

Sağlık Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Performansına Etkisi: Uşak İli Örneği (The Effect of Organizational Citizenship Behaviors of Health Care Professionals on Work Performance: The Case of Uşak Province)

Bahar KARANLIK^a Sibel ÖZAFŞARLIOĞLU SAKALLI^b

^a Uşak Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak, Türkiye. baharkaranlik@gmail.com

^b Uşak Üniversitesi, Sağlık Yüksekokulu, Uşak, Türkiye. sibel.ozafsarlioglu@usak.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<p>Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İş Performansı Verimlilik</p> <p>Gönderilme Tarihi 12 Mayıs 2019 Revizyon Tarihi 25 Temmuz 2019 Kabul Tarihi 20 Ağustos</p> <p>Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi</p>	<p>Amaç – Çalışanların gönüllülük esasına dayalı olarak ekstra davranışlar sergilemesi olarak tanımlanan örgütsel vatandaşlık davranışı, yazında önemle üzerinde durulan bir araştırma konusu olmuştur. Mevcut deneysel araştırmalarda bu formel görev tanımlarının ötesinde olan davranışların boyutları ve bu davranışa yol açan unsurlar incelenmiş, bununla birlikte bu davranışların örgütlerin verimliliği üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu araştırma da sağlık kurumlarında çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansına etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.</p> <p>Yöntem – Araştırmanın evrenini, Uşak il merkezinde yer alan Uşak Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Uşak Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde 01 Mart 2018 - 30 Nisan 2018 tarihleri arasında fiili olarak çalışan hekim, hemşire, ebe, sağlık memuru ve sağlık teknisyeni oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise bu kamu kurumlarında çalışan 117 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmaya gönüllü olarak katılan bireylere ilişkin veriler yüz yüze anket yöntemi ile elde edilmiştir. İstatistiksel analizler SPSS 23 paket programı ile yapılmıştır. Elde edilen veriler, doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon ve regresyon analizi gibi istatistiki teknikler kullanılarak analiz edilmiştir.</p> <p>Bulgular – Araştırma bulguları, sağlık çalışanlarında iş performansı boyutlarından bağlamsal performans boyutu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin anlamlı olduğunu ve örgütsel vatandaşlık davranışının bağlamsal performansı olumlu yönde etkilediğini göstermiştir.</p> <p>Tartışma – Sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin tespit edildiği bu çalışma, ilgili literatürde daha önce yapılan çalışmalarla uyumluluk göstermektedir. Örgütün etkili ve verimli işleyişine katkıda bulunan örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansını olumlu yönde etkilediği belirlenen bu çalışmada, yöneticilerin çalışanların beklentilerini anlayarak doğru motivasyon araçlarını kullanmaları ve sağlıklı bir iletişim ağı oluşturmaları önerilmektedir.</p>
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Key Words: Organizational Citizenship Behavior Work Performance Efficiency</p> <p>Received 12 May 2019 Revised 25 July 2019 Accepted 20 August</p> <p>Article Classification: Research Article</p>	<p>Purpose – Organizational Citizenship Behavior (OCB), defined as employees' extra behaviors on a voluntary basis, has been an important research area in the literature. In the current empirical studies, the dimensions of behaviors beyond the formal job definitions and the factors leading to this behavior have been examined and the effects of these behaviors on the efficiency of the organizations have been studied. This study has been conducted to examine the effect of OCB of health care professionals on work performance.</p> <p>Design/methodology/approach – The population of the study is consisted of physicians, nurses, midwives, medical assistants and medical technicians actively working in Uşak University Training and Research Hospital and Uşak Oral and Dental Health Center between the dates March 1, 2018- April 30, 2018. A total of 117 health care professionals constitute the sample of the study. The data have been obtained through face to face questionnaires on a voluntary basis. Statistical analyses have been carried out with SPSS 23 package program. The data obtained have been analyzed using the statistical techniques such as confirmatory factor analysis, reliability analysis, correlation and regression analysis.</p> <p>Findings – According to the findings of the study, the relation between organizational citizenship behavior and contextual performance dimension of work performance is significant among health care professionals and organizational citizenship behavior affects contextual work performance positively.</p>

Önerilen Atf/Suggested Citation:

Karanlık, B., Özafşarlıoğlu Sakallı, S. (2019). Sağlık Kurumlarında Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Performansına Etkisi: Uşak İli Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (3), 1629-1643.

Discussion – This study is compatible with previous studies in the literature as it has established that organizational citizenship behavior of health care professionals has a positive effect on work performance. It is suggested that in order for the administrators to increase OCB, which contributes to the efficiency in the organization significantly, they should understand the expectations of employees and create an effective communication network through proper motivation means.

1. GİRİŞ

Örgütlerde var olan bilgiyi saklayan, işleyen ve çeşitli kurum veya kuruluşlar ile iletişimini gerçekleştiren teknolojinin gelişimi ve kullanılması özellikle son yıllarda büyük oranda artmıştır. Gelişen bilişim teknolojileri sayesinde örgütler daha hızlı ve doğru kararlar vermekte, temel yeteneklerine odaklanarak zamanlarının büyük kısmını stratejik yönetime ayırabilmektedir. Başka bir deyişle örgütler, yapı ve süreçlerini etkileyen en önemli durum ve koşulların neler olduğunu, bunların örgütü nasıl ve ne ölçüde etkilediği gibi sorunlara odaklanarak, örgütün hedefleri doğrultusunda etkin ve verimli bir yönetim anlayışı benimsemektedir.

Örgütler yaşamlarını sürdürdükleri süre içerisinde, buldukları koşulların ve çevrenin etkisi altındadırlar. Etkileşim içinde buldukları çevre koşullarının birtakım değişiklikler göstermesi sonucunda doğrudan veya dolaylı olarak bu değişime ayak uydurmak isteyen örgütler, sahip oldukları rutinlerinde, süreçlerinde ve yapısal özelliklerinde değişime giderler (Yeloğlu, 2012). Küreselleşme olgusuna bağlı olarak yaşanan sosyal, ekonomik, politik ve teknolojik bu değişimler, geçmişin örgüt piramidinin en alt kesimini oluşturan insan kaynağını, örgütsel etkinliğin ve verimliliğin sağlanmasında örgütsel piramidin en üst noktalarına taşımıştır (İnce, 2005).

Bir örgütün başarısı, çalışanların verimliliğine bağlıdır. Bir çalışanın kuruluştaki kalması sırasında kendisinden beklenen ve örgütün kural ve yönetmeliklerine göre tanımlanmış belirli davranışları vardır. Buna ek olarak çalışanlar zaman zaman görev tanımının ötesine geçen belirli davranışlar sergilemektedirler. Kural ve yönetmeliklerin üzerinde sergilenen bu davranışlara örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) denir (Tambe ve Shanker, 2015). Örgütlerin sürekli değişen koşullar altında başarılı olmaları için formel iş tanımlarıyla sınırlı kalmadan, görevin gerektirdiklerinin ötesinde örgütsel etkililiğe ve gelişmeye katkıda bulunmaya istekli çalışanlara ihtiyacı giderek artmaktadır (Sezgin, 2005; Özkütük vd., 2012).

Özellikle ülke kaynaklarının ciddi bir kısmını kullanan sağlık sektörünün daha verimli ve etkin olması beklenilmektedir. Bunu sağlayabilmek için de çalışanların içsel motivasyonlarını artıracak uygulamaların ve davranışların amirleri tarafından yerine getirilmesi önem arz etmektedir. Bu çalışma, sağlık kurumlarında örgütsel vatandaşlık davranışlarının önemine değinmek ve sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansına olan etkisini incelemek amacıyla gerçekleştirilmiştir.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışları “örgüt için fayda sağlayan ancak işverenler tarafından yapılması zorunlu olmayan, çalışanların isteğine bağlı davranışlardır” (Dekas vd., 2013). Bir başka ifadeyle örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların iş tanımlarının dışında olan işleri kendi istekleri doğrultusunda yapmayı tercih etmeleri olarak tanımlanabilir (Zhang, 2011). Bireysel özellikler (ör. örgütsel bağlılık), görev özellikleri (ör. rutinleştirme), örgütsel özellikler (ör. ödül yapısı, algılanan örgütsel destek) ve liderlik davranışları (ör. dönüşümsel liderlik) örgütsel vatandaşlık davranışlarının önemli belirleyiciler olarak görülmektedir (Nielsen vd., 2009).

