501-9500tl arasında olan katılımcıların, geliri 5500tl altında olan katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların haftalık çalışma süresi ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre 40-50 saat arası çalışan katılımcıların, 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- Çalışanların çalışma şekli ile aile iş yaşam dengesi ortalamaları arasında anlamlı fark bulunmuştur. Bu sonuca göre gündüz çalışan katılımcıların hem gündüz hem gece katılımcılara göre daha yüksek aile iş yaşam dengesine sahip oldukları tespit edilmiştir.
- İş yaşam kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı da artmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş kariyer memnuniyeti arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça İş kariyer memnuniyeti de artmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile genel iyi olma arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça genel iyi olma da artmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile işi kontrol edebilme arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça işi kontrol edebilme de artmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile çalışma koşulları arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça çalışma koşulları da artmaktadır.

- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşamında stres arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile aile iş yaşam dengesi arasında pozitif yönlü düşük seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça aile iş yaşam dengesi de artmaktadır.
- İş yaşam kalitesi ile diğerkâmlık arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi arttıkça diğerkâmlık davranışı da artmaktadır.
- İş yaşam kalitesi ile vicdanlılık arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi arttıkça vicdanlılık davranışı da artmaktadır.
- İş yaşam kalitesi ile nezaket arasında pozitif yönlü çok zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi arttıkça nezaket davranışı da artmaktadır.
- İş yaşam kalitesi ile centilmenlik arasında pozitif yönlü zayıf seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi arttıkça centilmenlik davranışı da artmaktadır.
- İş yaşam kalitesi ile sivil erdem arasında pozitif yönlü orta seviyede bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesi arttıkça sivil erdem davranışı da artmaktadır.

7.2. Öneriler

Çalışmanın sonuçları doğrultusunda geliştirilen öneriler aşağıda verilmiştir.

- Hemşire-ebeler, hekimlere göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmaktadır. Hekimlerin iş sorumluluklarının fazlalığı ve çalışma saatlerinin yoğunluğu nedeniyle ekstra davranışlarda bulunma fırsatları ve istekleri yetersiz kalmaktadır. Hekimlerin özellikle de intörn doktorların ve asistan doktorların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunabilmeleri için iş sorumluluklarının hafifletilmesi ve çalışma saatlerindeki düzensizliklerin iyileştirilmesine yönelik uygulamalar yapılması düşünülebilir. Bu uygulamalarla birlikte iş yoğunluğu azalan hekimlerin kuruma ve iş arkadaşlarına faydalı olacak davranışlarda bulunma imkanları artacak ve bu konuda motive olacaklardır.
- Gelir durumu arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma eğilimleri de artmaktadır. Bu sebeple olumlu davranışlarda bulunabilmek için gerekli motivasyonu elde edememektedir. Çalışanların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışında bulunabilmeleri için, enflasyonla orantılı olarak çalışanların ücretlendirilmeleri konusunda çalışmalar yapılması teşvik edilmelidir. Geliri artan çalışanların geçim sorunlarıyla başa çıkmak için ayırdığı çaba ve zamanı örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmaya ayıracaktır. Ek olarak, gelir artışı, çalışanın işine ve iş arkadaşlarına karşı daha olumlu duygular beslemesi ve örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunması konusunda teşvik edecektir.

- Haftalık 40-50 saat arası çalışan katılımcılar, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmaktadır. Haftalık 50 saat ve üzeri çalışanların daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışında bulunabilmeleri için, çalışan sayısının artırılmasıyla birlikte çalışma saatlerinin azaltılması sağlanabilir. Çalışma saatlerinin azaltılmasıyla birlikte çalışanlar daha fazla dinlenme ve sosyalleşme fırsatı bulacaklar. Bu fırsatlarla birlikte iş yerine daha motive olmuş bir şekilde dönecek ve örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmak için daha fazla istek oluşacaktır.
- Meslekte geçirilen süre arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma eğilimi de artmaktadır. Bireyin mesleğinde zaman geçirdikçe işi konusunda uzmanlığı da artmakta ve işine alışmaktadır. Dolayısıyla işiyle ilgili daha az problem yaşamakta ve uzmanlığını diğer arkadaşlarına yardımcı olmakta da kullanabilmektedir. Meslekte yeni olan çalışanlara, işi ve iş ortamıyla ilgili oryantasyon eğitimleri verilmesi düşünülmektedir. Oryantasyon eğitimleriyle işe yeni başlayan üyelerin, işine ve iş arkadaşlarına daha fazla alışmaları ve kısa sürede kurumu benimsemeleriyle birlikte örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunmaları için teşvik edileceklerdir.
- Gelir durumu arttıkça iş yaşam kalitesi artmaktadır. Gelir, yaşam kalitesinin belirleyici faktörlerinden biridir. Bireyin geliri arttıkça isteklerini ve ihtiyaçlarını yerine getirebilme gücüde artmaktadır. Bu güçle birlikte yaşamdan zevk alma oranı da artabilmektedir. Bireyin gelirinin düşük olması iş yaşamına karşı yargılı olmasına sebep olabilmektedir. Geliri düşük katılımcıların iş yaşam kalitelerini arttırmak için çalışanların gelirlerinde ihtiyaçlarına yönelik iyileştirme çalışmaları yapılması sağlanabilir. Çalışanların gelirinde artış sağlanması iş yaşamlarına karşı daha olumlu düşünceler beslemelerine katkı sağlayacak ve iş yaşam kaliteleri arttıracaktır.
- Haftalık 40-50 saat arası çalışan katılımcılar, haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcılara göre daha fazla iş yaşam kalitesine sahiptir. Haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcıların halihazırda yoğun bir iş ortamında uzun saatler çalışması fiziksel ve mental olarak yorgunluk ve strese sebep olmaktadır. Ek olarak çok fazla çalışmadan kaynaklı özel yaşamlarına vakit ayırma zamanlarının da kısıtlı olması iş motivasyonlarını ve işe karşı tutumlarını olumsuz etkileyebilir. Haftalık 50 saat ve üzeri çalışan katılımcıların iş yaşam kaliteleri arttırmak için, çalışan sayısının artırılması ve iş saatlerinin azaltılmasına yönelik uygulamalar teşvik edilmelidir. Haftalık 50 saat ve üzeri çalışanların çalışma saatlerinin azaltılmasıyla birlikte yorgunluk ve stres seviyesi azalan çalışanların iş yaşam kaliteleri de artacaktır.
- Gündüz çalışan katılımcılar hem gündüz hem de gece çalışan katılımcılara göre daha fazla iş yaşam kalitesine sahiptir. Hem gündüz hem de gece çalışan

katılımcılar, uzun saatler nöbet tuttukları için uyku düzensizliği, yorgunluk ve çok fazla strese maruz kalma gibi fiziksel ve ruhsal olarak sorunlar yaşayabilmektedir. Hem gündüz hem de gece çalışanların iş yaşam kalitelerini arttırmak için çalışan sayısını artırma veya nöbet sistemiyle çalışan bireylerin çalışma saatlerini azaltmaya yönelik programlar yapılması düşünülebilir. Çalışan sayısının artırılmasıyla bir kişiye düşen aylık gece nöbeti sayısı azaltılabilir. Dolayısıyla daha az nöbet tutan çalışanın iş yaşam kalitesi de orantılı olarak artacaktır.

- Örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. İş yaşam kalitesinin artmasıyla birlikte çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında bulunma eğilimleri de artmaktadır. Çalışanların ihtiyaçları ve istekleri doğrultusunda iş yaşam kalitesini arttırmaya yönelik programlar ve uygulamalar yapılması düşünülebilir. Bu uygulamalarla birlikte çalışanların iş yaşam kalitesi artacak ve örgütsel vatandaşlık davranışında bulunma konusunda motive olacaklardır.
- Literatür taraması sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışını ve iş yaşam kalitesini etkileyen farklı demografik değişkenlerin ele alınarak farklı örneklemelerde araştırmalar yapılması tavsiye edilmektedir. Ayrıca literatür incelemesi sonucunda, sağlık çalışanlarının iş yaşam kalitesine yönelik çok fazla çalışma yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu konuda çalışma yapılması araştırmacılara tavsiye edilmektedir.

KAYNAKLAR

- Aarthy, M., & Nandhini, M. (2016). A Study On Quality Of Work Life Among The Engineering College Faculty Members İn Coimbatore District. *International Journal of Management Research and Reviews*, 6(8), 1051-1057.
- Aba G. (2009). *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Abd ullah Mejbel, A., Almsafir, M. K., Siron, R., & Alnaser, A. S. M. (2013). The drivers of Quality of Working Life (QWL), A Citical Review. *Australian journal of basic and applied sciences*, 7(10), 398-405.
- Abun, D., Basilio, G. J. Q., Magallanes, T., Encarnacion, M. J., & Sallong, M. (2021). Examining The Link Between Organizational Citizenship Behavior And Work Performance Of Employees İn The Private Schools, Mediated By Workplace Environment. Mediated By Workplace Environment. *International Journal Of Research In Business And Social Science*, 10(4),85-98.
- Agheli, R., Roshangar, F., Parvan, K., Sarbakhsh, P., & Shafteh, S. (2017). Work stress and organizational citizenship behaviors among nurses. *Annals of Tropical Edicine and Public Health*, 10(6),1453-1459. https://doi.org/10.4103/ATMPH.ATMPH_272_17
- Ahmad Marzuki, N. (2013). The impact of personality on employee well-being. *European Scientific Journal*, 9(20), 43-52.
- Akar, H., Üstüner, M. (2017). İş yaşam kalitesi kullanımının Türkçe uyarlaması, kullanım ve güvenirlik çalışması. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18 (2), 159-176.
- Akdere, M. (2006). Improving quality of work-life implications for human resources. *The Business Review, Cambridge*, 6(1), 173-177.
- Akgümüş, E. (2019). *Psikolojik Sermaye ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Akpınar, C. (2020). *Yoğun Bakım Hemşirelerinin İş Yaşamı Kalitesi ve Çalışma Ortamı Algısının İş Doyum Düzeylerine Etkisinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Okan Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Aksoy, E. Ş. (2010). *İşyerlerinde Mobbinge Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Aksu, Y.M. (2021). *Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, Bir Zincir Hastane Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akyaz, F. Ş., & Boz, D. (2022). Esnek Çalışmanın İş-Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 26(2), 339-352.
- Akyüz, A. M., & Durmuş, İ. (2020). Çalışanların işlerine yönelik tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde işlerine yönelik kalite bilinçlerinin aracı etkisi. *The Journal of International Scientific Researches*, 5(3), 290-311.
- Ala, Ş. (2010). *Personeli Güçlendirmenin, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Etiksel Davranışın Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Alan, H. (2012). *Hemşirelerde İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Geliştirme, Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Alan, H., & Yıldırım, A. (2016). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi ve Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 3(2), 86-98.
- Alanoğlu, M. (2014). *Ortaöğretim Kurumlarının Örgütsel Öğrenme Düzeylerinin Okul Etkililiği ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Fırat Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Alessandri, G., Filosa, L., Eisenberg, N., & Caprara, G. V. (2021). Within-Individual Relations Of Emotional, Social, And Work Self-Efficacy Beliefs To Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Research in Personality*, 91, 104073, 110-119.
- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. (2016). Understanding The Mediating Role Of Quality Of Work Life On The Relationship Between Emotional Intelligence And Organizational Citizenship Behaviors. *Psychological Reports*, 118(1), 107-127.
- Alıcı, S. (2016). *Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Bilim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Allen, T. D., & Rush, M. C. (2001). The Influence Of Ratee Gender On Ratings Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(12), 2561-2587.
- Allison, B. J., Voss, R. S., & Dryer, S. (2001). Student Classroom And Career Success, The Role Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), 282-288.

