

Çalışanların İşlerine Yönelik Tutumlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkisinde İşlerine Yönelik Kalite Bilinçlerinin Aracı Etkisi

The Mediating Effect of Quality Consciousness towards Their Works Influence of Employees' Attitudes Towards Business on the Impact of Organizational Citizenship Behaviors

Öz

Günümüz postmodern çalışma ortamlarında çalışanlar işlerine yönelik farklı tutumlar, kalite bilinçleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebilmektedirler. Ayrıca işyerlerinde hem ekonomik hem de sosyo-kültürel sebeplerden ötürü çalışanların işlerine yönelik tutum, kalite bilinci ve vatandaşlık davranışlarında farklılıklar oluşabilmektedir. Literatürde daha evvel gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumları, kalite bilinçleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları birçok alanda çeşitli değişkenler ile birlikte araştırılmıştır. Gerçekleştirilen araştırmanın metodolojik özellikleri dikkate alınarak farklı örgüt kültürüne sahip organizasyonlarda faaliyette bulunan farklı bireysel özellikleri barındıran çalışanların; işlerine yönelik tutumları, kalite bilinçleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları bir bütün olarak sistematik bir şekilde inşa edilmek istenmiştir. Araştırmada çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde ve işe yönelik kalite bilinçleri üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin de örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde işlerine yönelik kalite bilinçlerinin tam aracı etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Abstract

In today's postmodern work environments, employees can exhibit different attitudes, quality consciousness, and organizational citizenship behaviors. Also, there may be differences in attitudes, quality awareness, and citizenship behaviors of employees for their work due to both economic, and socio-cultural reasons. When the previous studies in the literature are examined, the positive attitudes of employees towards their jobs, quality consciousness, and organizational citizenship behaviors have been investigated in many areas with various variables. Considering the methodological characteristics of the research carried out, the employees with different individual characteristics operating in organizations with different organizational cultures; Attitudes towards their jobs, quality consciousness, and organizational citizenship behaviors were aimed to be built systematically a whole. In the study, it was concluded that these positive attitudes of the employees towards their jobs had a positive and significant effect on organizational citizenship behaviors and quality consciousness of the job. It has been observed that the quality consciousness of employees about their jobs has a positive and significant effect on their organizational citizenship behavior. Also, it has been observed that the quality consciousness towards their jobs has a full mediating effect on the impact of the positive attitudes of the employees on their organizational citizenship behaviors.

Giriş

Organizasyonlarda değişim ve gelişimin çok hızlı gerçekleştiği günümüzde çalışanlar işlerine yönelik çeşitli tutumlar sergileyememektedirler. Çalışanların işlerine yönelik tutumları işlerine yönelik kalite bilinçleri üzerinde etkili olabilir. Çalışanlar faaliyette buldukları organizasyonlara karşı hem kişisel hem de örgütsel (çevresel) sebeplerden ötürü de bazı davranışlar sergileyebilmektedirler. Çalışanların organizasyonun bir parçası olarak düşündükleri, kendilerini

Ahmet Mutlu Akyüz

Doç. Dr., Gümüşhane Üniversitesi,
ahmetmutluakyuz@gmail.com,
Orcid: 0000-0002-6406-3284

İbrahim Durmuş

Öğr. Gör., Gümüşhane Üniversitesi,
ibrahimdurmus@gumushane.edu.tr,
Orcid: 0000-0002-3872-2258

Article Type / Makale Türü

Research Article / Araştırma Makalesi

Anahtar Kelimeler

İşe Yönelik Tutum, Kalite Bilinci, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

Keywords

Business Attitude, Quality Awareness, Organizational Citizenship Behavior.

JEL: M10, M12, M14

Submitted: 24 / 07 / 2020

Accepted: 13 / 10 / 2020

ait hissedebildikleri, kişisel çıkarlarının üstünde değerlendirdikleri ve her türlü fedakârlığı gerçekleştirebildikleri bu yapıya karşı sergiledikleri davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı olarak ifade edilmektedir. Bu yapı çerçevesinde çalışanların işlerine yönelik tutumları, işlerine yönelik kalite bilinçleri ve organizasyonlarına karşı sergiledikleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının birbirleri ile olan ilişkisinin araştırılması oldukça önemlidir.

Bir organizasyon rekabet gücünü birçok yol ile arttırabilmesine rağmen batılı araştırmacılar resmi iş görevlerinde veya örgütsel vatandaşlık davranışlarında özel olarak belirlenmemiş çalışan eylemlerinin önemli olduğunu vurgulamaktadırlar (Farh vd., 1997: 421). Batılı toplumlardan ve normlardan farklı olarak ekonomik ve kurumsal açıdan işletmeler ise giderek daha fazla kendi kültürüne bürünmekte ve daha ulusal hareket edebilmektedirler (Fischer vd., 2019: 131). Bu durum toplum merkezli davranışların organizasyonlardaki vatandaşlık davranışlarına çok benzer olduğunu ortaya koymaktadır. Başka bir ifade ile bir topluluk içerisindeki “iyi vatandaşlar” o toplum içindeki sosyal sermayenin gelişimine katkıda bulunurken “iyi örgüt vatandaşları” kuruluşlarında sosyal sermaye oluşturulmasında önemli etkileri olabilir (Bolino vd., 2002: 507). Bu açıdan çalışanların işyerlerindeki işlerine yönelik tutumları, vatandaşlık davranışları ve kalite bilinçlerindeki sosyo-kültürel ve ekonomik değişimler onların iyi örgüt vatandaşı olup olmamalarına etki edebilir. Araştırma her ne kadar organizasyon içerisinde gerçekleştirilen faaliyetlere yönelik tutumlar, kalite bilinci ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını ele alsada gerçekte örgüt kültürü kapsamında toplum merkezli davranışların da etkisi göz ardı edilemez. Bunun için araştırmada yer yer toplumsal değerler ile ilgili de açıklamalar gerçekleştirilecektir.

Organizasyonda çalışma koşullarının geliştirilebilmesi, çalışanların tutumları ve iş organizasyonlarındaki değişikliklerin neden olduğu davranışlar ve çevresel standartlar tarafından gerçekleştirilebilir (Lanfranchi ve Pekovic, 2014: 18). Bu açıdan Organ (1988: 550) araştırmasında mutlu olan bir çalışanın işine yönelik verimli bir hareket gösterip gerçekten üretken olup olamayacağı sorusunu dile getirmiştir. Organ (1995: 777) farklı bir çalışmada ise işyerindeki iş tatmini gibi tutum ve moral faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına rol-performansından daha güçlü bir ilişki ortaya koymasına halinde iş tutumlarını izleyen, devam ettiren ve iyileştiren insan kaynakları yönetiminin etkinliklerinin önemini daha fazla artabileceğini ifade etmiştir. Bu çerçevede araştırmada; organizasyonlardaki en değerli kaynaklardan biri belki de en önemlisi olan çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumları dikkate alınmış ve bu olumlu tutumların hem kalite bilinçleri hem de örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu etkilerinin olup olmayacağı araştırılmıştır.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Çalışanların İşlerine Yönelik Olumlu Tutumları