Çalışanların formel görev tanımlarının ötesinde kişisel tercihleri doğrultusundaki davranışlar kümesi olarak adlandırılan örgütsel vatandaşlık davranışı (Jahangir vd., 2004), ilk olarak Bateman ve Organ (1983) ve Smith, Organ ve Near (1983) tarafından yönetim bilimi yazınına kazandırılmıştır (Nielsen vd., 2009). Organ (1988) tarafından “İyi Asker Sendromu” olarak da tanımlanan bu davranışlar (Basım ve Şeşen, 2006), örgütte çalışan bir bireyin formel görev tanımlarında yer almamasından dolayı yapmaması halinde herhangi bir ceza gerektirmeyen ve tamamen “gönüllülük” esasına dayalı, kişisel tercih veya sorumluluk anlayışı sonucu sergilenen (örgüt içinde gördüğü herhangi bir problem karşısında ilgilileri uyarma, bu problemlerin

çözümüne aktif katılma vb.) davranışlardır (Koçel, 2014). Burada önemlilik arz eden husus, söz konusu davranışın zorlayıcı bir nitelikte olmamasıdır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının yapılan bu tanımlamalar ışığında üç temel özelliği mevcuttur. Bunlar (Öztürk, 2010):

- Smith, Organ ve Near (1983) çalışmalarında ÖVD'nin doğası gereği isteğe bağlı olduğunu ve işin geleneksel gereksinimlerinin ötesinde olduğunu ifade etmişlerdir.
- Organ (1997)'a göre ÖVD için örgütün yapısına ve kültürüne uygun bir şekilde formel olarak belirlenmiş bir ödül sistemi tanımlanmamaktadır. Bu tür davranışları sergilemek için ilgililerin tavsiyesi, maaş ve diğer ödemelerdeki artış veya iş sözleşmesindeki şartlar ile garanti edilemediği gibi bu davranışlar çalışanların gönüllülük esasına dayanır.
- Son olarak ÖVD, örgütün etkili ve verimli işleyişine katkıda bulunmaktadır.

Padsakoff ve Mckenzie (1997) ÖVD ile ilgili olarak çalışmalarında, örgütlerde çalışanlar arasındaki sinerjinin yönetsel ve örgütsel etkinliği artırdığını, globalleşmeye bağlı olarak çevre koşullarındaki değişimlere ilişkin etkili stratejiler uygulayarak bu değişimlere uyumu kolaylaştırdığını, kaynakların etkin kullanımını sağladığını ve nitelikli çalışanları örgüte çekip işgören devir hızının düşük olmasını sağladığını ifade etmiştir (Topçu vd., 2012).

2.1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutlandırılması veya nedenlerinin saptanması konusunda tam bir uzlaşma sağlanamamıştır (Pickford ve Joy, 2016). ÖVD'nin boyutlandırılmasına ilişkin ilk çalışmaları yapan Smith, Organ ve Near (1983) “yararlı ama kesinlikle zorunlu olmayan iş davranışları”nı tanımlamak amacıyla bir imalat şirketindeki yöneticilerle mülakat yapmışlardır (Dekas vd., 2013). Bu yöntem ile çalışmanın temel amacı olan ekstra rol davranışlarının belirlenmesine ilişkin hazırladıkları bir anketle yöneticilerin, astlarını değerlendirmelerini istemişlerdir (Basım ve Şeşen, 2006). Organ ve meslektaşları, yapılan bu çalışmanın sonuçlarını incelediklerinde ÖVD'nin diğergamlık ve genel uyum (vicdanlılık) olarak iki temel boyuta sahip olduğunu açıklamışlardır (Jahangir vd., 2004).

Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutlarıyla ilgili pek çok çalışmanın var olması ve beraberinde tam bir uzlaşma sağlanamamasına rağmen Organ (1988) ÖVD için diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdemden oluşan beş ana kategoriye önermiştir. Bu boyutların Padsakoff tarafından geliştirilip test edilen ÖVD ölçeği en çok kabul göreni olmuş ve boyutlandırmanın yapısını işlevsel hale getirmeye devam etmiştir (Dekas vd., 2013).

Organ'a göre *diğergamlık* (özgecilik) boyutu, örgüt içerisinde birlikte çalışan bireylerin görevlerini yerine getirirken karşılaştıkları sorunlar karşısında doğrudan veya gönüllü olarak yardımcı olmaya çalışmak amacıyla yaptıkları davranışları ifade etmektedir (Karaaslan vd., 2009). *Vicdanlılık* boyutu, çalışanların kendilerinden beklenen asgari rol davranışının ötesinde bir rol davranışını gönüllü olarak sergilemelerini ifade etmektedir (Özdevecioğlu, 2003; Şanal, 2013). Genelleştirilmiş uyumluluk olarak da ifade edilen vicdanlılık boyutu, “herhangi bir kişi için değil, bireyin kendisi için doğru ve uygun şeyler yapmak” olarak da tanımlanmaktadır (Jahangir vd., 2004). ÖVD'nin *nezaket* boyutunu Organ “örgütte iş yükümlülükleri sebebiyle sürekli iletişim içinde olmaları gereken, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergiledikleri olumlu davranışlar” olarak tanımlamaktadır (Karaman ve Aylan, 2012). ÖVD'nin bir diğer boyutu *centilmenlik*, örgüt içerisinde çalışan-çalışan veya çalışan-yönetici arasında işle ilgili rahatsız edici durumların ortaya çıkmasına karşın şikâyetçi olmadan hoşgörü ile karşılanmasıdır (Organ, 1988; Gürbüz vd., 2014). Son olarak ÖVD'nin *sivil erdem* boyutu, bir örgütü etkileyen olaylara karşı çalışanların kendilerini sorumlu hissetmeleri, örgütsel kararlara ve toplantılara sorumluluk anlayışı sonucu gönüllü olarak katılmalarını ifade etmektedir (Basım ve Şeşen, 2006; İçerli ve Yıldırım, 2012).

Organ (1994) çalışmasında, beş faktörlü ÖVD boyutundan bazılarının diğer boyutlardan daha fazla zorunlu veya daha fazla rol oynadığı görülen ögeler içerdiğini ifade etmiştir. Parks ve Kidder (1994), beş ÖVD boyutunun ekstra rolün sürekliliği üzerinde düzenlenebileceğini, vicdanlılık boyutunun ekstra rol davranışının en pasif biçimi olduğunu; en aktif olanının ise fedakarlık boyutu olduğunu ve bunların diğergamlık ile düzenlenebileceğini öne sürmüşlerdir. Vicdanlılık ve nezaket boyutları, iş yerinde

başkalarına saygı gösterme gibi davranışları içerdiğinden bu boyutlardaki ögelerin, katılımcıların çoğunluğu tarafından aktif rol oynayacağı varsayılmaktadır (Vey ve Campbell, 2004).

2.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Etkileri

ÖVD'nin bir örgütün başarısı üzerinde neleri etkileyeceğine dair Organ ve arkadaşları (2006) çalışanları örgüte ve işe uyumlaştırarak verimliliğin artırılacağını, çalışanlara özerklik sağlayarak kaynak ve enerji tasarrufu elde edileceğini, samimi bir çalışma ortamı ile çalışanların aidiyet duygusunun artırılacağını ve güçlü iletişim ile koordinasyonun çalışan verimliliğini artıracığını ifade etmektedir (Zhang, 2011).