- Almalki, M. J., FitzGerald, G., & Clark, M. (2012). Quality Of Work Life Among Primary Health Care Nurses İn The Jazan Region, Saudi Arabia, A Cross-Sectional Study. *Human Resources For Health*, 10(1), 1-13.
- Alpsoy, A. (2018). *Akademisyenlerin İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi ile Öz Yeterliliğin Aracı Rolü Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Altınbaş, B. (2008). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Anyaku, E. N. (2016). Demographic Determinants Of Quality Of Work Life Of Librarians Working İn Nigeria. *International Journal Of Advanced Library And Information Science*, 4(1), 312-323.
- Aloustani, S., Atashzadeh-Shoorideh, F., Zagheri-Tafreshi, M., Nasiri, M., Barkhordari-Sharifabad, M., & Skerrett, V. (2020). Association Between Ethical Leadership, Ethical Climate And Organizational Citizenship Behavior From Nurses' Perspective: A Descriptive Correlational Study. *BMC Nursing*, 19(1), 1-8.
- Al-Otaibi, R. G. A. H. (2020). The Impact of Work-Life Quality on Staff Performance at Dawadami Public Hospital, Saudi Arabia. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 8(02), 107-130. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2020.82007>
- Ardıç, A. (2004). *Türkiyede Seçme Yerleştirmede Psikoteknik Uygulamaları ve İş Tatmini Üzerine Etkisi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Arslan, I. (2018). *Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü*. Doktora Tezi. Okan Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Arslantaş, C. C. (2008). Yöneticiye Duyulan Güvenin ve Psikolojik Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Çalışma. *TISK Academy/TISK Akademi*, 3(5), 100-117.
- Arslantaş, Y. (2019). *Hemşirelerin Genel Ruhsal Durumları ile İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Cumhuriyet Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Avcı, A. (2015). Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşleri. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 42(42), 191-206.

- Ay, Z. (2007). *Sanayi İşletmelerinde Motivasyon ve Ülkemizdeki Motivasyon Uygulamaları*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayaz, S., & Beydağ, K. D. (2014). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesini Etkileyen Etmenler, Balıkesir Örneği. *Sağlık ve Hemşirelik Yönetimi Dergisi*, 1(2), 60-69.
- Aydın, İ., Çelik, Y., & Uğurluoğlu, Ö. (2011). Sağlık Personeli Çalışma Yaşam Kalitesi Ölçeği, Geliştirilmesi, Geçerliliği ve Güvenilirliği. *Toplum ve Sosyal Hizmet*, 22(2), 79-100.
- Aytürk, N. (2019). *Örgütsel Davranış Örgütsel Kuramlar ve Uygulamalar*. Baskı. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Baba, V. V., & Jamal, M. (1991). Routinization of job context and job content as related to employees' quality of working life, A study of Canadian nurses. *Journal of organizational behavior*, 12(5), 379-386. <https://doi.org/10.1002/job.4030120503>
- Bahar, E. (2011). *İşletme Yönetimi*, Beta Yayım.
- Bakan, İ., & Büyükbeşe, T. (2008). Katılımcı Karar Verme, Kararlara Katılım Konusunda Çalışanların Düşüncelerine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 29-56.
- Bakhshi, A., Sharma, A. D., & Kumar, K. (2011). Organizational Commitment As Predictor Of Organizational Citizenship Behavior. *European Journal of Business and Management*, 3(4), 78-86.
- Barbuto, J. E., Brown, L. L., Wilhite, M. S., & Wheeler, D. W. (2001, December). Testing the underlying motives of organizational citizenship behaviors, A field study of agricultural co-op workers. In *28th Annual National Agricultural Education Research Conference* (pp. 539-553).
- Barlı, Ö. (2005). *Türk Yöneticisinin Yararlandığı Motivasyonel Araçlar*. Atlas Yayın Dağıtım.
- Barling, J., & Hutchinson, I. (2000). Commitment Vs. Control-Based Safety Practices, Safety Reputation, And Perceived Safety Climate. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne Des Sciences De L'administration*, 17(1), 76-84. <https://doi.org/10.1111/j.1936-4490.2000.tb00208.x>
- Barr, S. H., & Pawar, B. S. (1995). Organizational Citizenship Behavior, Domain Specifications For Three Middle Range Theories. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 1995, No. 1, 302-306). Briarcliff Manor, NY 10510, Academy of Management. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1995.17536583>

- Barutçu, A.S. (2017). *Çalışanların Algıladıkları İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Etkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Barutçugil, İ. (2004). *Organizasyonlarda duyguların yönetimi*. Kariyer Yayınları.
- Basım, H., & Şeşen, H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama Ve Karşılaştırma Çalışması. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 61(4), 83-101.
- Baş, G. Şentürk, C., & Müdürlüğü, M. E. (2011). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Güven Algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 1(1), 29-62.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job Satisfaction And The Good Soldier, The Relationship Between Affect And Employee "Citizenship". *Academy Of Management Journal*, 26(4), 587-595. <https://doi.org/10.5465/255908>
- Bayar, Y. (2018). *Kurumsal İtibar Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi, İYTE Öğrencilerine Yönelik Araştırma (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baydar, S. (2016). *İşyeri Yaşam Kalitesinin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkileri, Özel Liseler Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beğiş, G. B. (2019). *Tükenmişlik Sendromu ve İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki, Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Berbaoui, K., Silimani, I., & Sadek, Z. (2015). The Relationship Between Demographic Characteristics And Organizational Citizenship Behavior In The National Company For Distribution Of Electricity And Gas. *International Journal Of Innovative Research In Engineering & Management*, 2(6), 8-11.
- Berberoğlu, N. (2013). *Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi, Bir Alan Araştırması (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Beşiktaş, İ. (2009). *İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bingöl, D. (1998). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 4. Beta Basım.
- Birkan, K. C. (2009). *Çalışanların Motivasyonel Öncelikleri ve Bir Motivasyon Faktörü Olarak Liderliğin Önemi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Bismala, L. (2019, October). Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior: A Literature Review. In *Proceedings of the 1st International Conference on Economics, Management, Accounting and Business, ICEMAB 2018, 8-9 October 2018, Medan, North Sumatra, Indonesia*.
- Blyton, P., & Jenkins, J. (2007). *Key concepts in work*. Sage.
- Boies, K., & Rothstein, M. G. (2002). Managers' Interest In International Assignments, The Role Of Work And Career Satisfaction. *International Journal of Intercultural Relations*, 26(3), 233-253. [https://doi.org/10.1016/S0147-1767\(02\)00002-0](https://doi.org/10.1016/S0147-1767(02)00002-0)
- Bolat, T. (2008). *Dönüşümcü Liderlik, Personeli Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi*. Detay Yayıncılık.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H. (2008). Old Faces, New Places, Equity Theory In Cross-Cultural Contexts. *Journal Of Organizational Behavior, The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 29(1), 29-50. <https://doi.org/10.1002/job.454>
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. (2004). The Other Side Of The Story, Reexamining Prevailing Assumptions About Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 14(2), 229-246. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2004.05.004>
- Bozkurt, F. (2007). *Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemi Adamlarının Demografik Özellikleri ile Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Celal Bayar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bozkurt, R., Eşit, C. (2005). *Kalite Çemberleri*. Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial Organizational Behaviors. *Academy of management Review*, 11(4), 710-725. <https://doi.org/10.5465/amr.1986.4283909>
- Brooks, B. A., & Anderson, M. A. (2005). Defining Quality Of Nursing Work Life. *Nursing Economics*, 23(6), 319-326.
- Bulunuz, A. (2019). *Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki, Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Kırklareli Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bulut, D. (2013). *Çalışma Yaşamında İş Stresi*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Burra, M. H., & Chirayath, S. (2013). BPO Employees, The Relationship Between Quality Of Work Life And Their Demographic Characteristics. *ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research*, 3(7), 131-137.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., & Demirel, F. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (2. Basım). Pegem Akademi.
- Camargo, S. F., Almino, R. H. S. C., Diógenes, M. P., Oliveira Neto, J. P. D., Silva, I. D. S. D., Medeiros, L. C. D., ... & Camargo, J. D. D. A. S. (2021). Quality Of Working Life From The Perspective Of Different Groups Of Professionals Working In A Maternity Hospital. *Ciência & Saúde Coletiva*, 26, 1467-1476. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021264.02122019>
- Can, H. Tuncer, D., & Ayhan, D. Y. (2004). *Genel İşletmecilik Bilgileri*, 15. Baskı, Siyasal Kitabevi.
- Carayon, P., Sainfort, F., & Smith, M. J. (1999). Macroergonomics And Total Quality Management, How To Improve Quality Of Working Life. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5(2), 303-334. <https://doi.org/10.1080/10803548.1999.11076423>
- Carrell, M. R., & Dittrich, J. E. (1978). Equity Theory, The Recent Literature, Methodological Considerations, And New Directions. *Academy of management review*, 3(2), 202-210. <https://doi.org/10.5465/amr.1978.4294844>
- Chen, X. P., Lam, S. S., Naumann, S. E., & Schaubroeck, J. (2005). Group Citizenship Behaviour Conceptualization And Preliminary Tests Of Its Antecedents And Consequences. *Management and Organization Review*, 1(2), 273-300. <https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2005.00012.x>
- Cherns, A. (1975). Perspectives On The Quality Of Working Life. *Journal of Occupational Psychology*, 48(3), 155-167. <https://doi.org/10.1111/j.20448325.1975.tb00311.x>
- Chiaburu, D. S., & Lim, A. S. (2008). Manager Trustworthiness Or Interactional Justice Predicting Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Business Ethics*, 83(3), 453-467.
- Chou, S. Y., & Pearson, J. (2011). A Demographic Study Of Information Technology Professionals' Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Management Research*, 3(2), 1-15.
- Cole, D. C., Robson, L. S., Lemieux-Charles, L., McGuire, W., Sicotte, C., & Champagne, F. (2005). Quality Of Working Life Indicators In Canadian Health

- Care Organizations, A Tool For Healthy, Health Care Workplaces. *Occupational Medicine*, 55(1), 54-59. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqi009>
- Coşkun, R., Altunışık, R., & Yıldırım, E. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Güncellenmiş 9. Baskı. Sakarya Yayıncılık.
- Cowherd, D. M., & Levine, D. I. (1992). Product Quality And Pay Equity Between Lower-Level Employees And Top Management, An Investigation Of Distributive Justice Theory. *Administrative Science Quarterly*, 37(2), 302-320. <https://doi.org/10.2307/2393226>
- Çakıcı, E. (2014). *Motivasyonu Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Seçkin Yayıncılık.
- Çatak, T., & Bahçecik, N. (2015). Hemşirelerin İş Yaşamı Kalitesi Ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Clinical and Experimental Health Sciences*, 5(2), 85-95.
- Çelebi, F., & Uysal, G. (2019). Bankacıların İş Yaşam Kalitesinin İncelenmesi. *Bartın Üniversitesi. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(20), 172-190.
- Çelik, A., Şimşek, M. Ş., & Akgemci, T. (2008). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Baskı, Gazi Yayınları.
- Çetin, C. (2019). *Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, F. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü*. Doktora Tezi. Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, M. Ö. (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Nobel Yayın Dağıtım. Baskı.
- Çiçek, D. (2005). *Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi, Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Çukurova Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Daft, R. L. (2008). *Management*, 9th Edition. South-Western, Cengage Learning.
- Danilwan, Y., Isnaini, D. B. Y., Pratama, I., & Dirhamsyah, D. (2020). Inducing Organizational Citizenship Behavior Through Green Human Resource Management Bundle: Drawing Implications For Environmentally Sustainable Performance. A Case Study. *Journal of Security and Sustainability Issues*, 10(October), 39-52.