Davranış yaklaşımında, davranıştan kaynaklanan tutumların gelecekte tekrar meydana gelen davranış olasılığını etkilemesi beklenmektedir (Meyer ve Allen, 1991: 62). Bu açıdan örgütler arasında çalışanların farklı tutum ve davranışları organizasyonu etkilemektedir (French ve Rosenstein, 1984: 862). Örgüt içerisinde organizasyon politikaları ele alındığında çalışanlara çalışma ortamında adaletli ve eşit davranışlar sergilenmesi işe yönelik tutumlar ile alakalı olabilmektedir. Bu durumlar çalışanların davranışsal niyetleri ve iş performansları üzerinde etkili olabilmektedir (Vigoda, 2000: 329-330). Ayrıca çalışanların ait oldukları örgütlere karşı iş güvensizliği duyguları, iş alternatiflerine karşı tutumlarını etkilemede önemli rol oynamaktadır (Lim ve Teo, 2000: 575). Bu durumda iş tutumu ve davranışlarının iş güvensizliğinden olumsuz olarak etkilendiğini ortaya koyan çalışmalar söz konusudur (Rosenblatt vd., 1999: 211). Bu durum çalışanların çalışma ortamlarındaki çalışma arkadaşları ile olan ilişkilerinin ve organizasyon yapısının dikkate alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Çalışanların işlerine yönelik tutumları-davranışları arasındaki ilişkide durumsallık ölçüsünü incelemek için çeşitli yöntemler söz konusudur (Judge vd., 2017: 12). Organizasyonlarda algılanan destek hem tutumlar hem de duygusal bağlanmanın davranış ölçütleri ile olumlu yönde ilişkilidir (Eisenberger vd., 1990: 57). Başka bir ifade ile örgütsel vatandaşlık davranışı açısından değerlendirildiğinde çalışanın kuruluştan yarar sağlayan herhangi bir tutumunu veya davranışını,

sosyal değişim ilişkisinden ortaya çıkıp çıkmadığının belirlenmesi, çalışanın organizasyonun kendisine nasıl değer verdiğini algılamasında hayati öneme sahiptir (Moorman vd., 1998: 351). Bu açıdan organizasyonlardaki değerler çalışan-örgüt uygunluğu ile örgütsel davranışı etkileyebilir. Temel olarak çalışan-örgüt perspektifine uygun bir bakış açısı, örgütlerin değer yönelimlerine benzer değer tercihleri sergileyen çalışanların işlerine yönelik tutumlarının daha elverişli olabilmesini muhtemel hale getirebilmektedir (Vandenberghe ve Peiro, 1999: 570). O halde aynı değerlere sahip olan çalışanların hem organizasyona uyumda hem de beklentilere cevap verebilme kapasitelerinde işe yönelik olumlu tutumlar sergilemeleri olasıdır.

Çalışanların işlerine yönelik tutumları ile ilgili daha evvel gerçekleştirilen çalışmalar incelendiğinde; Hrebiniak (1974: 660) araştırması sonucunda iş düzeylerinin, iş ile ilgili tutumlar üzerinde ve daha az seviyede grup içi duruma önemli etkilerinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Rafaeli (1986: 97) çalışmasında işlerine katılım gerçekleştiren çalışanların hem pozitif hem de negatif tutumlar sergilediklerini ortaya koymuştur. Adsit ve diğerleri (1996: 72) çalışmalarında çalışanların tutumlarındaki küçük değişiklikler (tutumlarda %15) çalışanların performansında önemli değişikliklere yol açacağını (müşteri memnuniyeti %15, verimlilik %8 ve idari etkinlik %7) vurgulamışlardır. Araştırmalarında çalışanların çalışmaları ile ilgili tutumlarını iyileştirmeye yönelik yatırımlarının performanslarına önemli ölçüde olumlu etkilerinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Araştırmalarında bu durumun müşteri memnuniyeti açısından da olumlu sonuçlar ortaya koyduğunu ifade etmişlerdir. Konovsky ve Organ (1996: 260-261) araştırmalarında çalışanların memnuniyetlerini ve algıladıkları adalet kavramlarını ölçen bağlamsal tutum ölçeği olarak tek bir ölçek kullanmışlar ve bunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarında adalet ve memnuniyetin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu etkilerinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Riordan ve Shore (1997: 351) ise araştırmalarında çalışanların demografik özelliklerinin, sosyal birimlerinin benzerlik ve farklılık seviyelerinin bireyin işe yönelik tutumunu ve davranışlarını etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmalarında ayrıca çalışanların işlerindeki yoğunluklarının yüksek olmasının işe yönelik tutumlarını olumlu olarak etkilerken çalışma grubunun büyüklüğünün artmasının çalışanların verimlilik algularının azalmasına sebep olduğunu ortaya koymuşlardır. Milliman ve diğerleri (2003: 441-442) ise araştırmalarında işyeri maneviyatı ile çalışanların işlerine yönelik tutumları arasındaki ilişkiyi yapısal eşitlik modellemesi ile incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarında işyeri maneviyatı boyutları arasında varsayımsal ilişkiler (organizasyona bağlılık, işi bırakma niyeti, içsel iş tatmini, işe katılım ve organizasyon temelli benlik saygısı) elde etmişlerdir. Araştırmalarında çeşitli örgütsel değişkenlerin işyeri maneviyatı ile çalışanın iş tutumu ve etkinliği arasındaki ilişkinin nasıl yönetileceği konusunda araştırmaların yapılması gerektiğini vurgulamışlardır.

Konu ile ilgili diğer araştırmalarda; Vakola ve Nikolaou (2005: 165) araştırmalarının sonucunda organizasyondaki olumsuz iş ilişkilerinde, sosyal olarak destekleyici bir çevrenin olmayışının çalışanların örgütsel değişime yönelik olumsuz tutumlar sergilemelerine yol açtığını ortaya koymuşlardır. Karia ve Asaari (2006: 38) araştırmalarında toplam kalite yönetiminin çalışanların işlerine yönelik tutumları üzerindeki etkilerini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarında dört TKY ilkesinin çalışanların işlerine yönelik tutumları üzerinde pozitif ve anlamlı etkilerinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bunlar işe katılım konusunda; eğitim-öğretim ile yetkilendirme ve takım çalışmasının önemli ve olumlu bir etkisi olduğu, iş tatmini konusunda; eğitim-öğretim, güçlendirme ve takım çalışması ile sürekli iyileştirme ve problem önlemenin önemli ve olumlu etkileri olduğu, kariyer memnuniyeti konusunda; sadece yetkilendirme ve takım çalışmasının önemli ve olumlu bir etkisinin olduğu, örgütsel bağlılık konusunda ise eğitim-öğretim, güçlendirme ve takım çalışması, sürekli iyileştirme ve problem önlemenin tamamının önemli ve olumlu etkileri olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. Bakker ve Demerouti (2008: 219) araştırmaları sonucunda işyerinde çalışmayı teşvik etmenin aynı zamanda özgürleştirici bir deneyim olabileceğini vurgulamışlardır. Araştırmalarında bu durumun bireye seçim ve kontrol sağlayabileceğini ancak bireylerin kendilerini doğru beceri ve tutumlar ile donatmaları ve sürekli olarak kişisel kariyer gelişim programlarına katılmaları gerektiğini ifade etmişlerdir. Rodrigo ve Arenas (2008: 269-271) çalışmalarında bireylerin işlerine yönelik tutumları ile sosyal koşulların sosyal adaletsizlik hassasiyetleri arasında ilişkiler olduğuna