ÖVD'lerin artıları ve eksileri hakkında bilgi sahibi olan yöneticiler, çalışanların örgüte en iyi şekilde katkıda bulunmalarına yardımcı olabilirler. Daha geniş bir ifadeyle (Pickford ve Joy, 2016):

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışan takdiri bir davranışlar kümesi olduğu için bu davranışları resmileştirmek sağlıklı bir iş ortamına yol açabilir; bu davranışları tanımlamamak ise motivasyonu azaltabilir.
- Bu davranışlar, örgütsel motivasyonu pozitif yönde etkileyecek faktörlerin belirlenmesi sonucunda iş performansının artmasına ve iş tatminine neden olabilir.
- Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgüt içindeki denetim ve gözetim ihtiyacını azaltır; yönetsel faaliyetlerin örgüt amaçları ile uyumlu hale getirilmesi de örgüt iklimini pozitif yönde etkiler.
- Çalışanlar, sergiledikleri davranışlarda ileri görüşlü ve gelecekteki rollerinin bir parçası olacağını umdukları davranışları seçme eğilimindedir.
- Formel görev tanımlarının ötesinde olan ve kişisel tercih sonucu bu davranışları sergileyen çalışanlar, örgütün öngörülemez durumlarla baş etmelerine yardımcı olacaktır.

Özetle yöneticiler, iş yerinde olumlu etkileri teşvik edebilir ve kolaylaştırabilirse örgütsel vatandaşlık davranışının artacağı muhtemeldir (Williams ve Shiaw, 1999).

2.2. İş Performansı

Batı kökenli kelimeler grubunda yer alan ve kökeni Fransızca'ya dayanan performans kavramının sözlük anlamı "elde edilen sonuç ve başarıma gücü"dür (Ekber ve Mirzayeva, 2016). Performans, belirlenmiş bir amaca yönelik faaliyetlerin yürütülmesiyle ya da gerçekleşmesiyle ilişkili olup bunun sonucunda elde edileni, nicel ya da nitel olarak belirleyen bir kavramdır (Cihangir, 2014). Daha basit bir tanımla performans "planlanan bir işin yerine getirilme düzeyi, çalışanın davranış biçimi"dir (Uysal, 2015).

Performans kavramında olduğu gibi iş performansı kavramı da farklı şekillerde tanımlanmıştır. İş performansı, çalışanların örgütsel hedeflere katkıda bulunmalarını sağlayan, ölçülebilir eylem, davranış ve sonuçlar olarak tanımlanabilir (Viswesvaran ve Ones, 2000). Meyer ve Peng (2006)'e göre iş performansı, çalışanların örgüte sundukları katkıların verimli ve üretken olması ya da örgüt amaçlarının tam aksi olarak algılayabileceği çıktıyı ifade eder (Jalagat, 2016).

Ivancevich ve Matteson (1990) iş performansının belirleyicilerini işi yapma kapasitesi, işi yapma fırsatı ve işi yapma isteği olarak 3 ana başlıkta açıklamıştır. İş yapma kapasitesi, bireyin işle ilgili bilgi, beceri ve deneyim seviyesini göstermektedir. İş yapma fırsatı, işin gerçekleştirilmesinde gereken destek ve kaynakların kullanılabilirliğini, iş yapma isteği ise bireyin çalışma isteği, coşkusu ve motivasyonu olarak ifade edilmektedir (Mercanlıoğlu, 2012).

Değişen dünya, örgütlerin hayatta kalmaları için dinamik koşullara karşı esnek bir şekilde tepki vermeleri gereğini ortaya çıkarmıştır. Bununla birlikte iş performansını ölçme değerlendirmede gerekli hale gelmiştir. Örgütlerde karşılaşılan en önemli sorunlardan biri, çalışanlara verilen görevlerin etkin biçimde yerine getirilmesi için çalışanların iş görme yeteneklerinin ne olduğunu saptamaktır. Performans değerlendirme "bireyin görevindeki başarısını, işteki tutum ve davranışlarını, ahlak durumunu ve özelliklerini bütünleyen ve çalışanın organizasyon başarısına olan katkılarını değerlendiren planlı bir araç" olarak tanımlanmaktadır (Barutçugil, 2004). Bir başka açıdan performans değerlendirme "çalışmayla ilgili başarıları, güçlü yönleri ve başarısızlıkları ortak bir değerlendirmeye tabi tutan sistematik bir süreç" olarak tanımlanabilir (Helvacı, 2002).

Örgütler, değişen çevre koşullarına karşı daha etkin olabilmek için çalışanların bilgi ve deneyimlerinden en üst düzeyde istifade etmeye çalışmalıdır. Bu da performans değerlendirmenin etkin bir şekilde kullanımı ile yakından ilgilidir (Bakan ve Kelleroğlu, 2003). Örgütler için vazgeçilmez bir unsur olan iş performansının değerlendirmesinde dikkat edilecek nokta, değerlendirmenin gerçekleştirilen performans üzerinde yoğunlaşarak doğru ve tarafsız olmasıdır. Değerlendirme sonuçları ilgiliye açıkça aktarılmalıdır. Geri bildirimler sayesinde çalışanlar, güçlü ve eksik yanlarını öğrenme imkanına sahip olurlar. Değerlendirme sonuçlarının açıkça aktarılması ile çalışanın moralinin yükselmesine ve enerjisini kurumun amaçlarına yöneltmesine yardımcı olacağı görüşü günümüzde ağırlık kazanmaktadır (Yelboğa, 2006).

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile İş Performansı Arasındaki İlişki

Örgütlerin, kurumunu daha çok sahiplenen, vatandaşlık bilinci ile çalışan, işini geliştirmeye ve iş arkadaşlarının işini kolaylaştırmaya gayret eden işgören profiline sahip olabilmek için çalışanlarının iş memnuniyeti ve insan kaynakları politikaları konularına önem vermesi gerekmektedir (İşsever vd., 2016). Özellikle hasta ile yakın ilişki içinde olan hemşirelerin gelişimlerinin değerlendirilmesi ve desteklenmesi adına yöneticilerin hemşireleri profesyonel davranışlar ve önemi konusunda bilgilendirmesi önem kazanmaktadır (Tanrıverdi, 2017).

Örgütsel vatandaşlık davranışının kurum kültürü haline gelebilmesi ve kurum içerisinde genel kabul görebilmesi için bu davranışların çalışanlar tarafından benimsenmesi gerekmektedir. Diğer taraftan vatandaşlık davranışının kurum kültürü haline getirilmesi ve kurum içerisinde genel kabul görmesinde yöneticilerin bu davranışları benimseyerek ve bu tür davranışlarda bulunarak astlarını bu doğrultuda cesaretlendirmeleri büyük önem taşır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanlar tarafından benimsenmesi halinde hem kuruma katkı sağlayacağı hem de bu durumun kurum performansının artırılmasında etkin bir role sahip olacağı düşünülmektedir (Altıntaş, 2006). Ulusoy ve Sarıçoban (2017)'ın kamu hastanesinde hekimlerle yaptığı çalışmada, yöneticilerin hekimleri kurumda tutmayı başaracak ve memnuniyet düzeyini artıracak politikalar geliştirmesi gerektiğini önermektedir. Yine Tanrıverdi (2017) tarafından yapılan çalışmada da sağlık kurumlarında görev yapan hemşirelerin, örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesinde profesyonel değerlerin önemli bir örgütsel değişken olduğunu, aynı zamanda örgüt içinde profesyonel değerlerin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olduğunu ifade etmektedir.

İş hayatının kalitesi, çalışanın öğrenmesini ve sağlığını etkileyen ve örgütsel bağlılık üzerinde olumlu bir etkiye sahip olan çok çeşitli iş yeri perspektifleri içerir. Bu nedenle yöneticilerin çalışanların çalışma hayatının farklı unsurlarına dikkat etmeleri önerilmektedir. İşlerinden memnun olan ve buldukları kuruma bağlı olan çalışanların, işletmenin hedeflerine ve çıkarlarına karşı hareket etme kararlılığını teşvik eden örgütsel vatandaşlık davranışlarının daha yüksek olduğu söylenebilir (Roshangar vd., 2017).