- Dansereau Jr, F., Cashman, J., & Graen, G. (1973). Instrumentality Theory And Equity Theory As Complementary Approaches İn Predicting The Relationship Of Leadership And Turnover Among Managers. *Organizational Behavior And Human Performance*, 10(2), 184-200. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90012-3](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90012-3)
- Davila, M. C., & Finkelstein, M. A. (2013). Organizational Citizenship Behavior And Well-Being, Preliminary Results. *International Journal Of Applied Psychology*, 3(3), 45-51.
- De Vries, M. F. K. (1999). High-Performance Teams, Lessons From The Pygmies. *Organizational Dynamics*, 27(3), 66-77. [https://doi.org/10.1016/S0090-2616\(99\)90022-0](https://doi.org/10.1016/S0090-2616(99)90022-0)
- Dehghan Nayeri, N., Salehi, T., & Ali Asadi Noghabi, A. (2011). Quality Of Work Life And Productivity Among Iranian Nurses. *Contemporary Nurse*, 39(1), 106-118. <https://doi.org/10.5172/conu.2011.39.1.106>
- Deluga, R. J. (1994). Supervisor Trust Building, Leader-Member Exchange And Organizational Citizenship Behaviour. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, 67(4), 315-326. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1994.tb00570.x>
- Demir, E. (2015). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Eğitim Sektörü Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Türk Hava Kurumu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demir, E. (2019). *Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi ile Pozitif Psikolojik Sermaye Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İnönü Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Demir, N. (2007). *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini, Plastik Sektöründe Bir Araştırma*. Türkmen Kitabevi.
- Demir, T. (2016). *Meslek Lisesi Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesine İlişkin Algıları ile Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Demirbilek, S., & Türkan, U. Ö. (2008). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Artırılmasında Personel Güçlendirmenin Rolü. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 10(1), 47-67.
- Demirel, Y., & Özçınar, M. F. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Tatmini Üzerine Etkisi, Farklı Sektörlere Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 129-145.

- Deniz, S., Çimen, M., Erkoç, B., Yüksel, O., & Öksüz, M. (2018). Hastane Çalışanlarının Çalışma Yaşam Kalitesi Algısına Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Bilimi Dergisi*, 6(2), 61-73.
- Dere, T. (2022). *Hastane Çalışanlarının Can Sıkıntısı Eğilimleri ile İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Dikmetaş, E. (2006). Hastane Personelinin Çalışma/İş Yaşam Kalitesine Yönelik Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(2), 169-182.
- Dilek, H. (2005). *Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DiPaola, M. F., & Hoy, W. K. (2005). Organizational Citizenship Of Faculty And Achievement Of High School Students. *The High School Journal*, 88(3), 35-44.
- Doğan, M. (2002). *İşletme Ekonomisi ve Yönetimi* (7. Baskı). Anadolu Matbaacılık.
- Doğan, S., & Şahin, F. (2008). Bireysel Performansı ve Verimliliği Artırmada Kendi Kendine Liderlik Yaklaşımının Önemi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 10(1), 77-95.
- Doğrul, B. Ş., & Tekeli, S. (2010). İş-Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal Ve Beşerî Bilimler Dergisi*, 2(2), 11-18.
- Donglong, Z., Taejun, C., Julie, A., & Sanghun, L. (2020). The Structural Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behavior In University Faculty In China: The Mediating Effect Of Organizational Commitment. *Asia Pacific Education Review*, 21, 167-179.
- Doudaran, A. J., Ghousi, R., Makui, A., & Jafari, M. (2021). Development of a Method to Measure the Quality of Working Life Using the Improved Metaheuristic Grasshopper Optimization Algorithm. *Mathematical Problems in Engineering*, 202, 1-13. <https://doi.org/10.1155/2021/1784232>
- Durdu, İ. (2019). *Hemşirelerde İş Güvenliği ve İş Yaşam Kalitesi*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Dursun, T. N. (2019). *Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ile Hastane Çalışanlarının İş Tatmini, İş Yaşam Kalitesi Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki, Özel-Kamu Hastanelerinde Bir Alan Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Easton, S., & Van Laar, D. (2018). *User Manual For The Work-Related Quality Of Life (Wrqol) Scale, A Measure Of Quality Of Working Life*. University Of Portsmouth.
- Ece, S., & Algur, A. (2020). Örgütsel Güvenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Yordayıcı Etkisine Yönelik Bir Araştırma. *International Journal of Social Sciences*, 4(1), 90-109.
- Efil, İ. (1999). *Yönetimde Kalite Çemberleri ve Uygulama Örnekleri*. Üçüncü Basım, Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın, (11), 5.
- Efraty, D., & Sirgy, M. J. (1990). The Effects Of Quality Of Working Life (QWL) On Employee Behavioral Responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47.
- Elçi, M. & Alpan, L. (2006). Etik İklimin İnsanlara Yönelik Davranışlara Yönelik. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(1), 141-170.
- Elmas, E. (2021). *Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Mutluluk Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Elnahas, N., Abed Ali Osman, F. A., & Elsayed Elsayad, S. M. (2020). Organizational Citizenship Behavior and Quality of Work Life Among Nurses in Port Said Hospitals. *Port Said Scientific Journal of Nursing*, 7(1), 26-50. [10.21608/PSSJN.2020.21642.1012](https://doi.org/10.21608/PSSJN.2020.21642.1012)
- Envergil, D. (2018). *Sağlık Çalışanlarının Psikolojik Sözleşme Algılarının Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erat, Ş. (2010). *Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi, Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erbir, M. (2020). *Sağlık Kurumları Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algıları Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İç Girişimcilik Düzeylerine Etkisi*. Doktora Tezi. Kırıkkale Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Erdem, O. (2009). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Örgüt Kültürüyle İlişkisi ve Türk Telekomünikasyon AŞ Üzerinde Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdem, U. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Hacettepe Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Avcıol Basım Yayın

- Erdoğan, İ. (2007). *İşletmelerde Davranış*, MİAD-Malatyalı İş adamları Derneği Yönetim Yayınları Dizisi 1.
- Erdoğan, P. (2018). *Pozitif Psikolojik Sermayenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgütsel Sinizm ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi, Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eren, E. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eren, H. (2013). *Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerin Algıladıkları İş Yaşamı Kalitesi ve Örgüte Bağlılık Durumları*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Fakültesi.
- Erenoğlu, R., Tambağ, H., Rana, C. A. N., & Kabakoğlu, H. (2019). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi Ve Etkileyen Faktörler. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 181-187.
- Ergeneli, A. (2017). *Örgütsel Davranış*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Ergül, H. F. (2005). Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(14), 67-79.
- Erken, B. (2010). *Çalışma Ahlakının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi Ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Bilecik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ersoy, M.S. ve Ersoy, A. (2011). *Kalite Yönetimi, Toplam Kalite Yönetimi Ve Kalite Denetimi*. İmaj Yayınevi.
- Eryürek, H. E. (2010). *Demografik Değişkenlere Göre Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Celal Bayar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Fapohunda, T. (2013). An evaluation of the perceptions and experiences of quality of work life in Nigeria. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)* Vol, 2, 86-98.
- Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational Citizenship Behavior In The People's Republic Of China. *Organization Science*, 15(2), 241-253. <https://doi.org/10.1287/orsc.1030.0051>
- Farrell, S. K., & Finkelstein, L. M. (2007). Organizational Citizenship Behavior and Gender, Expectations and Attributions for Performance. *North American Journal of Psychology*, 9(1), 81-96.
- Feather, N.T., Rauter, K.A., 2004. Organizational Citizenship Behaviours In Relation To Job Status, Job Insecurity, Organizational Commitment And Identification,

- Job Satisfaction And Work Values. *J. Occupat. Organizational Psychol.* 77 (1), 81–94. <https://doi.org/10.1348/096317904322915928>
- Finkelstein, M. A., & Penner, L. A. (2004). Predicting organizational citizenship behavior, Integrating the functional and role identity approaches. *Social Behavior and Personality, an international journal*, 32(4), 383-398. <https://doi.org/10.2224/sbp.2004.32.4.383>
- Flores, N., Jenaro, C., Begoña Orgaz, M., & Victoria Martín, M. (2011). Understanding quality of working life of workers with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24(2), 133-141. <https://doi.org/10.1111/j.1468-3148.2010.00576.x>
- Fontinha, R., Van Laar, D., & Easton, S. (2018). Quality Of Working Life Of Academics And Researchers In The UK, The Roles Of Contract Type, Tenure And University Ranking. *Studies In Higher Education*, 43(4), 786-806. <https://doi.org/10.1080/03075079.2016.1203890>
- Galić, Z., Parmač Kovačić, M., & Vehovec, M. (2019). Quality Of Working Life Among 50+ Employees Across The EU, A Double Jeopardy For Croatian Older Workers. *Društvena Istraživanja, Časopis Za Opća Društvena Pitanja*, 28(1), 69-87.
- Ghasemi, M., Khodizade, N., Cherakhi, A. B., Rodbari, A., & Kohkan, Z. (2016). Analyze the Relationship between QWL and Organizational Citizenship Behavior Zabol University. *Journal of Global Pharma Technology*, 12(8), 387-393.
- Ghasemzade, P., Tabatabaei, S., Kavousi, A., & Sareme, M. (2017). The Relationship Between The Ergonomic Situation Of The Workstations And Musculoskeletal Disorders With The Quality Of Work Life And Demographic Variables In The Administrative Staff Of The Tehran Municipality. *Iranian Journal Of Ergonomics*, 5(3), 1-11.
- Gilgeous, V. (1998). Manufacturing managers: their quality of working life. *Integrated Manufacturing Systems*, 9(3), 173-181. <https://doi.org/10.1108/09576069810210466>
- Gilik, A. (2015). *Hizmet İçi Eğitim Faaliyetlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinin İncelenmesi, Bir Kamu Kurumu Örneği (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Sakarya Üniversitesi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Gil-Monte, P. R. (2009). Algunas Razones Para Considerar Los Riesgos Psicosociales En El Trabajo Y Sus Consecuencias En La Salud Pública. *Revista Española De*

- Salud Pública*, 83(2), 169-173. <https://doi.org/10.1590/s1135-57272009000200003>
- Gouldner, A. W. (1960). The Norm Of Reciprocity, A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 161-178. <https://doi.org/10.2307/2092623>
- Gönenli, A. (2004). *Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Anatolia Seramik AŞ'de Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Graham, J. W. (1991). An Essay On Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities And Rights Journal*, 4(4), 249-270.
- Greenan, N., Kalugina, E., & Walkowiak, E. (2014). Has The Quality Of Working Life Improved In The EU-15 Between 1995 And 2005. *Industrial And Corporate Change*, 23(2), 399-428. <https://doi.org/10.1093/icc/dtt012>
- Gupta, B. (2016). A Study Of Impact Of Demographic Variables On Quality Of Work Life Among Employees Of Service Sector. *Pacific Business Review International Volume*, 9(4), 103-112.
- Güler, B. (2009). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgüt İçi Çatışma Arasındaki İlişki, Sağlık Sektörü Uygulaması (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güler, Z., Başpınar, N. Ö., & Gürbüz, H. (2001). *İş Yaşamında Stres ve Kamu Kurumlarındaki Sekreterler Üzerinde Bir Uygulama*. Anadolu Üniversitesi Yayınları No:1355, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları No:10.
- Gündüz, G. (2008). *İşletmelerde Kurumsallaşma Uygulamalarına Yönelik Çalışan Tutumlarının Örgütsel Vatandaşlık ile İlişkisine Yönelik Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Yıldız Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gürbüz, S. (2007). *Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Güven, M. (2006). *Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Hatipoğlu, Z., & Zengin, A. A. (2018). Algılanan Liderlik Stilinin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi, X Ve Y Kuşakları Arası Karşılaştırma. *Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 400-421.