ulaşmışlardır. Ayrıca çalışanların kurumsal sosyal sorumluluk davranışlarını ölçerek kuruma ve topluma karşı tutumlarını incelemişlerdir. Çalışmada çalışanların rolünü üstlenme eğiliminde oldukları görülmüştür. Uygulamalarında işçilerin işlerine bağlılık derecelerini kişisel çalışma tarzı ile ortaya koymuşlardır. Burada bazı çalışanlar kuruluşun sahipleriymiş gibi çalışmalar üstlendikleri, sorumluluklarını ciddiye aldıkları ve kendilerini kuruluşun bir parçası olarak hissettikleri anlaşılmıştır. Choi (2011: 197) araştırması sonucunda çalışanların örgütsel adalet algılarının iş tatmini, liderlik, yönetimin olumlu değerlendirilmesi ve işten ayrılmama niyeti gibi arzulanan çalışma tutumları ile olumlu yönde ilişkilerinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Judge ve Kammeyer-Mueller (2012: 360-361) araştırmalarının sonucunda çalışanların iş tutumlarının sosyal bir tutum olduğunu, etki ve bilişselliğin iş tutumlarında önemli olduğunu ve bireyler arası değişkenlik gösteren çok düzeyli bir kavram olduğunu ifade etmişlerdir. Pooja ve diğerleri (2016: 392-396) araştırmaları sonucunda örgüte yönelik olumlu tutum eksikliğinin (örgütsel bağlılığın azalması açısından) iş stresini örgütsel vatandaşlık davranışına bağlayan kritik bir mekanizma olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca araştırmalarında iş yükünün ve kişilerarası çatışmanın organizasyonel bağlılığı azalttığı sonuçlarına erişmişlerdir.

Daha evvel gerçekleştirilen araştırmalarda çalışanların işe yönelik tutumları genellikle; örgütsel bağlılık, iş tatmini, güven ve iş memnuniyeti değişkenleri ile ölçülmüştür. Araştırmada daha evvel gerçekleştirilen araştırmalardan farklı olarak çalışanların doğrudan işlerine yönelik tutumları tek başlık altında incelenmiş ve yer yer çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları ile işlerine yönelik kalite bilinçlerine yönelik bilgiler verilmiştir.

1.2. Çalışanların İşlerine Yönelik Kalite Bilinci

Organizasyonda çalışanlara saygıyla davranıldığında, işyerindeki potansiyel iyileştirmeler hakkında ifade edilecek görüşlerde çalışanlar kendilerini daha rahat hissedebilirler (Niehoff ve Moorman, 1993: 549). Bu rahatlık ile çalışanlar işlerine katıldıkları zamana ek olarak boş zamanlarında da istenilen sonuçları elde edebilme düşüncesi ile işlerini en iyi şekilde yerine getirebilme faaliyetlerinde bulunabilirler (Dartey-Baah vd., 2019: 80). Bu açıdan örgütlerdeki insan kaynakları, organizasyon içerisinde çalışanların kalite çabalarını destekleyen planların varlığı ile çalışanların çabalarındaki ödül ve takdir algılarını ölçerler (Taveira vd., 2003: 285).

Kalite bilinci; çalışanların ürettikleri hizmetlerin (işlerin) kalitesi ile ilgili farkındalıkları veya ürettikleri hizmetlerde yüksek kaliteye öncelik vermeleri olarak ifade edilebilir (Taner, 2001: 93-94). Yüksek kalite bilinci memnuniyeti ve sadakati artırmaktadır (Singh, 2000: 16). Bu açıdan kalite bilinci yönetimde başlar ve tüm organizasyona yayılır (Psychogios ve Priporas, 2007: 40). Kalite bilincinde deming döngüsü (Barnes ve Morris 2000: 476) ve toplam kalite yönetimi oldukça önemlidir. Toplam kalite yönetimi ile hizmet yöneticileri, kalite uygulayıcıları ve çalışanlar için faydalı bilgiler sağlanmaktadır (Talib vd., 2011: 230). Örneğin işyerinde çalışanların deneyimleri işyerindeki kalite bilincini artırmaktadır (Walton, 1973: 11-12). Dolayısı ile örgüt çalışanlarının işlerine yönelik kalite bilinçleri ile toplam kalite yönetimi yaklaşımları arasında hem çalışan hem de organizasyon çevresi açısından pozitif sonuçlar oluşturabilir.

Çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçleri ile ilgili daha evvel gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde; Hildebrandt ve diğerleri (1991: 10) araştırmalarında kalite bilincinin bireysel olarak çalışanların eylemleri ile elde edildiğine vurgu yapmışlardır. Onlar çalışanlarda kalite bilinci oluşturmanın ön koşullarını şöyle özetlemişlerdir; "kişinin kendi kalite durumuna başkalarının gözlemleri, fikirleri ve düşünceleri yolu ile bakmalıdır. Her birey çerçevenin kalite gelişimine teşvik ve motive edilmeli, bu durum karar ve inisiyatiflerde güven verir. Bireyler kaliteli sorular ile detaylı bir şekilde çalışmaya istekli olmalı, bu durum kişinin kendi tutum ve değerlerine de güvenmesini gerektirir. Nihai olarak ise kalite girişimlerinde karar verme ve uygulama kabiliyetine sahip olmayanların harekete geçirilmesi gerektiği" şeklinde ifadelerle yer vermişlerdir. Daniel ve diğerleri (1995: 379) araştırma sonuçlarında Japon çalışanların kalite hedeflerine ulaşmaya çalıştıkları süreçlerin sonuçlardan daha önemli olduğunu vurgulamışlardır. Araştırmalarında ayrıca çalışanların kalite ile ilgili yönlerine ek olarak bir organizasyona ait olma duygularının yüksek olduğunu ve organizasyon politikalarının sosyalleşmesini amaçladıklarını ifade etmişlerdir. Ross ve Staples (1995: 371-372) çalışmalarında büyük ve küçük ölçekli şirket çalışanlarının kalite bilinçlerini

incelemişler ve farklı sonuçlar elde etmişlerdir. Ortalama yirmiden az çalışanı olan küçük şirketlerde kalite bilincini korumak için düzenli toplantılar yaptıklarını ortaya koymuşlardır. Çalışanlara bilgisayar becerilerini geliştirmek için eğitim kursları verilmiş ancak bu şirketlerin hiçbirinde ceza uygulaması, olumlu tanıtım ve ödül teşvikleri gerçekleştirilmemiştir. Büyük ölçekli (12 şirket) şirketlerde ise bir grup çalışan yazılım geliştirmede rol almış ve bu durumun çalışanların kalite ve kalite bilinci kampanyalarına bağlı olduklarını ortaya koymuşlardır. Diğer bir grupta ise tüketicilere hizmet ve ürün satışı ile ilgili şirket politikalarının uygulanmasında etkin rol aldığını belirtmişlerdir. Ayrıca başka grup çalışanlarda firmalarında kılavuzluk yapan kalite yöneticilerinin olmasının yanı sıra cezaların ağırlıkta olması personelin kalite motivasyonunu olan bağlılığını karıştırdığını ifade etmişlerdir. Sonuç olarak çalışanlardan bir kısmının “yüreklerini ve zihinlerini” ortaya koyarak kaliteli kampanyalar yürüttüklerini vurgulamışlardır. Lee ve Allen (2002: 137) araştırmalarında işteki bir şeyden korkan veya endişe duyan çalışanların (işten çıkarılma gibi) daha dikkatli ve ihtiyatlı davranabildikleri ve bu sebeple çalışma arkadaşlarına yardımcı olabilecekleri ifade etmişlerdir. Boon ve diğerleri (2005: 287) araştırmalarının sonucunda çalışanların tutum değişkenlerinin etkisi daha azaltılmış (yumuşak) toplam kalite yönetimi algısı ile anlamlı ilişkilere sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmalarında çalışanların genellikle organizasyonları içerisinde daha fazla iş katılımı, kariyer memnuniyeti ve organizasyon bağlılığı gösterdiklerini ortaya koymuşlardır. Wei-Jaw (2009: 9) araştırmasında ön planda faaliyetlerini sürdüren çalışanların kalite bilinçlerinin hizmet tutumları ve hizmet davranışlarını etkilediğini ifade etmiştir. Anbarasan ve Mehta (2010: 31) araştırmalarında duygusal zekâsı yüksek olan çalışanların yaşam kalitelerine yönelik yüksek algılarının olduğunu ifade etmişlerdir. Bu durumun çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerine de etkisi olabilir. Daniel ve diğerleri (2014: 565) firma bazlı gerçekleştirdikleri araştırmalarının sonucunda üst düzey yöneticilerin kalite bilincinin araştırılmasında hedef belirleme potansiyelinin farkında oldukları ancak küçük firma yöneticilerinin böyle bir gelişme hiç yaşamadıklarını ortaya koymuşlardır.