Örgütsel vatandaşlık davranışları örgütsel başarının önemli bir belirleyicisidir ve örgütsel performansa önemli katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte sağlık kurumlarında örgütsel vatandaşlık davranışlarının hem iş arkadaşlarının birbirine yardım ederek fayda sağlaması hem de hastane performansını doğrudan etkilemesi muhtemel görünmektedir. Bu nedenle hastane yöneticilerinin, çalışanların performansını iyileştirmek için daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeye teşvik etmesi önem arz etmektedir (Kolade vd., 2014). Katz ve Kahn (1966)'a göre etkin örgütler için kendiliğinden ya da ekstra rol davranışlarının gerekli ve önemli olduğunu önermektedir. Matula ve Uon (2016) yaptıkları çalışmada, hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansı üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğunu, Nielsen ve arkadaşları da (2009) örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğunu gözlemlemiştir.

Sağlık kurumlarında çalışan sağlık personellerinin kişilik özellikleri ve demografik özelliklerindeki farklılıkların iş performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde farklı etkilere sahip olduğu söylenebilir. Literatürde iş performansının bireysel farklılıklarla ilgili büyük beş kişilik boyutlarının her birinde farklı sonuçlar gösterdiği görülmektedir (Hurtz ve Donovan, 2000; Neal vd., 2012). Özkütük ve arkadaşları (2012) tarafından yapılan çalışmada, hemşirelerin yaşı ve meslekteki çalışma süresi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinin de arttığı görülmüştür. Yine Altıntaş (2006)'ın çalışmasında, sağlık çalışanlarından olan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışının, centilmenlik boyutu hariç, diğer dört boyutun hemşireler tarafından sergilendiği görülmüş ve bunun nedeni olarak hemşirelerin çeşitli olaylar karşısındaki faaliyetleri, gönüllülüğünden çok, görev şeklinde algıladıkları sonucuna ulaşıldığı açıklanmıştır.

İşsever, Söyük ve Şengün (2016) tarafından yapılan çalışmada da, sadece gündüz çalışan hemşirelerde yardımseverlik, vicdanlılık, erdemlilik boyutlarının nöbet tutanlara göre anlamlı ölçüde yüksek bulunduğu, evli hemşirelerin yardımseverlik ve centilmenlik düzeylerinin bekarlara göre daha yüksek olduğu, kadın çalışanlarda nezaket ortalama puanının erkeklere göre anlamlı ölçüde yüksek bulunduğu görülmüştür. Bu sonuçlar çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, kişilik özellikleri ve mesleğin yapısı gibi değişkenlerin iş performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkiye sahip olduğunu göstermektedir.

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansını etkilemesinin yanı sıra işten ayrılma niyetini de azaltabilir. Çelik ve Çıra (2013)'nin yaptığı çalışmada, çalışanların sergilediği örgütsel vatandaşlık davranışlarının işten ayrılma niyetini azalttığı ve iş performansını arttırdığı görülmektedir. Ancak aşırı iş yükünün ise iş performansını düşürerek işten ayrılma niyetini artırdığını tespit etmiştir. Benzer şekilde Randall ve arkadaşlarının (1999) yaptığı çalışmada da örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça iş performansının arttığı ve örgütün çalışanlarına desteği artıkça çalışanların duygusal bağlılık ve iş tatmini düzeylerinin artacağı ve işten ayrılma niyetinin azalacağı görülmüştür. Nihayetinde yüksek örgütsel vatandaşlık davranışları çalışanların hem bireysel iş performansına (Altaş ve Çekmecioğlu, 2007) hem görev performansına (Güğercin, 2015) hem de örgütsel performansına olumlu katkı sağlamaktadır (Sezgin, 2005).

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

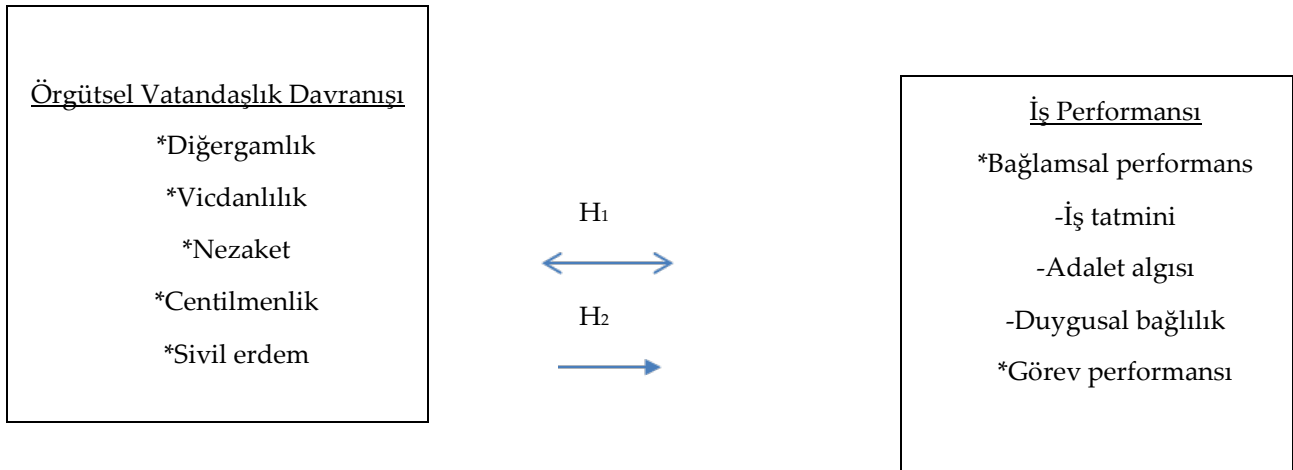
Özellikle hasta ile doğrudan ilişki içinde olan sağlık çalışanlarının profesyonel davranışlar sergileyerek bunu kurum kültürüne dönüştürmesi hem hasta memnuniyetine hem de kurum performansına katkı sağlayacaktır. Bu kapsamda çalışmanın temel amacı, sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansına etkisini belirlemektir. İkincil amacı ise örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı arasındaki ilişkiyi incelemektir.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Şekil 1'de yer alan araştırma modelinin test edilebilmesi için ileri sürülen hipotezler aşağıda sunulmaktadır.

H₁: Sağlık kurumlarında çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Sağlık kurumlarında çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı üzerinde etkisi vardır.



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

3.3. Araştırmanın Kapsamı

Bu çalışmada, Uşak il merkezinde yer alan 2 farklı kamu hastanesindeki (Uşak Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Uşak Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi) sağlık çalışanlarına (hekim, hemşire, sağlık memuru, sağlık teknisyeni) ulaşılmıştır. Eğitim ve Araştırma Hastanesi İnsan Kaynakları Yöneticisi 01 Mart - 30 Nisan 2018 tarihinde toplam çalışan sayısının 823 olduğunu; bunun 183'ü hekim, 409'u hemşire, 204'ü ebe, 24'ü ise pratisyen hekim olan çalışanlardan oluştuğunu ifade etmiştir. Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi İnsan

Kaynakları Yöneticisi ise çalışmanın yapıldığı tarihlerde 30'u hekim, 22'si hemşire, 8'i idari personel, 6'sı dış teknisyeni ve 3'ü sağlık memuru olmak üzere toplamda 69 çalışanın olduğunu ifade etmiştir. Görüşülen yöneticiler aynı zamanda çalışmanın yapıldığı tarihlerde raporlu, izinli ve görevli olan çalışanların olduğunu belirtmiştir. Nihayetinde çalışmanın analizleri ifade edilen 2 farklı sağlık kurumundan olmak üzere toplam 117 sağlık çalışanından edinilen verilerle gerçekleştirilmiştir.