- Haworth, C. L., & Levy, P. E. (2001). The Importance Of Instrumentality Beliefs In The Prediction Of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Vocational Behavior*, 59(1), 64-75. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2000.1784>
- Heilman, M. E., & Chen, J. J. (2005). Same Behavior, Different Consequences, Reactions To Men's And Women's Altruistic Citizenship Behavior. *Journal Of Applied Psychology*, 90(3), 431-441. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.3.431>
- Helvacı, M. A., & Eker, N. (2019). The Effect Of Teachers'work-Life Balance On Organizational Citizenship Behavior. *European Journal Of Education Studies*, 6(6),59-81.
- Hesam, M., Asayesh, H., Roohi, G., Shariati, A., & Nasiry, H. (2012). Assessing The Relationship Between Nurses' Quality Of Work Life And Their Intention To Leave The Nursing Profession. *Quarterly Journal Of Nursing Management*, 1(3), 28-36.
- Homans, G. (1958). Social Exchange Theory. *American Journal Of Sociology*, 63(6), 597-606.
- Horst, D. J., Broday, E. E., Bondarick, R., Serpe, L. F., & Pilatti, L. A. (2014). Quality Of Working Life And Productivity, An Overview Of The Conceptual Framework. *International Journal Of Managerial Studies And Research*, 2(5), 87-98.
- Hosseini, S. H., Arabi-Jeshvaghani, A., Akbarzadeh, A., & Habibi, M. (2020). Investigating The Role Of Moderating The Quality Of Working Life On The Relationship Between Psychological Capital And Organisational Citizenship Behaviour. *International Journal of Services and Operations Management*, 36(4), 425-439. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2020.109008>
- Hsu, M. Y., & Kernohan, G. (2006). Dimensions Of Hospital Nurses' Quality Of Working Life. *Journal Of Advanced Nursing*, 54(1), 120-131. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03788.x>
- Huzzard, T. (2003). The Convergence Of The Quality Of Working Life And Competitiveness, A Current Swedish Literature Review. *Arbetsliv I Omvandling*, (9), 1-119.
- Hwang, E. (2022). Factors Affecting The Quality Of Work Life Of Nurses At Tertiary General Hospitals In The Context Of The COVID-19 Pandemic. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 19(8), 4718 2-13. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084718>

- Ishak, S. I. D., Abd Razak, N., Hussin, H., Fhiri, N. S., & Ishak, A. S. (2018). A literature Review on Quality Teacher's Working life. In *MATEC Web of Conferences* (Vol. 150, p. 05094). EDPSciences. <https://doi.org/10.1051/matecconf/201815005094>
- Islami, X., & Islami, V. (2019). Performance Appraisal And The Quality Of Working Life. *Islami, X, Islami, 2019*, 1-2.
- İçerli, L., & Yıldırım, M. H. (2012). Örgütsel Sinisizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1), 167-176.
- İmalı, H. (2021). *İşin Anlamlı Bulunması ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnam, Ö. (2016). *Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü, Hastane Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnce, F. (2013). *Verimliliği Artırmada Motivasyonun Gücü*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İnce, M., Gül, H., Oktay, E., & Candan, H. (2015). İşkolik Davranışlarının İş-Yaşam Kalitesine Etkileri Üzerine Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(13), 40-59.
- İpek, M. (2016). *Örgütsel Vatandaşlık Algısı, Kamu ve Vakıf Üniversitelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Fakültesi.
- İsmetoğlu, M. (2017). *Branş Öğretmenlerinin Çok Kültürlü Yeterlik Düzeyleri ve İş Yaşam Kalitesine Yönelik Algıları*. Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). *Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü, Bir Turizm Örgütünde Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İşcan, Ö. F. (2006). Dönüştürücü/Etkileşimci Liderlik Algısı Ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisinde Bireysel Farklılıkların Rolü. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 6(11), 160-177.
- Jafari, P., & Bidarian, S. (2012). The Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behavior. *Procedia-Social And Behavioral Sciences*, 47, 1815-1820. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.905>

- Jain, A. K., & Cooper, C. L. (2012). Stress And Organisational Citizenship Behaviours In Indian Business Process Outsourcing Organisations. *IIMB Management Review*, 24(3), 155-163. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2012.06.004>
- James, G. (1992). Quality Of Working Life And Total Quality Management. *International Journal of Manpower*. 13(1), 41-58.
- Jin, M., Zhang, Y., Wang, F., Huang, J., Feng, F., Gong, S., ... & Wang, J. (2022). Impact Of Psychological Capital On Organizational Citizenship Behavior Among Nurses: Mediating Effect Of Work Engagement. *Journal Of Nursing Management*. 30(5), 1263-1272.
- Kalkan, A. (2013). *Algılanan Örgüt Kültürünün Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi, Kuramsal Ve Görgül Bir Araştırma (Yayınlanmamış Doktora Tezi)*. Selçuk Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kamel, F. F., Mahfouz, H. H., & Aref, M. A. (2019). Quality Of Work Life And Organizational Justice, Its Relation To Citizenship Behavior Among Staff Nurses. *Evidence-Based Nursing Research*, 1(2), 84-92. <https://doi.org/10.47104/ebnrojs3.v1i2.57>
- Kamer, M. (2001). *Örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkileri (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kandiş, A. (2016). *Pozitif Örgütsel Davranış ve Sübjektif Uyum Algılarının, Örgütsel Bağlılık Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkilerinde Hizmetkâr Liderliğin Aracı Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Mustafa Kemal Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kandula, S. R. (2004). *Human Resource Management In Practice, With 300 Models, Techniques and Tools* (PHI Learning Pvt. Ltd., New Delhi).
- Kantar, H. (2010). *İşletmede Motivasyon*. Kum Saati Yayıncılık.
- Kapız, S. Ö. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 139-153.
- Karabay, M. E. (2014). İş Stresi İle Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, Bankacılık sektörü üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 282-302.
- Karaca, E. (2016). *Örgütsel Adalet ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki, Bir Kamu Hastanesi İle Özel Hastane Karşılaştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Karaca, E., & Özmen, A. (2018). Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(1), 7-30.
- Karadavut, S. (2020). *Spor Kuruluşların Çalışanlarının İş Yaşam Kaliteleri Ve İzlenim Yönetimi Davranışlarının İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Karaduman, M. (2013). *İş Yaşamında Yalnızlık Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi ve Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karagöz, E. (2019). *Yenidoğan Yoğun Bakım Ünitesinde Çalışan Hemşirelerin İş-Yaşam Kalitesi ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Karakuzu, A. (2013). *Sağlık Çalışanlarında Motivasyon ve Motivasyonu Etkileyen Faktörler, Kırklareli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karataş, H.A. (2022). *Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İşe Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi. Sağlık Bilimler Enstitüsü.
- Karcıoğlu, F., Timuroğlu, K., & Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim Ve İş Tatmini İlişkisi–Bir Uygulama. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, (63), 59-76..
- Karlı, M. D. (2004). *Yönetimsel Etkililik*. Pegem Yayıncılık.
- Kaufman, B. E. (2001). The Theory And Practice Of Strategic HRM And Participative Management, Antecedents In Early Industrial Relations. *Human Resource Management Review*, 11(4), 505-533. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(01\)00051-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(01)00051-1)
- Kaur, K., & Randhawa, G. (2021). Exploring The Influence Of Supportive Supervisors On Organisational Citizenship Behaviours, Linking Theory To Practice. *IIMB Management Review*, 33(2), 156-165. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2021.03.012>
- Kaya, Y. (2010). *Örgütsel Yaşamda Kişilik Ve Davranışlar Arasındaki İlişkiler, Duyguların Aracı Rolü*. Yüksek Lisans Tez. Erciyes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kazemipour, F., Mohamad Amin, S., & Pourseidi, B. (2012). Relationship Between Workplace Spirituality And Organizational Citizenship Behavior Among Nurses Through Mediation Of Affective Organizational Commitment. *Journal Of*

- Nursing Scholarship*, 44(3), 302-310. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2012.01456.x>
- Kelekçioğlu, L., & Ay, F. A. (2022). Örgütsel Adalet Algılamasının İş Niyetine ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi, Hastane Çalışanlarına Yönelik Alan Araştırması. *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(1), 44-65.
- Keser, A. (2009). *Çalışma Psikolojisi*. Ekin Yayınevi.
- Keser, A., & Güler, B. K. (2016). *Çalışma Psikolojisi*. Umuttepe Yayınları.
- Keser, A., Yılmaz, G. & Yürür, S. (2018). *Çalışma yaşamında davranış & Güncel yaklaşımlar*, Umuttepe yayınları.
- Keskin, B. (2008). *Çalışanların Performanslarını Arttırmada Bir Araç Olarak Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri*. Yüksek Lisans Tezi. Atılım Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Khajehnasiri, F., Foroushani, A. R., Kashani, B. F., & Kassiri, N. (2021). Evaluation Of The Quality Of Working Life And Its Effective Factors In Employed Nurses Of Tehran University Of Medical Sciences Hospitals. *Journal Of Education And Health Promotion*, 10:112. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_790_20
- Kidder, D. L. (2002). The Influence Of Gender On The Performance Of Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Management*, 28(5), 629-648. <https://doi.org/10.1177/014920630202800504>
- Klein, L. L., Pereira, B. A., & Lemos, R. B. (2019). Quality Of Working Life, Parameters And Evaluation In The Public Service. *RAM. Revista De Administração Mackenzie*, 20(3). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190134>
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship Behavior And Social Exchange. *Academy Of Management Journal*, 37(3), 656-669. <https://doi.org/10.5465/256704>
- Koster, F. (2014). " When Two Worlds Collide", Career Satisfaction And Altruistic Organizational Citizenship Behaviour. *International Journal Of Business Science & Applied Management (IJBSAM)*, 9(1), 1-12.
- Koyuncu, D. (2021). *Yükseköğretim Kurumlarında İş Yaşam Kalitesi, Örgütsel Adanmışlık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Yüksek Lisans Tezi. Uşak Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Kulaklıoğlu, A. S. (2009). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı İlişkisi, Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Kumar, M., Jauhari, H., & Singh, S. (2016). Organizational Citizenship Behavior & Employee Well-Being. *Indian Journal Of Industrial Relations*, 594-608.
- Kuruşcu, M. (2017). *Yöneticinin Duygusal Zekâsı ve Liderlik Tarzının Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İlişkisi (Yayımlanmış doktora tezi)*. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kuzucu, E. (2013). *Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Lider-Üye Etkileşiminin Aracılık Rolü Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşireler Üzerinde Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Lambe, C. J., Wittmann, C. M., & Spekman, R. E. (2001). Social Exchange Theory And Research On Business-To-Business Relational Exchange. *Journal Of Business-To-Business Marketing*, 8(3), 1-36. https://doi.org/10.1300/J033v08n03_01
- Lambert, E. G. (2010). The Relationship Of Organizational Citizenship Behavior With Job Satisfaction, Turnover Intent, Life Satisfaction, And Burnout Among Correctional Staff. *Criminal Justice Studies*, 23(4), 361-380. <https://doi.org/10.1080/1478601X.2010.516533>
- Lebni, J. Y., Togholi, R., Abbas, J., Kianipour, N., Nejhaddadgar, N., Salahshoor, M. R., ... & Ziapour, A. (2021). Nurses' Work-Related Quality Of Life And Its Influencing Demographic Factors At A Public Hospital In Western Iran, A Cross-Sectional Study. *International Quarterly Of Community Health Education*, 42(1), 37-45. <https://doi.org/10.1177/0272684X20972838>
- Lee, U. H., Kim, H. K., & Kim, Y. H. (2013). Determinants Of Organizational Citizenship Behavior And Its Outcomes. *Global Business And Management Research*, 5(1), 54-65.
- Liden, R. C., & Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality Of Leader-Member Exchange, An Empirical Assessment Through Scale Development. *Journal Of Management*, 24(1), 43-72. [https://doi.org/10.1016/S0149-2063\(99\)80053-1](https://doi.org/10.1016/S0149-2063(99)80053-1)
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, 6h Edition
- Maanen, J. C. (2014). *The Effect Of Trustworthiness On The Intention To Perform OCB's, A Study Into The Effects Of The Perceived Trustworthiness Of A Direct Supervisor On Employees' Intention To Perform Organizational Citizenship Behaviour* (Master's Thesis, University Of Twente).
- Mammadova, M., & Aydintan, B. (2022). Örgütsel Stresin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerinde Etkisinde, Örgütsel Sosyalleşmenin Aracılık Rolü,