Araştırmada çalışanların işlere yönelik kalite bilinçlerinin test edilmesi amaçlanmıştır. Bu açıdan daha evvel gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde “*çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçleri*”ni doğrudan ölçen fazla bir araştırmaya (deneysel) rastlanılmamıştır. Ancak daha evvel gerçekleştirilen toplam kalite yönetimi yaklaşımlarına yönelik bazı araştırmalarda çalışanların kalite bilincine yönelik önerilerde bulunulmuştur. Bu öneriler araştırmada belirtilmiştir. Araştırmada çalışanların işlerine yönelik kalite bilincinin ölçülmesi ile literatüre yeni katkılar sağlanması amaçlanmaktadır.

1.3. Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları

Literatürde yaygın olan görüş örgütsel vatandaşlık davranışının örgütün başarısını etkilediğidir (Posakoff ve MacKenzie, 1997: 149). Bu açıdan örgütsel vatandaşlık davranışı, zaman içinde ve insanlar arasında örgütsel etkinliğe katkıda bulunma davranışı olarak ifade edilebilir (Organ, 1997: 87). Örgütsel vatandaşlık davranışları, doğrudan bireysel çıkarlara yol açmasalar bile grubun veya kuruluşun çıkarlarını desteklemek için çalışanlar tarafından gerçekleştirilebilirler (Moorman ve Blakely, 1995: 127). Bu durum çalışanların doğru ya da yanlış meseleler ile nasıl başa çıkmaları gerektiğini ortaya koyar. Ayrıca çalışanların çalıştıkları örgüt adına ekstra çaba sarf etmelerini söz konusudur. Bu açıdan işyerinde çalışanların denetim mekanizmaları, neleri yapıp neleri yapmamaları gerektiği konusunda çalışanlarını yönlendirebilir (Dineen, 2006: 622-623).

Çalışanların kötü iş tutumları ve işyerinde asgari düzeyde çaba sarf etmeleri örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerini mümkün kılmayabilir (Niehoff ve Moorman, 1993: 530-532). Bu durumda bir çalışanın işvereni ile olumsuz bir tavrı olsa da örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili ödüller sayesinde çalışan işine motive edilebilir (Wilkerson vd., 2008: 2285). İdeal olan organizasyon misyonunu gerçekleştirmeye katkıda bulunan çalışanların ödüllendirilmesidir (Bergeron vd., 2013: 959). Bunun için organizasyonlarda örgütsel vatandaşlık davranışını arttıracak yollar ve politikalar geliştirilebilir (Widiani vd., 2019: 44). Ancak süreç teorisi kapsamında değerlendirildiğinde bireylerin bir eylemi gerçekleştirmesi ödüller veya yaptırımlar sebebi ile değil yapılması gereken doğru şey o olduğu düşünüldüğü için harekete geçildiği ifade

edilmektedir. Ayrıca çalışanın motivasyonunun; sosyo-tarihsel durum, motivasyonel durum ve bireysel özelliklerinden etkilenebileceği ifade edilmektedir (Abdelmotaleb ve Saha, 2019: 931).

Çalışanların örgütsel vatandaşlıklarına yönelik daha evvel gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde; Bateman ve Organ (1983: 591) çalışmalarında iş tatmini ile çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif ilişkiler olduğunu ortaya koymuşlardır. Dyne ve diğerleri (1994: 783) araştırmalarında çalışanların işyerlerinde diğer çalışanlardan ziyade kendilerine odaklandıklarını, ancak örgütsel etkinliklerde etkinliklere katkıda buldukları sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca araştırmalarında kişisel vatandaşlık davranışlarına ek olarak işyerinde aktiviteler gerçekleştirdikleri, kişisel gelişim ve özel görevler için gönüllü olduklarını ifade etmişlerdir. Araştırma sonuçlarında örgütsel vatandaşlık davranışı açısından; bağlılık, kendini geliştirme ve katılımın kuruluşun işleyişine değer katan özel bireysel katılımcı profillerini oluşturduğunu vurgulamışlardır. Pierce ve Maurer (2009: 144-145) araştırmalarının sonucunda çalışanların işleri ilgili gelişmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile çok yakından ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmalarında ayrıca çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin zayıf olması durumunda kişisel gelişim davranışlarını motive edebilecek kişisel faydalarının olmasının olası olduğunu vurgulamışlardır. Araştırmalarında ideal olanın ise çalışanın kendisine fayda sağlamanın yanında kuruma fayda sağlayacak faaliyetleri de sürdürmek konusunda motive olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Halbesleben ve diğerleri (2010: 1478) araştırmalarının sonucunda çalışanların vatandaşlık davranışı sergilemeleri konusunda net olmaları gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışanların daha istikrarlı olmalarının ve örgütteki davranışlarının daha içsel tutumlar yansıtabilmesi için ortak çaba göstermeleri gerektiğini vurgulamışlardır. Bolino ve diğerleri (2013: 556) araştırmalarının sonunda iyi görünmek için amirine veya iş arkadaşına yardım etmenin örgütsel vatandaşlık davranışı olmadığını savunanların, izlenim yönetimi taktiklerini kullandıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca araştırmalarında bu duruma göre sadece kuruluşa veya başkalarına yardım etme arzusundan kaynaklanan davranışların örgütsel vatandaşlık davranışı olabileceğini vurgulamışlardır.