3.4. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket tekniği kullanılmıştır. Veri toplama aracı olarak sağlık çalışanlarına 5'li Likert ölçek yöntemiyle hazırlanan anket formları sunulmuştur. Formda demografik bilgi ölçen 8 soru, örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin 19 madde ve iş performansına ilişkin 15 madde olmak üzere toplam 42 ifade yer almaktadır. 5'li Likert tipinde yapılandırılmış olan ölçek 5-her zaman ile 1-hiçbir zaman arasında derecelendirilmiştir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği: Sağlık çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışını değerlendirmek amacıyla kullanılan bu ölçek, Vey ve Campbell (2004) ile Williams ve Shiaw (1999) tarafından geliştirilmiş; Basım ve Şeşen (2006) tarafından ise Türkçe'ye çevrilmiştir. Ölçek, 5 boyuttan (diğergamlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) ve toplamda 19 maddeden oluşmaktadır.

İş Performansı Ölçeği: Sağlık çalışanlarının iş performansını değerlendirmek amacıyla kullanılan bu ölçek; Bormon, White ve Dorsey (1995), Motowidlo ve Van Scotter (1994) ile Ertan (2008) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılan ölçeklerden yararlanan Çetinsöz ve Akdağ (2015)'in hazırladığı ölçek kullanılmıştır. Ölçek, 2 ana boyuttan (bağlamsal performans ve görev performansı) ve toplamda 15 maddeden oluşmaktadır. İş performansına yönelik bağlamsal performans, üç alt boyuttan (duygusal bağlılık, iş tatmini ve adalet algısı) oluşmaktadır.

Çalışmaya başlamadan önce 01 Mart - 30 Nisan 2018 tarihleri arasında yürütülmesi amaçlanan çalışma için gerekli yazılı izinler, Uşak Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu aracılığıyla 26 Şubat 2018 tarihinde Uşak İl Sağlık Müdürlüğü Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı İdari Hizmetler Birimine başvuruda bulunulmuş, 16 Mart 2018 tarihinde ise Bilimsel Araştırmalar Başvuru İnceleme Komisyonu tarafından çalışmanın uygulanması uygun görülmüştür. Veri toplama işlemine geçilmeden önce Uşak Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanı ve uygulamanın yapıldığı birim yöneticileri ile yüz yüze görüşülerek çalışmanın amacı ifade edilmiş ve çalışma kapsamı hakkında sorular sorular yanıtlanmıştır. Çalışma esnasında kurumun kurallarına uyulacağına, araştırma izni kapsamı dışında hiçbir veri toplanılmayacağına, çalışmanın kurumun izin verdiği süreler içinde yürütüleceğine ve veri toplarken katılımın gönüllü olacağı konularına taahhüt edilmiştir.

3.5 Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu çalışma zaman ve maliyet kısıtından dolayı yalnızca Uşak ilinde ve il merkezinde yer alan 2 kamu hastanesindeki (Uşak Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi ile Uşak Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi) sağlık çalışanlarına (hekim, hemşire, sağlık memuru, sağlık teknisyeni) yapılmıştır. Çalışma sağlık sektöründeki çalışanlara yapıldığından dolayı, bu sektörde çalışanların işlerinin yoğun, yorucu ve stresli olması ve bu nedenle daha sonra randevu talep edilmesine rağmen anket yapmaya vaktinin olmadığını ifade ederek uygulamayı reddetmesi bir diğer sınırlılıktır. Ayrıca bazı çalışanların iş güvencesi kapsamında kendisine olumsuz etki edeceği düşüncesi ve şüphesi nedeniyle form doldurmak istememesi bir diğer sınırlılıktır. Nitekim araştırma sürecinde 12 hekim ve 14 hemşire iş yoğunluğu gerekçesiyle; 7 sağlık memuru ise iş güvencesi kapsamında kendilerine olumsuz etki edeceği düşüncesi ve şüphesi nedeniyle çalışmayı reddetmiştir. Son olarak saha çalışmasına izin verilen 01 Mart - 30 Nisan 2018 tarihlerin kısıtlı olması ve uygulama yapılan kurumlarda belirtilen tarihlerde izinli olan çalışanların çalışma kapsamında değerlendirilememesi de çalışmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Bu nedenlerle çalışmanın genellenebilirliği noktasında dikkatli olunmalıdır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırmanın genel amacı çerçevesinde toplanan verilerden istatistiksel çözümlenmeler sonucu elde edilen bulgular bu bölümde verilmektedir. Araştırma kapsamında elde edilen veriler, SPSS 23 paket programı yardımıyla doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi, korelasyon ve regresyon gibi istatistikî teknikler kullanılarak analiz edilmiştir. Bulguların sunulduğunda öncelikle veri setinin geçerlilik ve güvenilirlik

bulgularına yer verilmiş akabinde katılımcıların genel yapısını tanıtıcı istatistiksel dağılımlara yer verilerek diğer bulgular araştırmanın amaçları ve bu amaçların sunulduğu sırasına göre değerlendirilmiştir.

4.1. Geçerlilik Bulguları

Verilerin normallik varsayımının kontrolü için basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) katsayıları kullanılmıştır (Kalaycı, 2010). Kunnan (1998)'a göre basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) katsayılarının ± 2 'yi geçmediği durumlarda, normallik varsayımının kabul edilebileceği belirtilmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı ölçeği verilerinin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiş ve tüm ifadelerin basıklık ve çarpıklık değerlerinin (± 2) altında olduğu görülmüştür. Bu bağlamda verilerin normal dağılıma sahip olduğu belirtilebilir.

Basım ve Şeşen (2006)'ın çalışmasından yararlanılmış olan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine yapılan açımlayıcı faktör analizi neticesinde Kaiser Mayer Orkin (KMO) sonucu 0.778 bulunmuş, Barlett normal dağılım test sonucu da anlamlı sonuçlar vermiştir ($p < 0.05$). Bu değerler, verilerin yapı geçerliliğini sağladığını ve normal dağılım gösterdiğini belirtmektedir. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde özdeğeri 1'den büyük olan beş faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu yapı, Basım ve Şeşen (2006) tarafından ortaya konulan yapıyla uyumludur. Ölçeğin açıkladığı toplam varyans %62.17'dir.

Çetinsöz ve Akdağ (2015)'in çalışmasından yararlanılmış olan iş performansı ölçeğine yapılan doğrulayıcı faktör analizi neticesinde Kaiser Mayer Orkin (KMO) sonucu 0.859 bulunmuş, Barlett normal dağılım test sonucu da anlamlı sonuçlar vermiştir ($p < 0.05$). Bu değerler, verilerin yapı geçerliliğini sağladığını ve normal dağılım gösterdiğini belirtmektedir. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde özdeğeri 1'den büyük olan üç faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu yapı, Çetinsöz ve Akdağ (2015) tarafından ortaya konulan yapıyla uyumludur. Ancak Çetinsöz ve Akdağ (2015) tarafından ortaya konulan yapı bağlamsal performans boyutunda iş tatmini, adalet algısı ve duygusal bağlılık olmak üzere üç alt boyuta ayrılmakta iken mevcut çalışmadan elde edilen bulgularda bağlamsal performans boyutundaki iş tatmini ve adalet algısı boyutlarının tek faktör altında birleştiği görülmüştür. Ölçeğin açıkladığı toplam varyans %63.53'dür.

4.2. Güvenilirlik Bulguları

Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının cronbach alfa değeri 0.52 ile 0.76 arasında değişmekte, ölçeğin toplam güvenilirliği ise 0.84 olarak bulunmuştur. İş performansı boyutlarının cronbach alfa değeri ise 0.72 ile 0.87 arasında değişmekte ve ölçeğin toplam güvenilirliği ise 0.90 olarak bulunmuştur. Her iki ölçeğin hesaplanan cronbach alfa değerleri Tablo 1'de gösterilmiştir.

Değerler incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı ölçeklerinin genel güvenilirlik değerlerinin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2010).