- Azerbaycanda Bir Uygulama 9. Turan, *Stratejik Arastirmalar Merkezi*, 14(53), 34-41.
- Manaois, J. O. (2014). *An Analysis of The Organizational Citizenship Behaviors And Quality of Work-life Of Slers Employees. Master of Arts in Psychology. Xavier University.*
- Markham, L. G. (2009). *Quality of work life as predictor of employees' mental health* (Doctoral dissertation, University of the Free State).
- Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality Of Work Life, Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument. *Social Indicators Research*, 77(2), 333-368. <https://doi.org/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Mayel, A. M., & Pourreza, A. (2013). The Effect Of Demographic Characteristics On Organizational Citizenship Behavior In The Selected Teaching Hospitals In Tehran. *African Journal Of Business Management*, 7(34), 3324-3331.
- McFadden, P., Neill, R. D., Moriarty, J., Gillen, P., Mallett, J., Manthorpe, J., ... & Ross, J. (2021). A Cross-Sectional Examination Of The Mental Wellbeing, Coping And Quality Of Working Life In Health And Social Care Workers In The UK At Two Time Points Of The COVID-19 Pandemic. *Epidemiologia*, 2(3), 227-242.
- Mcfadden, P., Ross, J., Moriarty, J., Mallett, J., Schroder, H., Ravalier, J., ... & Gillen, P. (2021). The Role Of Coping In The Wellbeing And Work-Related Quality Of Life Of Uk Health And Social Care Workers During Covid-19. *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 18(2), 815-830.
- Mebarki, B., Fouatih, M. E. A. A., & Mokdad, M. (2018, August). Quality Of Work Life And Differences In Demographic Characteristics Among Managerial Staff In Algerian Tertiary Sector. In *Congress Of The International Ergonomics Association* (pp. 220-232). Springer, Cham.
- Melati, R. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Quality Of Work Life Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Study Pada Pegawai Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Pontianak). *Equator Journal Of Management And Entrepreneurship*. Vol 7 No.1
- Mert, G., Durmaz, V., & Küçükaltan, B. (2020). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örgütsel Stres İlişkisinin Havayolu Uçuş Ekibi Kapsamında İncelenmesi. *Journal Of The Cukurova University Institute Of Social Sciences*, 29(3), 279-297.

- Mert, İ. S. (2010). İş Tatmini Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi, Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(2), 117-143.
- Mete, B., Değer, M., & Pehlivan, E. (2020). Doktorlarda Mesleki Tükenmişlik Sendromuna Çalışma Yaşam Kalitesinin Etkisi. *Anatolian Clinic The Journal Of Medical Sciences*, 25(2), 94-101.
- Mhimd Ibrahim, K. (2017). *Sağlık Çalışanlarının İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi, Gaziantep Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Kilis 7 Aralık Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Moestain, I., Hamidah, H., & Kadir, K. (2020). Leadership, Quality Of Worklife, Job Satisfaction And Organizational Citizenship Behavior İn PT. Pertamina. *Management Science Letters*, 10(6), 1213-1224. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.037>
- Molla, S. (2002). *Üniversitelerdeki İngilizce Okutmanlarının İş Tatmini*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behaviors, Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. *Journal Of Applied Psychology*, 76(6), 845-855. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.76.6.845>
- Moorman, R. H., & Blakely, G. L. (1995). Individualism-Collectivism As An Individual Difference Predictor Of Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Organizational Behavior*, 16(2), 127-142. <https://doi.org/10.1002/job.4030160204>
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Quality Of Working Life And Turnover Intentions, Implications For Nursing Management. *International Journal Of Research İn Nursing*, 4(2), 47-54.
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2011). A Study Of Relationship Between Job Stress, Quality Of Working Life And Turnover Intention Among Hospital Employees. *Health Services Management Research*, 24(4), 170-181. <https://doi.org/10.1258/hsmr.2011.011009>
- Mousa, M., Massoud, H. K., & Ayoubi, R. M. (2020). Gender, Diversity Management Perceptions, Workplace Happiness And Organisational Citizenship Behaviour. *Employee Relations: The International Journal*, 42(6), 1249-1269. <https://doi.org/10.1108/ER-10-2019-0385>
- Mullins, L. J. (1999). *Management and Organizational Behavior*, 5t1, editions Ltd. Essex, England.

- Mustafayeva, L. (2007). *Sosyal Sorumluluk ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ve Örgütsel Özdeşleşme Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Dumlupınar Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Nafei, W. (2015). Meta-Analysis Of The Impact Of Psychological Capital On Quality Of Work Life And Organizational Citizenship Behavior, A Study On Sadat City University. *International Journal Of Business Administration*, 6(2), 42-59.
- Nair, G. S. (2013). A Study On The Effect Of Quality Of Work Life On Organizational Citizenship Behavior-With Special Reference To College Teachers İs Thrissur District, Kerala. *Integral Review*, 6(1), 35-46.
- Nanang, A. S., Soetjipto, B. E., & Supriyanto, A. S. (2021). Predicting Factors Of Organizational Citizenship Behavior İn Indonesian Nurses. *Heliyon*, 7(12), e08652.1-7. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e08652>
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013). Quality Of Worklife Of Employees İn Private Technical Institutions. *International Journal For Quality Research*, 7(3), 431-442.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O., & McMurrian, R. (1997). An Investigation Into The Antecedents Of Organizational Citizenship Behaviors İn A Personal Selling Context. *Journal Of Marketing*, 61(3), 85-98. <https://doi.org/10.1177/002224299706100306>
- Ngadiman, A. E., & Ratmawati, D. (2013). Influence Of Transformational Leadership And Organization Climate To The Work Satisfaction, Organizational Commitment And Organizational Citizenship Behavior On The Educational Personnel Of Sebelas Maret University, Surakarta. *European Journal Of Business And Management*, 5(10), 97-114.
- Nur, R. (2017). *Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Çekicilik, Şanlıurfa'daki Özel Hastanelerde Yapılan Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Harran Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ocampo, L., Acedillo, V., Bacunador, A. M., Balo, C. C., Lagdameo, Y. J., & Tupa, N. S. (2018). A Historical Review Of The Development Of Organizational Citizenship Behavior (OCB) And Its Implications For The Twenty-First Century. *Personnel Review*, 47(4), 821-862. <https://doi.org/10.1108/PR-04-2017-0136>
- Odabaş, Z. (2004). *İş Tatmini ve Bireysel Performans İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Sakarya Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- O'Driscoll, M. P., & Randall, D. M. (1999). Perceived Organisational Support, Satisfaction With Rewards, And Employee Job Involvement And Organisational Commitment. *Applied Psychology*, 48(2), 197-209.
- Oktay, M. (1996). *İletişimciler, Davranış Bilimlerine Giriş*. Der Yayınevi.
- Oliner, S. P. (2003). *Extraordinary acts of ordinary people*. Boulder, Co.
- Oral, N. (2012). *Örgütsel Adalet Algısı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi, Sağlık Örgütünde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior, the good soldier syndrome*. Lexington, MA, Lexington Books.
- Organ, D. W. (2018). Organizational Citizenship Behavior, Recent Trends And Developments. *Annual Review Of Organizational Psychology And Organizational Behavior*, 80, 295-306.
- Organ, D. W., & Lingl, A. (1995). Personality, Satisfaction, And Organizational Citizenship Behavior. *The Journal Of Social Psychology*, 135(3), 339-350. <https://doi.org/10.1080/00224545.1995.9713963>
- Ramadan Osman, S., Ali Omar, H., & Mohammed Elsayed, S. (2022). The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior among Staff Nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(2), 1226-1239.
- Öge, S. (2001). Örgütsel Etkinliğin Sağlanması İşgören-İş Uyumunun Ergonomik Analizi. *Selçuk İletişim*, 1(4), 107-119.
- Öksüz, B., & Vural, Z. B. A. (2016). Kurumsal Başarıya Giden Yolda Kurum Kültürü. *Nobel Yayıncılık*. 10-140.
- Ören, K. (2013). *Çalışma sosyolojisi*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Özcan, E. D. (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı Ve İş Tatmini*. Beta Basım Yayım.
- Özçakmak, C. (2021). *Çalışanların Mesleğe Bağlılıkları ile Genel Sağlık Durumları ve Yaşam Tatminleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdemir, S., & Cemaloğlu, N. (2017). *Örgütsel Davranış ve Yönetimi*. Pegem Atıf İndeksi.
- 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.