Konu ile ilgili diğer araştırmalarda; Lai ve diğerleri (2013: 1050) araştırmalarında örgüt kültürünü bireycilik veya toplulukçuluk derecelere göre incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarında kolektif kültürü yüksek olan çalışanların kişilerarası ilişkiler, işyeri uyumu ve çalışan desteği konularında daha fazla değere sahip olduklarını ortaya koymuşlardır. Ayrıca araştırmalarında bireylerin davranışlarının kişilerarası niteliğinin kolektif bir ekibin normlarına uymasının iyi vatandaşlık davranışı olarak görülmesine yol açabileceğini ifade etmişlerdir. Islam ve diğerleri (2016: 165) araştırmaları sonucunda vatandaşlık davranışını teşvik etmenin çalışanların kuruluştan ayrılma niyetini azaltabileceğini ve organizasyona daha fazla bağlı olacaklarını dolayısı ile yöneticilerin çalışanlara sürekli olarak öğrenebilecekleri bir ortamı güçlendirmelerinin gerekliliğine vurgu yapmışlardır. Gao ve He (2017: 301) araştırmaları sonucunda algılanan kurumsal sosyal sorumluluk ve yönetici etik liderlik davranışının çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları ile anlamlı ilişkiye sahip olduğunu vurgulamışlardır. Ayrıca algılanan örgütsel dağıtım adaleti, duygusal bağlılık ve örgütsel özdeşleşmenin de çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları ile anlamlı ilişkilere sahip olduklarını ortaya koymuşlardır. Gupta ve diğerleri (2017: 980) araştırma sonuçlarında kurumun çalışanlarına direkt olarak iş faaliyetlerini gerçekleştirilmek istenmesinin çalışanların algılanan örgütsel desteklerinde azalmaya yol açtığı sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmalarında bu durumun çalışanlarda başka bireylerin de çalıştıkları kurumlarda benzer durumlar ile karşı karşıya olduklarını hissetmelerine yol açtığını vurgulamışlardır. Sonuç olarak bu sebeplerden ötürü çalışanların organizasyonlarında diğer çalışanlara karşı örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemekten kaçınma eğiliminde olduklarını ifade etmişlerdir. Gerpott ve diğerleri (2019: 1071) araştırmaları sonucunda hem bireysel vatandaşlık davranışının hem de örgütsel vatandaşlık davranışının algılanan etik liderlik ile pozitif ilişki göstermiştir. Ayrıca araştırmalarında ahlaki kimliğin bireysel ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile yine pozitif ilişkili olduğu sonuçlarına ulaşmışlardır. Khan ve diğerleri (2019: 135) araştırmalarının sonucunda ahlaki etkinliğin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını teşvik ederek örgütsel politikaların olumsuz etkilerini azaltmaya teşvik eden önemli psikolojik itici bir gücünün olduğunu vurgulamışlardır.

Daha evvel gerçekleştirilen araştırmalarda çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları birçok alanda farklı değişkenler (diğergamlık, nezaket, sportmenlik, dürüstlük ve sivil erdem) ile araştırılmıştır. Araştırmada çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları bir bütün olarak tek başlık altında değerlendirilmiştir. Ayrıca daha evvel gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde çalışanların işlerine yönelik kalite bilinci, işlerine yönelik tutum ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkileri ölçen herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Bu açıdan araştırma ile literatüre farklı ve yeni bir bakış açısı kazandırabileceği düşünülmektedir.

2. Araştırma Yöntemi

Araştırmada çalışanların işlerine yönelik tutumları, işlerine yönelik kalite bilinçleri ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için elektronik anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın elektronik anket yöntemi ile uygulanmasındaki amaçlardan biri çalışanlara erişimin daha kolay sağlanabilmesidir. Diğer bir faktör çalışanların işyerleri mesai saatleri dışında da yöneltilecek ölçek maddelerine kolaylıkla cevap verebilecekleri imkânının sağlanmış olmasıdır. Ayrıca elektronik anket yönteminin uygulanması ile çalışanların herhangi bir psikolojik baskıya maruz kalmadan anket ile ilgili sorulara daha objektif yanıtlar verebilecekleri düşünülmüştür.

Araştırma 2019 yılı içerisinde Türkiye’de Trabzon ve Gümüşhane illerinde farklı sektörlerde faaliyette bulunan çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma anketine katılım tamamen gönüllülük esasları gözetilerek yerine getirilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların kategorik olarak verilerin örneklem büyüklüğünü hesaplamak için birçok yöntem söz konusudur. Bu açıdan ilgili örneklem büyüklüğü aşağıdaki formül yardımı ile hesaplanmış ve 407 kişinin yeterli olduğu gözlemlenmiş (araştırmada örneklem büyüklüğü dikkate alındığında, yazar araştırmasında ortalama 384 kişinin yeterli olduğunu ifade etmiştir). Gill ve diğerlerinin (2010) de araştırmalarında ortaya koydukları örneklem büyüklükleri dikkate alınmış ve araştırmanın uygulaması bunlara göre gerçekleştirilmiştir (Akt., Taherdoost, 2017: 237);

$$n = [p (100-p) z^2] / [E^2], \quad (n = 384 \text{ olarak hesaplanmıştır})$$

n = Gerekli örneklem büyüklüğü,

p = Bir durumun veya şartın yüzdesel olarak meydana gelmesidir,

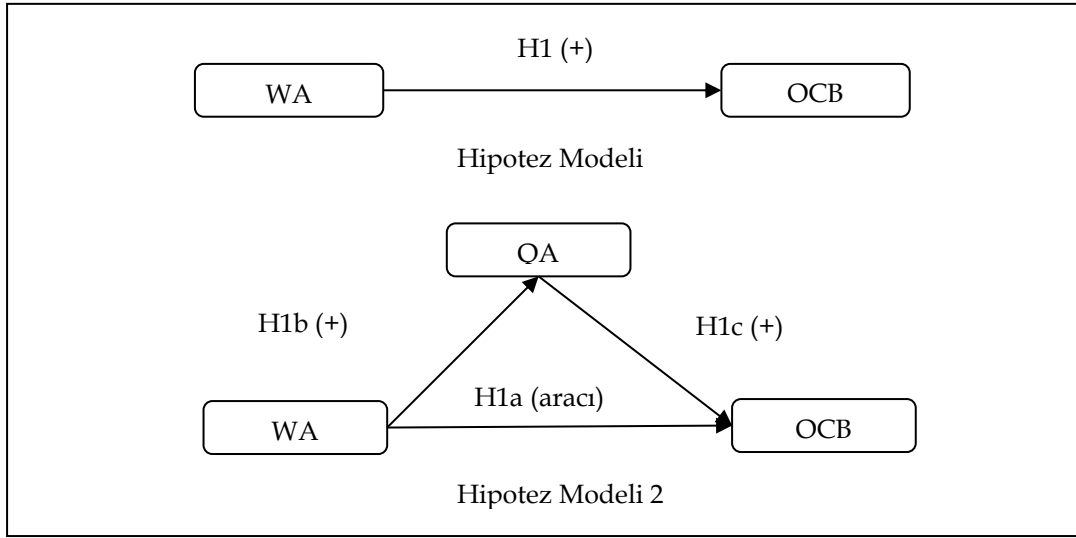
E = Gereken maksimum yüzdelik hata ve

z = Güven seviyesi

Araştırma anketinde 7 adet soru demografik verileri ölçmek için kullanılmıştır. Ayrıca araştırma modeline ilişkin çalışanlara 20 adet soru yöneltmiş ve bu sorularda 5’li likert ölçeği (1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Kısmen Katılıyorum, 4. Katılıyorum ve 5. Kesinlikle Katılıyorum şeklinde) tekniği yardımı ile analizleri gerçekleştirilmiştir. Araştırma modelinde tam anlamı ile uyum sağlayabilmek için 1 madde araştırma uygulamasından çıkartılmıştır. Sonuç olarak 7 demografik ve 19 araştırma modeli ölçekleri için çalışanlara toplam 26 adet soru yöneltmiştir.

2.1. Araştırma Modeli

Araştırma modeline ilişkin oluşturulan hipotezler şekil 1’de ifade edilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Hipotez Modeli

Araştırma şekil 1’de ifade edilen modele ilişkin hipotezler aşağıdaki gibi ifade edilebilir.