Tablo 1. Güvenilirlik Katsayıları

Ölçek	Boyutlar	Alt Boyutlar	Cronbach Alfa	Genel Cronbach Alfa
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	<i>Diğergamlık</i>		0.734	0.841
	<i>Vicdanlılık</i>		0.515	
	<i>Nezakət</i>		0.691	
	<i>Centilmenlik</i>		0.653	
	<i>Sivil erdem</i>		0.764	
İş Performansı	<i>Bağlamsal performans</i>	<i>İş tatmini</i>	0.870	0.902
		<i>Adalet algısı</i>	0.765	
		<i>Duygusal bağlılık</i>	0.718	
	<i>Görev performansı</i>	0.800		

4.3. Demografik Bulgular

Araştırmanın örneklem grubunda yer alan 117 katılımcının bireysel özelliklerine ilişkin bulgulara göre katılımcıların %72.6'sı kadın, %82.9'u evli, %55.6'sı lisans mezunu, %59'u hemşire, %97.4'ü çalışan statüsünde, %30.8'inin kurumda çalışma süresi 6-10 yıl arası ve %44.4'ünün aylık geliri 3.501-5.000 TL arasındadır. Demografik bulgular Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Katılımcılara İlişkin Tanımlayıcı Özellikler

Değişken	Grup	Sayı (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	85	72.6
	Erkek	32	27.4
Medeni Durum	Evli	97	82.9
	Bekar	20	17.1
Yaş	18-25	13	11.1
	26-35	30	25.6
	36-45	55	47.0
	46 ve üstü	19	16.3
Eğitim	Lise	8	6.8
	Önlisans	25	21.4
	Lisans	65	55.6
	Lisansüstü	19	16.2
Kurumdaki çalışma süresi	1 yıl ve altı	14	12.0
	2-5 yıl	29	24.8
	6-10 yıl	36	30.8
	11-20 yıl	18	15.4
	21 yıl ve üstü	20	17.1
Mesleki Unvan	Hekim	17	14.5
	Hemşire	69	59.0
	Sağlık memuru	9	7.7
	Sağlık teknisyeni	9	7.7
	Diğer	13	11.1
Pozisyon	Yönetici	3	2.6
	Çalışan	114	97.4
Aylık Gelir	3.500 TL ve altı	45	38.4
	3.501-5.000 TL	52	44.4
	5.001 TL ve üstü	20	17.2

4.4. Araştırmanın Hipotez Testleri Bulguları

Sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı arasında ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3. Korelasyon Analizi Bulguları

Boyutlar	Ort	St. Sp.	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)
Diğergamlık (A)	4,15	,645	1								
Vicdanlılık (B)	3,60	,790	,329**	1							
Nezaket (C)	4,65	,416	,515**	,174	1						
Centilmenlik (D)	3,81	,639	,396**	,474**	,321**	1					
Sivil erdem (E)	3,47	,770	,183	,475**	,211	,597**	1				
İş tatmini (F)	4,59	,472	,485**	,141	,432**	,246**	,141	1			
Adalet alg. (G)	4,60	,479	,347**	,150	,356**	,307**	,146	,761**	1		
Duyg. bağ. (H)	4,33	,687	,284**	,133	,090	,394**	,282**	,535**	,561**	1	
Görev perf. (I)	4,54	,548	,188	,153	,051	,205	,225	,511**	,535**	,383**	1

**%1 önem seviyesinde anlamlıdır. Ort.: Ortalama, St.Sp.: Standart Sapma

Tablo 3'teki aritmetik ortalamalar incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş performansı ölçeği puanlarının 1-5 puan aralığında orta değer olan 3 puanın üzerinde olduğu görülmektedir. Bu değerler,

örnekleme dahil olan katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin olumlu ve iş performanslarına yönelik görüşlerinin de yüksek olduğunu göstermektedir. Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından *nezaket* boyutu ortalama puanının diğer boyutlardan daha yüksek olduğu görülürken; iş performansı boyutlarının tümünün ortalama değerlerinin yüksek ve birbirine yakın olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre katılımcıların işlerine yönelik tatmin seviyelerinin yüksek ve işlerinden memnun olduğu, yaptıkları işin gereklerini adil anlamda yerine getirdiklerine inandığı ve yaptıkları işte gerekli bilgi ve deneyime sahip olduklarını düşündükleri görülmektedir.

Tablo 3'teki korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları belirlenmiştir. Buna göre *diğergamlık* ve *centilmenlik* boyutunun iş performansı boyutlarından iş tatmini, adalet algısı ve duygusal bağlılık boyutları üzerinde; *nezaket* boyutunun iş tatmini ve adalet algısı üzerinde; *sivil erdem* boyutunun da duygusal bağlılık üzerinde anlamlı ve pozitif ancak zayıf bir ilişki olduğu görülmüştür. Kalaycı (2010: 116)'ya göre 0,26-0,49 aralığı iki değişken arasında zayıf korelasyon olduğunu gösterir. *Vicdanlılık* boyutu ile iş performansı boyutları arasında ise anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu bulgular, örnekleme dahil olan katılımcıların diğer kişilere yardım etmeye gönüllü davranışlar sergilemeleri ve işe ilişkin zorlukları ve sorunları şikayet etmeden kabul etmeye istekli olmalarıyla iş performansları arasında anlamlı ilişki olduğunu göstermektedir. Öte yandan *nezaket* davranışı ile iş performansı boyutlarından iş tatmini ve adalet algıları arasında; işle ilgili konularda kendini sorumlu hissedenlerin iş performansı boyutlarından duygusal bağlılık boyutu üzerinde anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak; araştırma bulgularına göre H1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Sağlık çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği boyutlarının her bir iş performansı boyutu üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığı çoklu regresyon analizi tekniği ile incelenmiş ve sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Regresyon Analizi Bulguları

	St. Beta	R ²	R ²	F-testi	p	t-testi	P
değişim							
İş tatmini		0,283	0,251	8,764	0,000		
<i>Diğergamlık</i>	,360					3,578	,001
<i>Vicdanlılık</i>	-,048					-,490	,625
<i>Nezaket</i>	,239					2,504	,014
<i>Centilmenlik</i>	,032					,293	,770
<i>Sivil erdem</i>	,029					,271	,787
Adalet algısı		0,190	0,153	5,192	0,000		
<i>Diğergamlık</i>	,169					1,576	,118
<i>Vicdanlılık</i>	-,020					-,197	,844
<i>Nezaket</i>	,216					2,131	,035
<i>Centilmenlik</i>	,207					1,768	,080
<i>Sivil erdem</i>	-,044					-,392	,696
Duygusal bağlılık		0,208	0,172	5,833	0,000		
<i>Diğergamlık</i>	,255					2,413	,017
<i>Vicdanlılık</i>	-,147					-1,438	,153
<i>Nezaket</i>	-,151					-1,503	,136
<i>Centilmenlik</i>	,326					2,816	,006
<i>Sivil erdem</i>	,143					1,288	,200
Görev performansı		0,081	0,040	1,968	0,089		
<i>Diğergamlık</i>	,185					1,622	,108
<i>Vicdanlılık</i>	-,003					-,024	,981
<i>Nezaket</i>	-,100					-,924	,357
<i>Centilmenlik</i>	,059					,471	,639
<i>Sivil erdem</i>	,179					1,497	,137

Regresyon analizi bulgularına göre bağımlı değişken iş tatmini ile bağımsız değişken örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ($F=8,764$, $p<0,001$) tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından diğergamlık ve nezaket boyutları iş tatminindeki değişimin %28,3'ünü açıklamaktadır. Bu sonuç, çalışan bireylerin işlerini yerine getirirken karşılaştığı sorunları gönüllü olarak yerine getirdiği ve sürekli iletişim içinde olmaları gereken çalışma arkadaşlarına olumlu ya da nazik davrandığı takdirde çalışanların yaptığı işten daha yüksek tatmin olabileceği söylenebilir. Vicdanlılık, centilmenlik ve sivil erdem boyutlarının ise iş tatminini 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemediği görülmüştür.