- Özer, P. (2013). *Özel Hastanelerin Örgütsel Öğrenme Düzeyleri İle Sağlık Profesyonellerinin İş Tatminleri Ve İş Yaşam Kaliteleri Arasındaki*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özgen, H., Yalçın, A., & Öztürk, A. (2001). *Temel İşletmecilik Bilgisi*, Nobel Kitabevi.
- Özgen, H., Yalçın, A., & Öztürk, A. (2002). *İnsan kaynakları yönetimi*. Nobel Kitabevi.
- Özgenç, M. (2014). *Motivasyon Ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2018). *Örgütsel Davranış*, Ekin Yayınevi.
- Öztürk, S. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimine Giriş, İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı, Önemi ve Çevresel Faktörler. İnsan Kaynakları Yönetimi. Beta Yayınları, 1, 47.*
- Özvatan, M. (2019). *Hemşirelerde Örgütsel Erdemlilik Ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Özyer, K., Orhan, U., & Orhan, D. D. (2012). Demografik Özelliklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutları ile İlişkisi, Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 181-204.
- Pandu, A. (2022). Impact Of Demographics In Work-Life Conflict And Quality Of Life Assessments. *Business, Management and Economics Engineering* 20(2), 1721-1733.
- Pehlivan, N. (2004). *İşletmelerin Çalışanlarına Karşı Sosyal Sorumluluklarının İş Tatmini Üzerine Etkisi, Tekstil Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Piccini, V. C., & Tolfo, S. R. (1998). The Best Companies To Work In Brazil and Quality Of Working Life, Disjunctions Between Theory And Practise. In *International Conference Proceeding*. Budapest: 4.
- Pio, R. J., & Tampi, J. R. E. (2018). The influence of spiritual leadership on quality of work life, job satisfaction and organizational citizenship behavior. *International Journal of Law and Management*, 60(2), 757-767. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-03-2017-0028>
- Pirecioğlu, F. M. (2010). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors, A Critical Review Of The Theoretical And Empirical Literature And Suggestions For Future Research. *Journal Of Management*, 26(3), 513-563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Polat, F. N., & Erdem, R. (2017). Merhamet Yorgunluğu Düzeyinin Çalışma Yaşam Kalitesi ile İlişkisi, Sağlık Profesyonelleri Örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (26), 291-312.
- Poyraz, K., & Aksoy, Ş. (2012). Mobbing ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve Kütahya il merkezi özel banka işletmelerinde uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 32(1), 183-201.
- Pradhan, R. K., Jena, L. K., & Kumari, I. G. (2016). Effect Of Work–Life Balance On Organizational Citizenship Behaviour, Role Of Organizational Commitment. *Global Business Review*, 17(3_Suppl), 15S-29S. <https://doi.org/10.1177/0972150916631071>
- Pruijt, H. (2000). Performance and quality of working life. *Journal of Organizational Change Management*, 13(4), 389-400. <https://doi.org/10.1108/09534810010339077>
- Qudah, S., Davies, J., & Deakin, R. (2018). Can We Get More Satisfaction? Improving Quality Of Working Life Survey Results In UK Universities. *Perspectives, Policy And Practice In Higher Education*. <https://doi.org/10.1080/13603108.2018.1534758>
- Rabinowitz, W., Falkenbach, K., Travers, J. R., Valentine, C. G., & Weener, P. (1983). Worker Motivation, Unsolved Problem Or Untapped Resource. *California Management Review*, 25(2), 45-56. <https://doi.org/10.2307/41165004>
- Raeissi, P., Rajabi, M. R., Ahmadizadeh, E., Rajabkhah, K., & Kakemam, E. (2019). Quality Of Work Life And Factors Associated With It Among Nurses In Public Hospitals, Iran. *Journal Of The Egyptian Public Health Association*, 94, 1-8.
- Rahman, M. H. A., & Karim, D. N. (2022). Organizational Justice And Organizational Citizenship Behavior, The Mediating Role Of Work Engagement. *Heliyon*, e09450. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09450>
- Raisinghani, M. S., Ette, H., Pierce, R., Cannon, G., & Daripaly, P. (2005). Six Sigma: concepts, tools, and applications. *Industrial management & Data systems*, 105(4), 491-505. <https://doi.org/10.1108/02635570510592389>
- Ramstad, E. (2009). Promoting performance and the quality of working life simultaneously. *International journal of productivity and performance management*, 58(5), 423-436. <https://doi.org/10.1108/17410400910965706>

- Rençber, I. (2021). *Kariyer Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Ve İş Tatmininin Aracılık Rolü*. Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Rivera, V. A., Sari, J. P., & Damayanti, N. A. (2019). The Effect of Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior of the Employees. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10(8).
- Robbins, S. (2007). *Organisational Behaviour*/Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge.
- Robins, S. P., & Judge, T. A. (2001). *Organizational behavior*. New Jersey, 9th ed., Prentice-Hall Inc.
- Rose, R. C., Beh, L. S., Uli, J. ve Idris, K. (2006). “An Analysis of Quality of Work Life (QWL) and Career- Related Variables”, *American Journal of Applied Sciences*, Vol. 12, No. 3, 2151–2159.
- Rotundo, M., & 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. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.1.66>
- Ruhana, I. (2019). The Effect Of Quality Of Work Life (QWL) On Job Satisfaction And Organization Citizenship Behavior (OCB) (A Study Of Nurse At Numerous Hospitals İn Malang, Indonesia). *JPAS (Journal Of Public Administration Studies)*, 4(2), 51-58. <https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2019.004.02.2>
- Sabuncuoğlu, Z. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ezgi Kitabevi
- Salehi, M., Seyyed, F., & Farhangdoust, S. (2020). The İmpact Of Personal Characteristics, Quality Of Working Life And Psychological Well-Being On Job Burnout Among Iranian External Auditors. *International Journal Of Organization Theory & Behavior*. <https://doi.org/10.1108/IJOTB-09-2018-0104>
- Samancı, S. (2006). *Örgütsel iklim ve örgütsel vatandaşlık (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Kocatepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sapancalı, F. (1992). *İşletmelerde kullanılan özendirici araçların güdülenme üzerine etkisi*. DE Ü. Yayınları.
- Saraji, G. N., & Dargahi, H. (2006). Study Of Quality Of Work Life (QWL). *Iranian Journal Of Public Health*, 35(4), 8-14.
- Saruhan, S. C., & Yildiz, M. L. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi, Teori ve Uygulama*. Human resources management, Theory and practice. Beta Yayınları.

- Saygılı, M., Avcı, K., & Sönmez, S. (2016). Sağlık çalışanlarının çalışma yaşam kalitesine ilişkin bir değerlendirme: Bir kamu hastanesi örneği. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 52, 437-451.
- Schappe, S. P. (1998). The Influence Of Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Fairness Perceptions On Organizational Citizenship Behavior. *The Journal Of Psychology*, 132(3), 277-290. <https://doi.org/10.1080/00223989809599167>
- Schnake, M. E., & Dumler, M. P. (2003). Levels Of Measurement And Analysis Issues In Organizational Citizenship Behaviour Research. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, 76(3), 283-301. <https://doi.org/10.1348/096317903769647184>
- Sevgin, M. N. (2019). *Dönüşümcü ve Etkileşimci Liderlik Davranışının İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi, Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Mersin Üniversitesi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Seyhan, F., & Sivuk, D. (2021). Örgütsel Çatışma, Örgütsel Stres, İş Yaşam Kalitesi, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarının Verimliliği Üzerine Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, (4), 185-201.
- Shafi, M. M., & Sritharan, R. (2014). Influence Of Demographic Variable On Quality Of Work Life, An Empirical Study. *Bonfring International Journal Of Industrial Engineering And Management Science*, 4(3), 161-164.
- Shamir, B., & Salomon, I. (1985). Work-At-Home And The Quality Of Working Life. *Academy Of Management Review*, 10(3), 455-464. <https://doi.org/10.5465/amr.1985.4278957>
- Shukla, K., Shahane, S., & D'Souza, W. (2017). Role of demographic and job-related variables in determining work-related quality of life of hospital employees. *Journal of postgraduate medicine*, 63(1), 4. <https://doi.org/10.4103/0022-3859.192794>
- Sığı, Ü., & Gürbüz, S. (2014). *Örgütsel davranış*. Beta Yayınları.
- Silah, M. (2005). *Endüstride çalışma psikolojisi*. Seçkin Yayınevi.
- Skoufi, G. I., Lialios, G. A., Papakosta, S., Constantinidis, T. C., Galanis, P., & Nena, E. (2017). Shift Work And Quality Of Personal, Professional, And Family Life Among Health Care Workers In A Rehabilitation Center In Greece. *Indian Journal Of Occupational And Environmental Medicine*, 21(3), 115-120. https://doi.org/10.4103/ijoem.IJOEM_74_17

- Smith, C., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational Citizenship Behavior, Its Nature And Antecedents. *Journal Of Applied Psychology*, 68(4), 653-663. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Solmuş, T. (2000). *İş Yaşamında Kalite Ve Kaliteyi Arttırmaya Yönelik Program*. Türk Psikoloji Bülteni, Sayı: 18, 37-42.
- 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. <https://doi.org/10.1348/0963179041752709>
- Srivastava, K., & Saldanha, D. (2008). Organizational Citizenship Behavior. *Industrial Psychiatry Journal*, 17(1), 1-3.
- Sumarsi, S., & Rizal, A. (2022). The Effect of Competence and Quality of Work Life on Organizational Citizenship Behavior (OCB) with Organizational Commitment Mediation. *International Journal of Social and Management Studies (IJOSMAS) Volume*, 2. 69-88.
- Sumiati, S., & Pratiwi, A. I. (2018). Pengaruh Komitmen Organisasi, Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Organization Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Madura Jawa Timur. *JMM17, Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 5(01), 24-36.
- Susilawati, E., Amin, S., & Musnaini, M. (2021). Increasing Organizational Citizenship Behavior Through Quality Of Work Life And Organizational Commitment. *AFEBI Management And Business Review*, 6(1), 45-58. <https://doi.org/10.47312/ambr.v6i1.421>
- Suyantiningsih, T., Haryono, S., & Zami, A. (2018). Effects Of Quality Of Work Life (QWL) And Organizational Citizenship Behaviour (OCB) On Job Performance Among Community Health Centre Paramedics In Bekasi City, Indonesia. *Journal Of Economics And Sustainable Development*, 9(6), 54-65.
- Swailles, S. (2002). Organizational Commitment, A Critique Of The Construct And Measures. *International Journal Of Management Reviews*, 4(2), 155-178. <https://doi.org/10.1111/1468-2370.00082>
- Swaminathan, S., & Jawahar, P. D. (2013). Job Satisfaction As A Predictor Of Organizational Citizenship Behavior, An Empirical Study. *Global Journal Of Business Research*, 7(1), 71-80.