H1: Çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumları örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H1b: Çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumları işlerine yönelik kalite bilinçlerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H1c: Çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçleri örgütsel vatandaşlık davranışlarının pozitif ve anlamlı olarak etkiler.

H1a: Çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde işlerine yönelik kalite bilinçleri aracı etkiye sahiptir.

Tablo 1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Ölçek	Maddeler	Kaynak
Çalışanların İşlerine Yönelik Tutumları	9	Adsit vd., 1996
Çalışanların İşlerine Yönelik Kalite Bilinci	5	Sproles ve Kendall 1986
Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	5	Dyne vd., 1994; Chang vd., 2015

Araştırmada çalışanların işlerine yönelik tutumları ölçeği Adsit ve diğerlerinin (1996) araştırmalarından 10 madde (WA1, WA2, WA3, WA4, WA5, WA6, WA7, WA8, WA9 ve WA10) araştırma ölçeğine eklenmiş ancak modele uyum açısından 1 madde (WA3) araştırma ölçeğinden çıkartılmıştır. İlgili madde doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirildikten sonra düşük değere sahip olduğu için araştırma ölçeğinden çıkarılmıştır. Sproles ve Kendall (1986) çalışmalarında mükemmeliyetçilik, kalite bilinci ölçeği satın alınan ürünlere yönelik oluşturmuşlardır. Gerçekleştirilen uygulamada bunlar çalışanların işlerine yönelik kalite bilinci olarak ölçülebilmesi için 5 madde (QA1, QA2, QA3, QA4 ve QA5) çalışmaya uyarlanmıştır. Araştırmada Dyne ve diğerlerinin (1994) çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı ölçek sorularında 3 madde (OCB1, OCB2, OCB3) araştırmaya uyarlanmıştır. Ayrıca Chang ve diğerlerinin (2015) çalışmalarında çalışanların marka vatandaşlığı davranışları ölçülmüştür. Çalışmada bu ölçekten 2 madde (OCB4, OCB5) ise çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları olarak araştırmaya uyarlanmıştır.

2.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Günümüz örgüt yapılarında çalışanlar organizasyonlarına yönelik çeşitli tutumlar sergilemektedirler. Onların bu tutumları örgütsel vatandaşlık davranışlarını ve işlerine yönelik kalite bilinçlerini şekillendirebilir. Araştırmada daha evvel gerçekleştirilen çalışmalarda üzerinde fazla durulmayan çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin işe yönelik tutum ile örgütsel

vatandaşlık davranışları arasındaki aracı etkisinin olup olmadığı ortaya koymaktır. Araştırmada çalışanların işlerine yönelik tutumlarının işe yönelik kalite bilinçleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinin yanında çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkilerinin de araştırılması amaçlanmıştır. Bu açıdan araştırma kapsamı ve sonuçları itibari ile işyerinde gerçekleştirilen faaliyetlerin çalışan üzerindeki olası etkilerinin; tutum, kalite bilinci ve örgütsel vatandaşlık davranışı çerçevesinde incelenmesi önemli sonuçlara ulaşılmasını sağlayabilir.

2.3. Analiz ve Bulgular

Hiçbir araştırma metodolojisi araştırma sorularına tamamen açık cevaplar sağlamaz (Rogelberg vd., 2000: 286). Bu açıdan araştırmada ilgili analizler gerçekleştirilirken daha evvel gerçekleştirilen araştırmalar temel alınmış ve çalışanların işlerine yönelik tutumları, işlerine yönelik kalite bilinçleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları teorik çerçevede değerlendirilmiştir. Araştırmada SPSS ve AMOS paket programları kullanılmıştır. Araştırmada gerçekleştirilen analizler dikkate alındığında; ilk olarak araştırmaya katılan çalışanlar ile ilgili demografik veriler ifade edilmiştir. Araştırmada çalışanların işlerine yönelik tutumları, kalite bilinçleri ve örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeklerinin geçerlilik, güvenilirlik değerleri ve toplam varyansa katkıları ortaya koyulmuştur. Araştırma modelinde değişkenleri arasında faktör yükleri dikkate alınarak doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda modelin tam uyumunu sağlayabilmek için çalışanların işlerine yönelik tutum ölçeğinden bir madde çıkartılmış ve bazı maddeler arasında modifikasyon gerçekleştirilmiştir. Araştırma model 1 ile çalışanların işlerine yönelik tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi ölçülmüştür. Daha sonra araştırma model 2 ile çalışanların işlerine yönelik tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin aracı etkisi ortaya koyulmuştur.

2.3.1. Demografik Veriler

Araştırmaya katılan çalışanlara yönelik demografik veriler Tablo 2’de ifade edilmiş ve elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

Tablo 2. Demografik Değerler

Değ.		f	%	Değ.		f	%
Cinsiyet	Kadın	133	32,7	Kurum	Kamu	339	83,3
	Erkek	274	67,3		Özel Sektör	68	16,7
	Toplam	407	100,0		Toplam	407	100,0
Yaş	25 veya altı	50	12,3	İdari Görev	Evet	150	36,9
	26-30	98	24,1		Hayır	257	63,1
	31-35	135	33,2		Toplam	407	100,0
	36-40	85	20,9	Eğitim Durumu	İlköğretim	2	,5
	41-45	29	7,1		Ortaokul veya Lise	16	3,9
	46 ve üzeri	10	2,5		Önlisans	19	4,7
Toplam	407	100,0	Lisans		120	29,5	
Tecrübe	1-5 yıl	143	35,1	Aylık Gelir	Lisansüstü	250	61,4
	6-10 yıl	158	38,8		Toplam	407	100,0
	11-15 yıl	55	13,5		2000 TL veya altı	30	7,4
	16-20 yıl	41	10,1		2001-3500 TL	46	11,3
	21 yıl ve üzeri	10	2,5		3501-5000 TL	137	33,7
	Toplam	407	100,0		5001-6500 TL	86	21,1
					6501 ve üzeri	108	26,5
			Toplam	407	100,0		

Tablo 2’de elde edilen demografik veriler dikkate alındığında; araştırmaya katılan çalışanların çoğu erkek (274 kişi - %67,3) çalışanlardan oluşmaktadır. Eğitim durumları açısından değerlendirildiğinde çalışanların birçoğu lisansüstü eğitime (250 kişi - % 61,4) sahiptirler. Çalışanların yaşları dikkate alındığında 31-35 yaş aralığına (135 kişi - % 33,2) sahip olan çalışanların

çoğunlukta olduğu görülmektedir. Çalışanların deneyimleri dikkate alındığında ise 6-10 yıl (158 kişi - % 38,8) ve 1-5 yıl (143 kişi % 35,1) tecrübesi olan çalışanların çoğunlukta olduğu gözlemlenmektedir. Çalışılan kurum ve idari görev açısından değerlendirildiğinde çalışanların birçoğunun kamuda (339 kişi - % 83,3) çalıştıkları ve birçoğunun idari görevinin olmadığı (257 kişi - % 63,1) görülmüştür. Çalışanlar aylık gelirleri açısından değerlendirildiğinde çalışanların çoğunun 3501-5000 TL (137 kişi - % 33,7) ve 6501 TL ve üzeri (108 kişi % 26,5) gelire sahip oldukları gözlemlenmektedir.

2.3.2. Faktör ve Güvenilirlik Analizleri

Araştırmada ölçeklerin güvenilirlikleri ve geçerlilikleri Tablo 3'te ifade edilmiştir.