Bağımlı değişken adalet algısı ile bağımsız değişken örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ($F=5,192$, $p<0,001$) tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sadece nezaket boyutunun adalet algısındaki değişim üzerinde etkili olduğu ve bu değişimin %19'unu açıkladığı görülmüştür. Bu sonuç ile çalışanların yaptıkları işin gereklerini adil anlamda yerine getirdiklerine inandığı ve yaptıkları işte gerekli bilgi ve deneyime sahip olduklarını düşündükleri söylenebilir. Örgütsel vatandaşlık davranışının diğer boyutlarının ise adalet algısını 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemediği görülmüştür.

Bağımlı değişken duygusal bağlılık ile bağımsız değişken örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının oluşturduğu modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ($F=5,833$, $p<0,001$) tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından diğergamlık ve centilmenlik boyutunun duygusal bağlılık üzerindeki değişimin %21'ini açıklamakta iken diğer boyutların duygusal bağlılığı 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemediği görülmüştür. Bu sonuç, katılımcıların işe ilişkin zorlukları ve sorunları şikayet etmek yerine hoşgörü ile karşılaşması ve işle ilgili konularda kendilerini sorumlu hissetmeleri halinde iş performansı boyutlarından biri olan duygusal bağlılıklarının artacağı söylenebilir.

Bağımlı değişken görev performansı ile örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasındaki modelin anlamlı olmadığı ($F=1,968$, $p>0,05$) ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının görev performansını 0,05 anlamlılık düzeyinde etkilemediği görülmüştür. Sonuç olarak; araştırma bulgularına göre H2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Örgütlerde var olan bilgiyi saklayan, işleyen ve çeşitli kurum veya kuruluşlar ile iletişimini gerçekleştiren teknolojinin gelişim ve kullanılması özellikle son yıllarda büyük oranda artmıştır. Bilişim teknolojilerinin gelişim ve kullanılması sonucu dünya "küresel bir mahalle" konumuna gelmiştir. Bununla birlikte örgütlerin yoğun rekabet ortamında ayakta kalabilmeleri, hız, esneklik ve maliyet avantajlarını gözetme gibi parametrelerle yakından ilişkilidir. Değişen dünyada örgütlerin geleceğini belirleyen, ayakta kalmanın aracı olarak değerlendirilen çalışanlar, örgütlerin en önemli varlıklarıdır. Günümüzde örgütler daha etkin olabilmek için çalışanlarından en üst düzeyde istifade etmeye çalışmalıdır. Dekas (2013)'in "örgüt için fayda sağlayan ancak yapılması işverenler tarafından talep edilmeyen, çalışan isteğine bağlı davranışlar" şeklinde tanımladığı örgütsel vatandaşlık davranışları, biçimsel olarak ödüllendirilmeyen davranışlar olmasına rağmen çalışanların örgüt başarısına katkısı, üzerinde önemle durulması gereken bir husustur (Köse vd., 2003).

Yapılan bu çalışmada, temel teorik yapıdan hareketle sağlık kurumlarında çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları ve iş performansı arasındaki ilişki ve bu kavramların birbirine olan etkisini incelemek amaçlanmıştır. Bu kapsamda elde edilen bulgulara göre, örgüt içerisinde çalışanlar arasında gönüllü olarak yardımlaşmayı ifade eden diğergamlık boyutu ile bağlamsal performans arasında zayıf ancak pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Yine örgüt içerisinde işle ilgili rahatsız edici durumların ortaya çıkmasına karşın şikâyetçi olmadan hoşgörü ile karşılanmasını ifade eden centilmenlik boyutunun da bağlamsal performans ile anlamlı bir ilişki içinde olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre sağlık çalışanlarının diğergamlık ve centilmenlik davranışını gösterme düzeyi arttıkça bağlamsal performansın değişkenleri olan iş tatmini, adalet algısı ve duygusal bağlılık düzeyi de artacaktır. Örgüt içinde iş yükümlülükleri sebebiyle sürekli iletişim halinde olmaları gereken, birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergiledikleri olumlu davranışları ifade eden nezaket boyutu ise iş tatmini ve adalet algısı ile anlamlı ilişkiye sahiptir. Örgütü etkileyen olaylara karşı çalışanların kendilerini sorumlu hissetmeleri, örgütsel kararlara ve toplantılara sorumluluk anlayışı sonucu gönüllü olarak katılmalarını ifade eden sivil

erdem boyutunun da duygusal bağlılık ile arasındaki zayıf ama anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu durum çalışanların sergilenen sivil erdem davranışları arttıkça duygusal bağlılıklarının da artacağı anlamına gelecek ve bu durumda örgüt performansına olumlu etki edecektir.

Çalışmada alışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının iş performansını etkilediği görülmüş ve çalışanlardaki örgütsel vatandaşlık davranışlarının bağlamsal performansın alt boyutları olan iş tatmini, adalet algısı ve duygusal bağlılığı artırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte örgütsel vatandaşlık davranışlarından diğergamlık, nezaket ve centilmenlik boyutlarının iş performansını en çok etkileyen değişkenler olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, çalışanların yaptığı işte gerekli bilgi ve deneyime sahip oldukça adalet algılarının artacağı anlamına gelebilir. Ayrıca alışanların kurumda karşılaştığı sorunlar karşısında hoşgrl ve gönüllü olarak zm aradığında ve çalışma arkadaşları ile nazik ilişki içinde olduğunda yaptıkları işten daha yüksek memnuniyet duyacağı, işle ilgili konularda yüksek sorumluluk duygusuna sahip olan bireylerin ise duygusal bağlılıklarının daha yüksek olacağı şeklinde açıklanabilir.

Çalışanların rgtsel vatandaşlık davranışlarını artırmak için örgütün sağlıklı bir iletişim ağı oluşturması ön koşul olarak düşünülebilir. Bununla birlikte örgütsel amaçları gerçekleştirmek için yatay ve dikey bilgi paylaşımı faaliyetinin etkin bir şekilde gerçekleşmesi de büyük önem taşımaktadır. Ayrıca bu bilgi transferi açık, anlaşılır, şeffaf ve net olmalı ve ilgililere doğru biçimde aktarılmalıdır. Sağlık kurumlarında çalışanların maddi ve manevi anlamda zor şartlarda çalıştığı göz önüne alınarak, karar vericilerin bu sektörde çalışanlara daha fazla destek olması ve haklarını korumasıyla, bu kişilerin yüksek motivasyon ve özveri ile hizmet etmek için gayret edeceği düşünülmektedir.

Çalışanların rgtsel vatandaşlık davranışlarının geliştirilmesi için önemli olan başka bir öneri ise yöneticilerin, çalışan motivasyon ve verimliliğini artıran faktörlere önem vererek yüksek performansın özendirilmesi gerekliliğidir. Bunun için yöneticiler tarafından çalışanların fikirlerine değer verilerek katılımcı yönetim anlayışı benimsenebilir. Bu sayede çalışanların kurumsal aidiyet duygusu ve motivasyonu artacak, dolayısıyla öncelikle çalışanların iş performansına ve nihayetinde kurum performansına olumlu yansımaları olacağı söylenbilir.