- Şafak, A. F. (2007). *İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Atılım Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şahin, H. (2019). *Çalışmaya Tutkunluk Ve İş Yükünün İşte Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi, 112 Acil Sağlık Hizmetleri Çalışanları Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şen, O. (2010). *E-Sertifika Programlarının Çalışan Motivasyonuna Etkisi, Anadolu Üniversitesi Perakendecilik E-Sertifika Programının Motivasyona Etkisi İle İlgili Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. ESOGÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şener, T. (2010). *Hastanelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Bir Alan Araştırması (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*. Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şengün, H. (2016). *Sağlıkta Pozitif Yönetim*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Şimşek, M. Ş. (1999). *Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Şimşek, M. Ş., Çelik, A., & Akgemci, T. (2015). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Eğitim Yayınevi.
- Tabatabaei, S. (2018). The Relationship Between the Ergonomic Situation of the Workstations and Musculoskeletal Disorders With the Quality of Work Life and Demographic Variables in the Administrative Staff of the Tehran Municipality. *Journal of Ergonomic*. <https://doi.org/10.30699/jergon.5.3.1>
- Tambe, S. (2014). A Study Of Organizational Citizenship Behavior (OCB) And Its Dimensions, A Literature Review. *International Research Journal of Business and Management*, 1, 67-73.
- Tamer, E., & Öztürk, H. (2018). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesi Ve Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 37(2), 107-119.
- Tamunomiebi, M. D., & Onah, G. O. (2019). Organizational Citizenship Behaviour, A Critical Review Of Its Development In A Diversity Driven Workplace. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 6(1), 41-60.
- Tanış, A. (2017). *İş Karakteristikleri, İşyeri Güvenliği, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkileri, Çok Kültürlü Ortamda Bir Çalışma*. Doktora Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Taşkın, G.B. (2021). *Sağlık Çalışanlarında Merhamet Yorgunluğunun Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisine Yönelik Bir Araştırma, Darülaceze*

- Başkanlığı Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Aydın Üniversitesi. Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Taylor, J. C. (1978). An Empirical Examination Of The Dimensions Of Quality Of Working Life. *Omega*, 6(2), 153-160. [https://doi.org/10.1016/0305-0483\(78\)90023-3](https://doi.org/10.1016/0305-0483(78)90023-3)
- Thakur, R., & Sharma, D. (2019). A Study Of Impact Of Demographic Variables On Quality Of Work Life. *Productivity*, 59(4), 358-365.
- Thevanes, N., & Harikaran, S. (2020). Work-Life Balance And Organizational Performance, The Mediating Role Of Organizational Citizenship Behavior. *Asian Journal Of Social Sciences And Management Studies*, 7(4), 280-287.
- Thiruvankadam, T., & Durairaj, I. Y. A. (2017). Organizational Citizenship Behavior, Its Definitions And Dimensions. *GE-International Journal Of Management Research*, 5(5), 46-55.
- Titrek, O., Bayrakçı, M., & Zafer, D. (2009). Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşleri. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 17, 1-28.
- Todd, S. Y. (2003). *A Causal Model Depicting The Influence Of Selected Task And Employee Variables On Organizational Citizenship Behavior* (Doctoral Dissertation, The Florida State University).
- Toker, B. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu Ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri İzmirdeki 5 Ve 4 Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Toprak, M. E. (2019). *Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Etmenlerin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Harran Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Torlak, K. (2019). *Hemşirelik Çalışma Ortamının Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Koç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Torlak, N. G., Kuzey, C., Sait Dinç, M., & Budur, T. (2021). Links Connecting Nurses' Planned Behavior, Burnout, Job Satisfaction, And Organizational Citizenship Behavior. *Journal Of Workplace Behavioral Health*, 36(1), 77-103.
- Torlak, O., & Koc, U. (2007). Materialistic attitude as an antecedent of organizational citizenship behavior. *Management Research News*.
- Tuna, M. (2016). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Detay Yayıncılık.

- Turan, S. (2014). *Psikolojik Güçlendirme ile İş Yaşam Kalitesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Hizmet Sektöründeki Çalışanlar Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Turnipseed, D. L. (1996). Organization citizenship behaviour, an examination of the influence of the workplace. *Leadership & Organization Development Journal*. <https://doi.org/10.1108/01437739610111222>
- Turnipseed, D. L. (2003). Organizational Citizenship Behavior İn The Hospitality And Tourism İndustry. *Managing Employee Attitudes And Behaviours İn The Tourism And Hospitality İndustry*, 247-262.
- Tutar, H. (2016). *Örgütsel Davranış*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Tümgan, C. (2007). *Kamu Örgütlerinde Motivasyon ve Tatmin*. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. <http://kutuphane.ksu.edu.tr/e-tez/sbe>, 749.
- Tüz, M., & Sabuncuoğlu, Z. (2005). *Örgütsel psikoloji*. Baskı, (Alfa Ya., Bursa, 1998), (s 95), 193.
- Tziner, A., & Sharoni, G. (2014). Organizational Citizenship Behavior, Organizational Justice, Job Stress, And Workfamily Conflict, Examination Of Their İnterrelationships With Respondents From A Non-Western culture. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(1), 35-42. <https://doi.org/10.5093/tr2014a5>
- Ulusoy, H., & Sarıçoban, S. (2017). Hekimlerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin Kurumda Çalışmaktan Memnuniyet Durumlarının ve Kurumda Kalma Niyetlerinin İncelenmesi The Analysis Of Physicians'organizational Citizenship Positions, State Of Being Content With Working Conditions And Intentions Of Remaining In Institutions. *Journal Of International Social Research*, 10(48), 659- 668.
- Urgan, S., & Erdoğan, P. (2021). *Örgütsel Davranış Üzerine Literatürel Analiz Ve Ölçekler*. Nobel yayınları.
- Uzonwanne, F. C. (2014). Organizational Citizenship Behaviour And Demographic Factors Among Oil Workers İn Nigeria. *Journal Of Humanities And Social Science*, 19(8), 87-95.
- Uzunkaya, S.Ö. (2010). *Hemşirelerin Tükenmişlik ve İş Doyum Düzeylerinin İş Yaşam Kaliteleriyle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi. Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Ünlü, Z. (2015). *Yenilik Yönetiminin İş Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi, Ankara'daki Devlet Üniversiteleri Bünyesinde Bulunan Teknokenetlerde Bir*

- Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Alparslan Savunma Bilimleri ve Millî Güvenlik Enstitüsü.
- Ünsalan, E., & Şimşeker, B. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Detay Yayıncılık.
- Ürek, D. (2015). *Sağlık Kurumlarında Lider-Üye Etkileşim Düzeyi Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Hacettepe Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) Model And Psychological Well-Being, A Review Of 20 Years Of Empirical Research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114. <https://doi.org/10.1080/026783799296084>
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational Citizenship Behavior, Construct Redefinition, Measurement, And Validation. *Academy Of Management Journal*, 37(4), 765-802. <https://doi.org/10.5465/256600>
- Van Laar, D., Edwards, J. A. and Easton, S. (2007). The Work Related Quality Of Life Scale For Healthcare Workers. *Journal Of Clinical Nursing*. 3(60), 325-33. <https://doi.org/10.1080/13538320903343057>
- VanYperen, N. W., Van Den Berg, A. E., & Willering, M. C. (1999). Towards A Better Understanding Of The Link Between Participation İn Decision-Making And Organizational Citizenship Behaviour, A Multilevel Analysis. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, 72(3), 377-392. [https://doi.org/10.1016/0305-0483\(78\)90023-3](https://doi.org/10.1016/0305-0483(78)90023-3)
- Vashishtha, K. C., & Mittal, P. (2018). Is Demographic Determinants Affect Quality Of Work Life (Qwl) İn Higher Education İnstitute (HEI) Teachers. *International Journal Of Research İn Humanities, Arts And Literature*, 6(8), 215-226.
- Vey, M. A., & Campbell, J. P. (2004). In-Role Or Extra-Role Organizational Citizenship Behavior, Which Are We Measuring. *Human Performance*, 17(1), 119-135. https://doi.org/10.1207/S15327043HUP1701_6
- Vigoda-Gadot, E., & Angert, L. (2007). Goal Setting Theory, Job Feedback, And OCB, Lessons From A Longitudinal Study. *Basic And Applied Social psychology*, 29(2), 119-128. <https://doi.org/10.1080/01973530701331536>
- Wallapa Boonrod, R. (2009). Quality Of Working Life, Perceptions Of Professional Nurses At Phramongkutklao Hospital. *J Med Assoc Thai*, 92(1), S7-15.
- Walton, R. E. (1973). Quality Of Working Life, What İs İt. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

- Warrier, U. (2013). A Study On Work-Life Balance As A Function Of Demographic variables at an IT company in Bangalore. *Journal of Organisation and Human Behaviour*, 2(3), 40-47.
- Werner, J. M. (2000). Implications Of Ocb And Contextual Performance For Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 10(1), 3-24. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(99\)00036-4](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(99)00036-4)
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A., & Werner, J. M. (1998). Managers as Initiators Of Trust, An Exchange Relationship Framework For Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy Of Management Review*, 23(3), 513-530. <https://doi.org/10.5465/amr.1998.926624>
- Whittington, J. L., Goodwin, V. L., & Murray, B. (2004). Transformational Leadership, Goal Difficulty, And Job Design, Independent And Interactive Effects On Employee Outcomes. *The Leadership Quarterly*, 15(5), 593-606. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2004.07.001>
- Williams, S., & Shiaw, W. T. (1999). Mood And Organizational Citizenship Behavior, The Effects Of Positive Affect On Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions. *The Journal Of Psychology*, 133(6), 656-668. <https://doi.org/10.1080/00223989909599771>
- Wittig-Berman, U., Lang, D., 1990. Organizational Commitment And Its Outcomes, Differing Effects Of Value Commitment And Continuance Commitment On Stress Reactions, Alienation And Organization-Serving Behaviours. *Work Stress* 4 (2), 167–177. <https://doi.org/10.1080/02678379008256978>
- Wood, S. J., & Wall, T. D. (2007). Work Enrichment And Employee Voice İn Human Resource Management-Performance Studies. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(7), 1335-1372. <https://doi.org/10.1080/09585190701394150>
- Yaghmaei, F., Naderlou, M., Mohajeri, S., & Raufi Kalachayeh, S. (2018). Correlation Of Quality Of Work Life With Demographic Characteristics Of Employees Of Rehabilitation Education Centers İn Zanzan. *Journal Of Health Promotion Management*, 7(1), 27-33.
- Yeşilyurt, H. (2013). *Otel İşletmelerinde İş Doyumu ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi: İzmir İl Merkezinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Yıldırım, Ç. (2017). *Lise Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Yordayıcısı Olarak Örgütsel Sosyalleşme*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Yıldız, H. (2015). *Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Bir Alan Araştırması*. Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, A., & Ceylan, Ç. B. (2011). İlköğretim Okul Yöneticilerinin Liderlik Davranış Düzeyleri İle Öğretmenlerin İş Doyumu İlişkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 2(2), 277-394.
- Yılmaz, E. Z., & Bayram, A. (2019). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Etiksel İfşa Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 246-267.
- Yılmaz, K. (2009). Özel Dershane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 59(59), 471-490.
- Yoon, M. H., & Suh, J. (2003). Organizational Citizenship Behaviors And Service Quality As External Effectiveness Of Contact Employees. *Journal Of Business Research*, 56(8), 597-611. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(01\)00290-9](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(01)00290-9)
- Yurcu, G. (2014). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Doyumu ve Öznel İyi Oluşlarına Etkisi*. Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yücel, R. (2010). *İş Yerinde Stres Kaynakları Yönetimi ve Konuya İlişkin Bir Alan Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yüzügül, D. A., Aytaç, N., & Akbaba, M. (2018). Bir Üniversite Hastanesinin Yoğun Bakım Ünitesi Hemşirelerinde Yaşam Kalitesi, İş Kazaları ve Vardiyalı Çalışmanın Etkileri. *Sakarya Tıp Dergisi*, 8(1), 99-107.
- Zeffane, R. (1994). Job Satisfaction And Work Redesign, Findings From Australia. *International Journal Of Comparative Sociology*, 35(1-2), 137-142.
- Zeng, X., Chaiear, N., Klainin, P., Khiewyoo, J., Koh, D., Hien, P. W. H., & Lee, S. Y. (2011). Work-Related Quality Of Life Scale Among Singaporean Nurses. *Asian Biomedicine*, 5(4), 467-474. <https://doi.org/10.5372/1905-7415.0504.061>
- Zurahmi, D., Masdupi, E., & Patrisia, D. (2019, April). The Effect Of Transformational Leadership, Quality Of Work Life (QWL) On Organizational Citizenship Behavior (OCB) At Tapan Regional General Hospital. In *2nd Padang International Conference On Education, Economics, Business And Accounting (PICEEBA-2 2018)* (Pp. 227-232). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/piceeba2-18.2019.30>