Tablo 3. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Değerleri

Faktörler	Maddeler	Cranbach's Alpha	KMO	Varyans Katkısı
Çalışanların İşlerine Yönelik Olumlu Tutumları (WA)	9	,930	,928	64,124
Çalışanların İşlerine Yönelik Kalite Bilinci (QA)	5	,898	,869	72,378
Çalışanların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (OCB)	5	,782	,781	54,528

Araştırma modeli geçerlilik ve güvenilirlik analizleri sonuçları dikkate alındığında güvenilirlik açısından ölçeklerden en fazla çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumları ölçeği, çalışanların işlerine yönelik kalite bilinci ölçeği ve çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeği olarak sıralanmıştır. Araştırma modelinin geçerliliği dikkate alındığında çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumları, çalışanların işlerine yönelik kalite bilinci ve çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları olarak sıralandığı gözlemlenmektedir. Ayrıca araştırma modelinde her bir ölçeğin açıklanan varyansa toplam katkıları ayrı ayrı incelendiğinde araştırmaya en fazla katkıyı çalışanların işlerine yönelik kalite bilinci, çalışanların işlerine yönelik tutumları ve çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları olarak sıralandığı görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlar araştırmanın geçerli ve güvenilir sonuçlar ortaya koyduğu, açıklanan varyansa katkıları açısından da uygulanabilir olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmanın faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4'te ifade edilmiştir.

Tablo 4. Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	Alpha (Yüzde)	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Faktör Yükleri
WA1	,930 (% 93)	5,757	30,276	,687
WA2				,778
WA4				,781
WA5				,804
WA6				,767
WA7				,870
WA8				,843
WA9				,774
WA10				,793
QA1				,898 (% 89,8)
QA2	,847			
QA3	,868			

QA4	Çalıştığım işe yönelik standartlarım ve beklentilerim oldukça yüksektir.				,773
QA5	İşim ile ilgili her zaman en iyisini yapmaya çalışırım.				,854
OCB1	İşyerimde iş yükü fazla olanlara yardım ederim.				,715
OCB2	Organizasyondaki değişiklikleri takip ederim.				,632
OCB3	İşyerime yeni gelen çalışanlara iş ile ilgili yardımcı olurum.				,781
OCB4	İşim ile ilgili faaliyetlere gönüllü olarak katılırım.	,782 (% 78,2)	2,885	15,185	,711
OCB5	İşyerimde çalışanları ailem olarak görür ve sorunlarını benim sorunlarım gibi çözerim.				,651
Kaiser-Meyer-Olkin = ,887 Bartlett's Test = 4814,628 Sig. = ,000 Cronbach's Alpha = ,892					
Araştırma modelinden çıkartılan ölçek sorusu (WA3) "İş yerimde aldığım maaştan memnunum".					

Araştırmanın faktör ve güvenilirlik analiz sonuçları incelendiğinde; araştırma modelinin tamamının geçerli ve güvenilir sonuçlar ortaya koyduğu gözlemlenmektedir. Araştırmada ifade edilen her bir ölçekte yer alan maddelerin faktör yükleri dikkate alındığında; çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarını ortaya koyan ölçeğe en fazla katkıyı WA7 (,870) sağlamıştır. Bu madde ile çalışanlar işyerlerinde kaç yaşında olur ise olsun tüm çalışanlara eğitim ve gelişim fırsatı sunulduğunu ifade etmişlerdir. Çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerini ortaya koyan ölçekte ise en fazla katkıyı QA3 (,868) maddesi sağlamıştır. Bu madde ile çalışanlar işlerini en iyi şekilde yerine getirebilmeleri için özel çaba sarf ettiklerini ifade etmişlerdir. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeğine ise en fazla katkıyı OCB3 (,781) maddesi sağlamıştır. Bu madde ile çalışanlar işyerlerine yeni gelen çalışanlara işleri ile ilgili yardımcı olduklarını ifade etmişlerdir. Araştırma faktörlerinde geçerlik, öz değerler ve güvenilirlikler dikkate alındığında araştırmanın uygulanabilir olduğu gözlemlenmektedir (Yıldız, 2017: 85; Yıldız ve Çilingir, 2010: 420). Araştırmada oluşturulan modelin değişkenlerine doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

2.3.3. Araştırma Modeli Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu

Araştırma modelindeki değişkenlerin birbirleri ile uyumlarını tam anlamı ile ortaya koyabilmek için doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda değişkenlere yönelik elde edilen çıktıların literatür indeks değerleri Tablo 5'te ifade edilmiştir.

Tablo 5. Literatür İndeksleri ve Doğrulayıcı Faktör Analizi

Literatür İndeksleri	Değer Aralıkları	Araştırma Modeli Sonucu
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	3,540
RMR	<,1	,068
RMSEA	<,05-,08≤	,079
TLI	>,90	,908
IFI	>,90	,923
GFI	>,90	,884

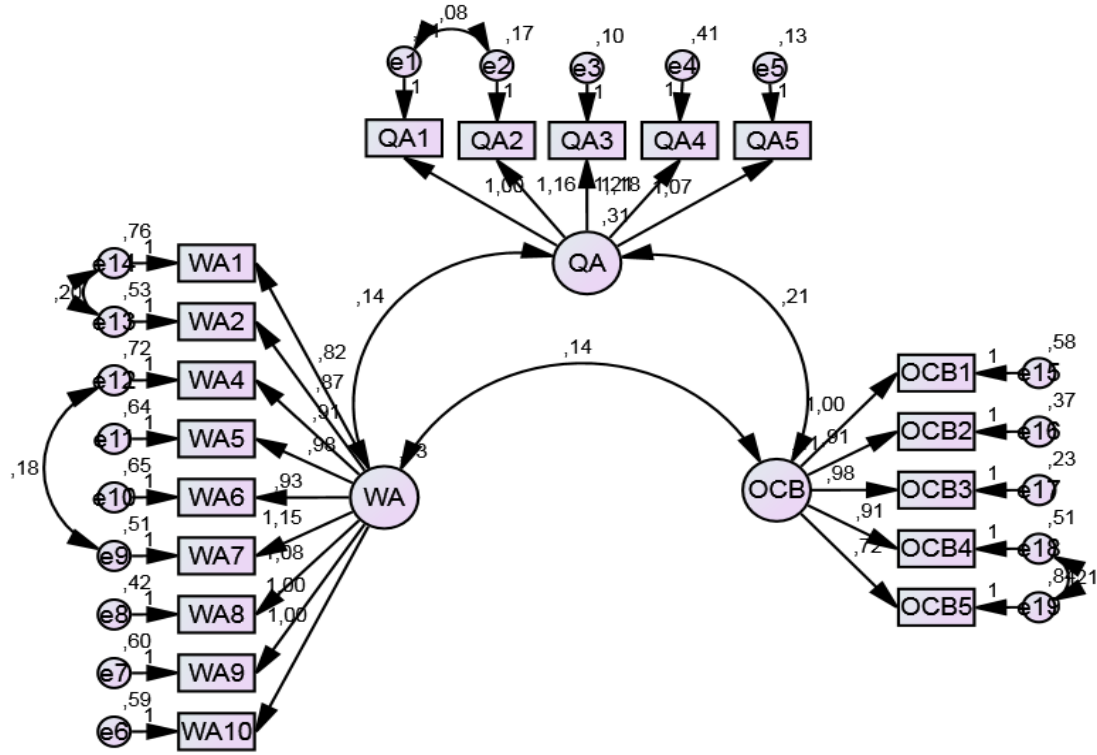
Genel olarak doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen değerlerin literatürde kabul gören değer aralıklarını (GFI dışında) karşıladığı gözlemlenmektedir. Elde edilen sonuçlar araştırmanın uygulanabilir olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 6. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Modeldeki İlişkilendirmeler	Standardize β	S.E.	P
WA - QA	,141	,036	0,000
QA - OCB	,207	,048	0,000
WA - OCB	,143	,039	0,000