KAYNAKLAR

- Altaş, S. S., ve ekmecelioğlu, H. G. (2007). İş Tatmini, rgtsel Bağlılık ve rgtsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı zerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *neri Dergisi*, 7(28):47-57.
- Altıntaş F. . (2006). Hizmet alışanları Olarak Hemşirelerin rgtsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarını Belirlemeye Yönelik Bir Analiz. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2):81-91.
- Bakan İ. ve Kelleroğlu H. (2003). Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan alışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1):103-127.
- Barutçugil İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi (1. Baskı)*. Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Basım H. N. ve şeşen H. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı leği Uyarlama ve Karşılaştırma alışması. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61(4):83-101.
- Borman W. C., White L. A. ve Dorsey D.W. (1995). Effects of Ratee Task Performance and Interpersonal Factors on Supervisor and Peer Performance Ratings. *Journal of Applied Psychology*, 80:168-177.
- Cihangir E. (2014). Kurumsal Performans Yönetimi ve Yüksek Performanslı Organizasyonların zellikleri. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5:37-54.
- elik, M. ve ıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti zerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aralık Rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13(1):11-20.
- etinsz B. C. ve Akdağ G. (2015). Otel alışanlarının Sahip Oldukları Kişilik zellikleri ve İş Performansı İlişkileri: Antalya'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otelerde Bir Uygulama. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(1):1-13.

- Dekas H. K., Bauer T. N., Welle B., Kurkoski J. ve Sullivan S. (2013). Organizational Citizenship Behavior, Version 2.0: A Review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and Beyond. *The Academy of Management Perspectives*, 27:219-237.
- Ekber Ş. ve Mirzayeva G. (2016). Motivasyon Yönelimli Performans Değerlendirme-Örnek Olay Çalışması. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi*, 4(1):15-23.
- Ertan H. (2008). *Örgütsel Bağlılık, İş Motivasyonu ve İş Performansı Arasındaki İlişki: Antalya'da Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir İnceleme*. Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Afyonkarahisar.
- Güğerçin, U. (2015). *Bireyin Etik Yaklaşımı ile Kurumsal Değerlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Görev Performansı Üzerindeki Etkisi: Adana İlindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, Mersin.
- Gürbüz S., Ayhan Ö. ve Sert M. (2014). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Türkiye'de Yapılan Araştırmalar Üzerinden Bir Meta Analizi. *İş ve İnsan Dergisi*, 1(1):3-20.
- Helvacı M. A. (2002). Performans Yönetimi Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35(1):155-169.
- Hurtz, G. M., ve Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- İçerli L. ve Yıldırım M. H. (2012). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1):167-176.
- İnce M. (2005). Değişim Olgusu ve Örgütlerde İnsan Kaynakları Yönetiminin Değişen Fonksiyonları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14:319-339.
- İşsever H., Söyük S. ve Şengün H. (2016). Kamu Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Nobel Medicus Journal*, 12(3):29-38.
- Jahangir N., Akbar M. M. ve Haq M. (2004). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *BRAC University Journal*, 1(2):75-85.
- Jalagat R. (2016). Job Performance, Job Satisfaction and Motivation: A Critical Review of Their Relationship. *International Journal of Management and Economics*, 5(6):36-43.
- Kalaycı Ş. (2010). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (5. Baskı). Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kunnan A. J. (1998). An Introduction to Structural Equation Modelling for Language Assessment Research. *Sage Journals Language Testing*, 15(3):295-332.
- Karaaslan A., Ergun Özler D. ve Kulaklıoğlu A. S. (2009). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 11(2):135-160.
- Karaman A. ve Aylan S. (2012). Örgütsel Vatandaşlık. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi*, 2(1):35-48.
- Katz, D., ve Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Koçel T. (2014) **İşletme Yöneticiliği**. Beta Basım Yayıncılık, İstanbul.
- Kolade O. J., Ogunnaike O. O. ve Osibanjo O. A. (2014). Organizational Citizenship Behaviour, Hospital Corporate Image and Performance. *Journal of Competitiveness*, 6(1):36-49.
- Köse S., Kartal B. ve Kayalı N. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20:1-19.
- Matula P. ve Uon V. (2016). A Causal Relationship Model Work Engagement Affecting Organizational Citizenship Behavior and Job Performance of Professional Nursing. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 24(5):1600-1605.

- Mercanlıoğlu Ç. (2012). Örgütlerde Performans Yönetimi ile İşgörenlerin Motivasyonu Arasındaki İlişki. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(1):41-52.
- Motowidlo S. J. ve Scotter V. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4):475-480.
- Neal, A., Yeo, G., Koy, A., ve Xiao, T. (2012). Predicting the form and direction of work role performance from the Big 5 model of personality traits. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 175-192.
- Nielsen, T. M., Hriwnak, G. A. ve Shaw, M. (2009). Organizational Citizenship Behavior and Performance: A Meta-Analysis of Group-Level Research. *Small Group Research*, 40 (5), 555-577.
- Organ D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Books, Lexington.
- Organ D. W. (1994). 'Organizational Citizenship Behavior and the Good Soldier'. Ed.: Rumser M. G., Walker C. B. ve Harris J. H. *Personnel Selection and Classification*, pp:53-67. Lawrence Erlbaum Associates, Hillsdale, New Jersey.
- Organ D. W., Podsakoff P. M. ve MacKenzie S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents and Consequences*. Sage Publications, USA.
- Özdevecioğlu M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20:117-135.
- Özkütük N., Orgun F., Sezer H. ve Güneysu Çakan A. (2012). Hastanede Çalışan Hemşirelerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 28(3):1-12.
- Öztürk F. (2010). *Determinants of Organizational Citizenship Behavior Among Knowledge Workers: The Role of Job Characteristics, Job Satisfaction and Organizational Commitment*. Orta Doğu Teknik Üniversitesi SBE Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Parks J. M. ve Kidder D. L. (1994). 'Till death do us part...:Changing work relationships in the 1990s'. Ed.: Cooper C. L. ve Rousseau D. M. *Trends in Organizational Behavior*, pp:111-136. Wiley, Chichester, UK.
- Pickford C. H. ve Joy G. (2016). Organizational Citizenship Behaviours: Definitions and Dimensions. 10.11.2018'de <http://eureka.sbs.ox.ac.uk/6265/1/2016-31.pdf> linkinden ulaşılmıştır.
- Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A. ve Birjulin, A. (1999). Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 159-174.
- Roshangar F., Agheli R., Parvan K., Sarbakhsh P., Shafah S. ve Gholipour M. (2017). Organizational Citizenship Behaviors and Quality of Nurses Work Life. *Pharmacophore An International Research Journal*, 8(6):1-9.
- Sezgin F. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1):317-339.
- Şanal M. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İşletmeler Açısından Önemi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(1):529-538.
- Tambe S. ve Shanker M. (2015). A Study of Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review. *International Journal of Management Research*, 3(4):138-148.
- Tanrıverdi H. (2017). Hemşirelerin Profesyonel Değerleri ile Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Ulakbilge*, 5(13):1183-1204.
- Topçu İ., Harmancı Seren A. K., Kaya F., Karadal A. ve Yıldırım A. (2012). Hekimlerde Örgütsel Vatandaşlık Düzeyi Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirliği. *Hemşirelikte Eğitim ve Araştırma Dergisi*, 9(2):12-17.

- Ulusoy H. ve Sarıçoban S. (2017). Hekimlerin Örgütsel Vatandaşlık Düzeylerinin Kurumda Çalışmaktan Memnuniyet Durumlarının ve Kurumda Kalma Niyetlerinin İncelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(48):659-668.
- Uysal Ş. (2015). Performans Yönetimi Sisteminin Tanımı, Tarihçesi, Amaç ve Temel Unsurlarına Genel Bir Bakış. *Electronic Journal of Vocational Colleges*, 5(2):32-39.
- Vey M. A. ve Campbell J. P. (2004). In Role or Extra Role Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring?. *Human Performance*, 17(1):119-135.
- Viswesvaran C. ve Ones D. S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4):216-226.
- Williams S. ve Shiaw W. T. (1999). Mood and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive Affect on Employee OCB Intentions. *The Journal of Psychology*, 133(6):656-668.
- Yelboğa A. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2):196-211.
- Yeloğlu H. O. (2012). Örgütsel Ekoloji. Ed. Sözen H. C. ve Basım H. N., *Örgüt Kuramları*. ss:189-220. Beta Basım Yayıncılık, İstanbul.
- Zhang D. (2011). Organizational Citizenship Behavior. *White Paper (OCB)*.