EKLER

EK 1: Demografik Bilgiler

Demografik Bilgiler				
1. Cinsiyetiniz?	1) Erkek	2) Kadın		
2. Yaşınız?.....				
3. Medeni durumu	1) Evli	2) Bekar	3) Boşanmış	4) Ayrı yaşıyor
4. Çocuğunuz var mı ?	1) Evet	2) Hayır		
Cevabınız evet ise Çocuk Sayısı.....				
5. Öğrenim durumunuz?	1) Okuryazar değil	2) İlkokul	3) Lise	4) Ön-lisans 5) Lisans 6) Lisansüstü
6. Hastanedeki pozisyonunuz?				
Hekim ()				
Hemşire - Ebe ()				
İdari Personel (İdari birimde çalışan personel, tıbbi sekreter vb) ()				
Diğer sağlık çalışanı ()				
Cevabınız diğerse lütfen mesleğinizi belirtiniz				
7. Aylık gelir durumu?	1) 0-3500	2) 3501-5500	3) 5501-7500	4) 7501-9500 5) 9501 ve üzeri
8. Haftalık Çalışma Saati,	1) 40-50 saat arası	2) 50 saat ve üzeri		
9. Çalışma Şekli,	1) Gündüz	2) Gece	3) Gündüz-Gece	
10. Bu meslekteki çalışma süreniz?	Yıl			
11. Bu kurumdaki çalışma süreniz?.....	Yıl			

EK 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

	ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÖLÇEĞİ	Hiçbir Zaman	Nadiren	Ara Sıra	Sık Sık	Çoğunlu kla	Her Zaman
1.	Günlük izin alan bir çalışanın o günkü işlerini ben yaparım.						
2.	Kurum yapısında yapılan gelişmelere destek olurum.						
3.	Kurum içinde çıkan çatışmaların çözülmesinde aktif rol alırım.						
4.	Yeni gelen bir çalışanın işi öğrenmesine yardımcı olurum.						
5.	Beklenmeyen problemler oluştuğunda diğer çalışanları zarar görmemeleri için uyarırım.						
6.	Görevle ilgili problemlerde elimde bulunan malzemeleri diğerleri ile paylaşmaktan kaçınmam.						
7.	Her türlü geliştirici faaliyet icra eden araştırma ve proje gruplarının içerisinde yer alırım.						
8.	Görev esnasında sorunla karşılaşan kişilere yardım etmek için gerekli zamanı ayırırım.						
9.	Zamanımın çoğunu kurumumla ilgili faaliyetlerle geçiririm.						
10.	Üst makamlarca yayımlanan duyuru, mesaj yada kısa notları okurum ve ulaşabileceğim bir yerde bulundururum.						
11.	Kurumum için olumlu imaj yaratacak tüm faaliyetlere katılmak isterim.						
12.	Aşırı iş yükü ile uğraşan bir kurum çalışanına yardım ederim.						
13.	Kurumun sosyal etkinliklerine kendi isteğimle katılırım.						
14.	Diğer çalışanların hak ve hukukuna saygı gösteririm.						
15.	Mesai ortamı ile ilgili olarak problemlere odaklanmak yerine olayların pozitif yönünü görmeye çalışırım.						
16.	Kurumda görev yaptığım diğer çalışanlar için problem yaratmamaya gayret ederim.						
17.	Önemsiz sorunlar için şikâyet ederek vaktimi boşa harcamam.						
18.	Mesai içerisinde kişisel işlerim için zaman harcamam.						
19.	Mesaide yaşadığım yeni durumlara karşı gücenme ya da kızgınlık duymam.						

EK 3: İş Yaşam Kalitesi Ölçeği

İŞ YAŞAM KALİTESİ ÖLÇEĞİ	Katılmıyorum	Az katılıyorum	Orta katılıyorum	Çoğunlukla katılıyorum	Tamamen katılıyorum
1.Mesleğimi etkin bir şekilde yapabilmem için bir dizi amaç ve hedeflerim vardır.					
2.Görev yaptığım hastanede görüşlerimi rahatlıkla dile getirebildiğimi ve yapılan değişikliklerde etkili olduğumu düşünüyorum.					
3.Yeteneklerimi işime yansıtabilme imkânım var.					
4.Kendimi iyi (mutlu ve huzurlu) hissediyorum.					
5.Çalıştığım hastane, aile ve iş yaşamım arasında uyum sağlamamda gerekli kolaylığı ve esnekliği sağlar					
6.Çalışma saatlerim özel hayatıma zaman ayırmama imkân sağlar					
7.Çalıştığım hastanede kendimi çoğunlukla baskı altında hissederim.					
8.Görevimi iyi bir şekilde yaptığımda hastane- yöneticim tarafından takdir edilirim.					
9.Son zamanlarda kendimi mutsuz hissediyorum.					
10.Hayatımdan memnunum.					
11.Hastane yöneticim tarafından mesleki olarak gelişmem için teşvik edilirim.					
12.Çalıştığım hastanede beni etkileyen kararlara dâhil edilirim.					
13.Hastane yöneticim işimi etkili bir şekilde yapabilmem için gerekli olan her şeyi sağlar.					
14.Çalıştığım hastane bana esnek çalışma saatleri/koşulları sağlar.					
15.Hayatım birçok yönden hayal ettiğime yakın bir hayattır.					
16.Çalışmakta olduğum hastane bana oldukça güvenli bir iş ortamı sağlar.					
17.İşlerim genellikle yolunda gider.					
18. Çalıştığım hastanedeki mevcut kariyer fırsatları beni memnun etmektedir.					
19. Çalışmakta olduğum hastanede çoğu zaman kendimi aşırı stres altında hissederim.					
20. Mesleğimi yapabilmem için almış olduğum eğitimden memnunum.					

21. Olup bitenleri gözümün önüne getirdiğimde kendimi oldukça mutlu hissediyorum.					
22. Görev yaptığım hastanedeki çalışma koşulları oldukça tatmin edicidir.					
23. Çalıştığım hastanedeki diğer çalışanları etkileyen kararlara dâhil edilirim.					



EK 4: Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 18.07.2022-139056



T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu

Sayı : E-72321963-020-139056
Konu : Olurlar, Onaylar

18.07.2022

Sayın Dr. Öğr. Üyesi Fatma ÇİFTÇİ KIRAÇ

İlgi : 23.06.2022 tarihli ve 17881 sayılı yazı,

Kurulumuzdan istemiş olduğunuz etik kurul kararı ekte gönderilmiştir.
Gereğini bilgilerinize arz/rica ederim.

Prof. Dr. Salih YEŞİL
Kurul Başkanı V.

Ek: Kararlar (07.07.2022 Tarih ve 2022-29 Sayılı Kararı) (4 Sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu :BSULU4RD07 Pin Kodu :28842 Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/suncu-imam-universitesi-ebys>
Adres: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Avşar Kampüsü, 46100 -
Onikişubat/Kahramanmaraş
Telefon: 0344 300 27 01 Faks: 0344 300 27 02
e-Posta: genelsekreterlik@ksu.edu.tr Elektronik Ağ: www.ksu.edu.tr

Bilgi için: Mehmet TAKALAK
Unvanı: Sekreter



Tel No: 0344 300 1076

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5637&eD=BSULU4R48K&eS=139056> adresinden yapılabilir.

KARAR 4 :

Dr. Öğr. Üyesi Fatma ÇİFTÇİ KIRAC'ın 23.06.2022 Tarihli dilekçesi ve ekleri Prof. Dr. Salih YEŞİL (raportör) 01.07.2022 tarih ve E. 136987 sayılı raporu görüşüldü.

Üniversitemiz Öğretim Üyelerinden Dr. Öğr. Üyesi Fatma ÇİFTÇİ KIRAC'ın öğrencilerinden Suzan Akküyün'ün "Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Yaşam Kalitesi İlişkisinin İncelenmesi" isimli tez çalışması kapsamında kullanmak için uygulanacak açık uçlu görüşme formu (ankette yer alan soru, önerme ve/veya ölçeklerin alıntılanmasına yönelik akademik alıntılanma kurallarına uyma zorunluluğu araştırmayı yapan akademisyen ve varsa danışmanlığını yaptığı öğrenciye ait olmak koşuluyla) uygulama talebinin uygun olduğuna oylama sonucunda oy birliği ile;

Karar verildi.

BAŞKAN Prof. Dr. Nusret GÖKSU Kurul Başkanı	
Prof. Dr. Kemal TİMUR Kurul Üyesi	Prof. Dr. Faruk ÇİFTÇİ Kurul Üyesi
Prof. Dr. Salih YEŞİL Kurul Üyesi	Prof. Dr. İbrahim ÇETİNTAŞ Kurul Üyesi

Belge Doğrulama Kodu : *BSFLSE26ET* Pin Kodu : 63272

Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/sutcu-imam-universitesi-ebys>

Adres: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Avcılar Kampüsü, 46100 -

Bilgi için: Mehmet TAKALAK

Onikişubat/Kahramanmaraş

Unvanı: Sekreter

Telefon: 0344 300 27 01 Faks: 0344 300 27 02

e-Posta: genelsekreterlik@ksu.edu.tr Elektronik Ağ: www.ksu.edu.tr

Tel No: 0344 300 1076

Kep Adresi: ksu.kahramanmaras@hs01.kep.tr

Bu belge, güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5637&eD=BSFLS14R887K&S=132056> adresinden yapılabilir.

T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu

ETİK KURUL KARARI

Prof. Dr. Ersin Kaya SANDAL Kurul Üyesi	Prof. Dr. Faruk ÇİFTÇİ Kurul Üyesi
--	---------------------------------------

EK 5: Araştırma İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 21.07.2022-140336



T.C.
KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ
REKTÖRLÜĞÜ
Sağlık Uygulama ve Araştırma Hastanesi Başhekimliği



Sayı : E-92860489-300-140336
Konu : Anket uygulama (Suzan AKKÜYÜN)

21.07.2022

KAHRAMANMARAŞ SÜTÇÜ İMAM ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : 20.07.2022 tarihli ve 139871 sayılı yazı,

İlgi yazınıza istinaden; Enstitünüz Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans öğrencisi Suzan AKKÜYÜN'ün, "Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Yaşam Kalitesi İlişkisinin İncelenmesi" konulu tez çalışmasında kullanılmak üzere Hastanemiz sağlık çalışanlarına yönelik anket uygulama talebi tarafımızca uygun görülmüştür.
Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Prof. Dr. Sefa RESİM
Başhekim

Sağlıklı bir yaşam için ellerimizi en az 15 saniye yıkayalım

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu : BSDLURS8K7 Pin Kodu :90772 Belge Takip Adresi : <https://www.turkiye.gov.tr/sutcu-imam-universitesi-ebys>
Adres: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Aşar Kampüsü, 46100 -
Onikişubat/Kahramanmaraş
Telefon: +90 (344) 300 4057 Faks: +90 (344) 300 40 68
e-Posta: hastane@ksu.edu.tr Elektronik Ağ: <http://hastane.ksu.edu.tr>

Bilgi için: Tuba YAĞLICI
Unvan: Sözleşmeli Personel



Tel No: 03442804057

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Evrak sorgulaması <https://turkiye.gov.tr/ebd?eK=5637&eD=BSMLURSAAT&eS=140336> adresinden yapılabilir