Tablo 6'da elde edilen sonuçlar dikkate alındığında çalışanların işlerine yönelik kalite bilinci ile işlerine yönelik tutumları, işlerine yönelik kalite bilinçleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları ve işlerine yönelik tutumları ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında anlamlı ilişkiler olduğu gözlemlenmektedir. Ayrıca standardize edilmiş β değerleri dikkate alındığında işlerine yönelik kalite bilinci ve işe yönelik tutum, işe yönelik tutum ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında birbirlerine yakın derecede bir etki olduğu gözlemlenmektedir. Standardize edilmiş β değerleri

açısından değerlendirildiğinde işe yönelik kalite bilinci ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında en yüksek etkinin oluştuğu görülmektedir.



Şekil 2. Araştırma Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu

Araştırmada çalışanların işlerine yönelik tutumları ölçeğinden WA3 maddesi standardize edilmiş regresyon yükünün 0.50'den düşük olması sebebi ile araştırma modelinden çıkartılmış ve tekrardan doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Araştırma modelinde bazı indeks değerlerinin literatürde verilen uyum değerlerini tam karşılamadığı gözlemlenmiştir. Bu açıdan araştırmada ilgili literatür uyum indekslerini elde edebilmek için WA1-WA2, WA4-WA7, QA1-QA2 ve OCB4-OCB5 maddeleri arasından modifikasyon gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 5, Tablo 6 ve Şekil 2'de ifade edilmiştir.

2.3.4. Araştırma Model 1'in Yapısal Eşitliğe Uygunluğunun Sonuçları

Araştırma model 1 ile ilgili literatür indeksleri Tablo 7'de ifade edilmiştir.

Tablo 7. Model 1'e ait Literatür İndeksleri Değer Aralıkları

Literatür İndeksleri	Değer Aralıkları	Araştırma Modeli Sonucu
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	3,922
RMR	<,1	,078
RMSEA	<,05-,08≤	,085
TLI	>,90	,916
IFI	>,90	,934
GFI	>,90	,913

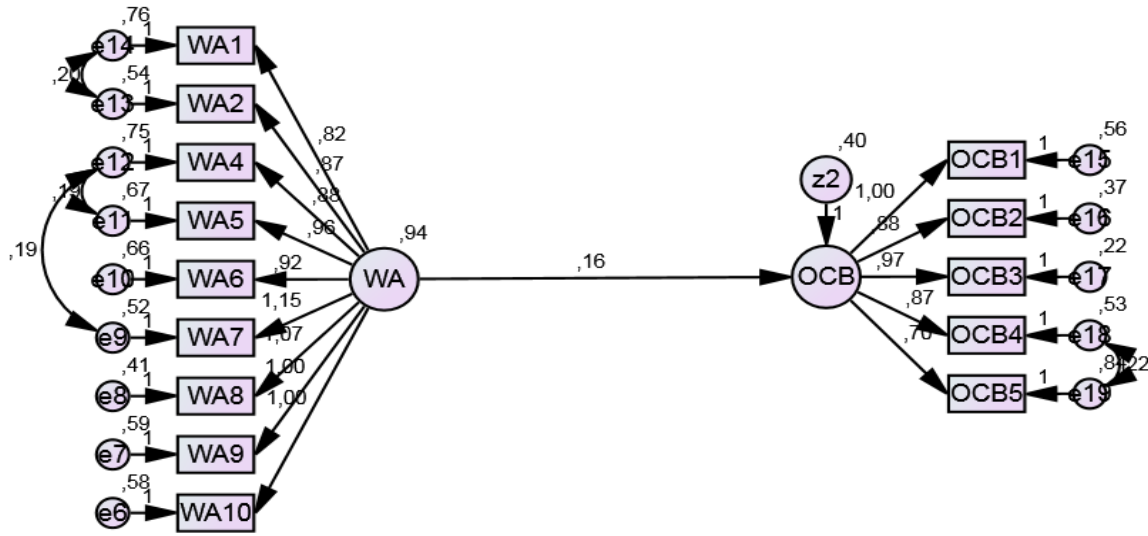
Model 1'e ilişkin sonuçlar dikkate alındığında araştırma modelinin RMSEA (,085) indeksi dışında diğer indekslerin tamamının literatürde kabul gören değer aralıkları içerisinde yer aldığı gözlemlenmektedir. Araştırma model 1'e ilişkin ölçüm modeli sonuçları Tablo 8'de belirtilmiştir.

Tablo 8. Model 1 Ölçüm Modeli Sonuçları

Modeldeki İlişkilendirmeler	Standardize β	S.E.	P	Hipotez	Açıklama
WA - OCB	,157	,040	***	H1	Kabul

Araştırma model 1'e ait ölçüm sonuçları incelendiğinde çalışanların işlerine yönelik tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif (,157) ve anlamlı ($p = ,000$) etkisinin

olduğu anlaşılmaktadır. Elde edilen bu sonuç h1 hipotezinin kabul edildiğini ortaya koymaktadır. Model 1'e ilişkin yapısal eşitlik modeli sonucu şekil 3'te ifade edilmiştir.



Şekil 3. Model 1 Yapısal Eşitlik Modeli Sonucu

Araştırma model 1 elde edilen sonuç incelendiğinde; çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. Araştırmada model 1'in literatür indekslerinde ölçeklerin tam uyumu sağlanabilmesi için WA1-WA2, WA4-WA5, WA4-WA7 ve OCB4-OCB5 ölçek maddeleri arasında modifikasyon gerçekleştirilmiştir. Model 1'e ilişkin literatür indeksleri ve elde edilen sonuçlar Tablo 7'de ortaya koyulmuştur. Çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif yönde etkilemesi; işyerlerinde çalışanların, yöneticiler veya organizasyon tarafından; olumlu tutumlara sahip olabilmeleri için iş stratejilerinin, çalışanlara güven vermenin, çalışan eğitimlerinin, çalışanların kariyer gelişimlerinin, becerilerinin, çalışanların takdir edilmesinin, iş ile ilgili bilgilerin zamanında doğru bir şekilde aktarılmasının ve iş süreçlerinin kolaylaştırılmasının önemini ortaya koymaktadır. Bu eylemlerin organizasyonlar tarafından yerine getirilmesi çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesini olumlu yönde etkilediği anlaşılmaktadır.

2.3.5. Araştırma Model 2'nin Yapısal Eşitliğe Uygunluğunun Sonuçları

Araştırma model 2'ye ilişkin literatür indeksleri ve araştırma sonuçları Tablo 9'da ifade edilmiştir.

Tablo 9. Model 2'ye ait Literatür İndeksleri Değer Aralıkları

Literatür İndeksleri	Değer Aralıkları	Araştırma Modeli Sonucu
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	3,540
RMR	<,1	,068
RMSEA	<,05-,08≤	,079
TLI	>,90	,908
IFI	>,90	,923
GFI	>,90	,884

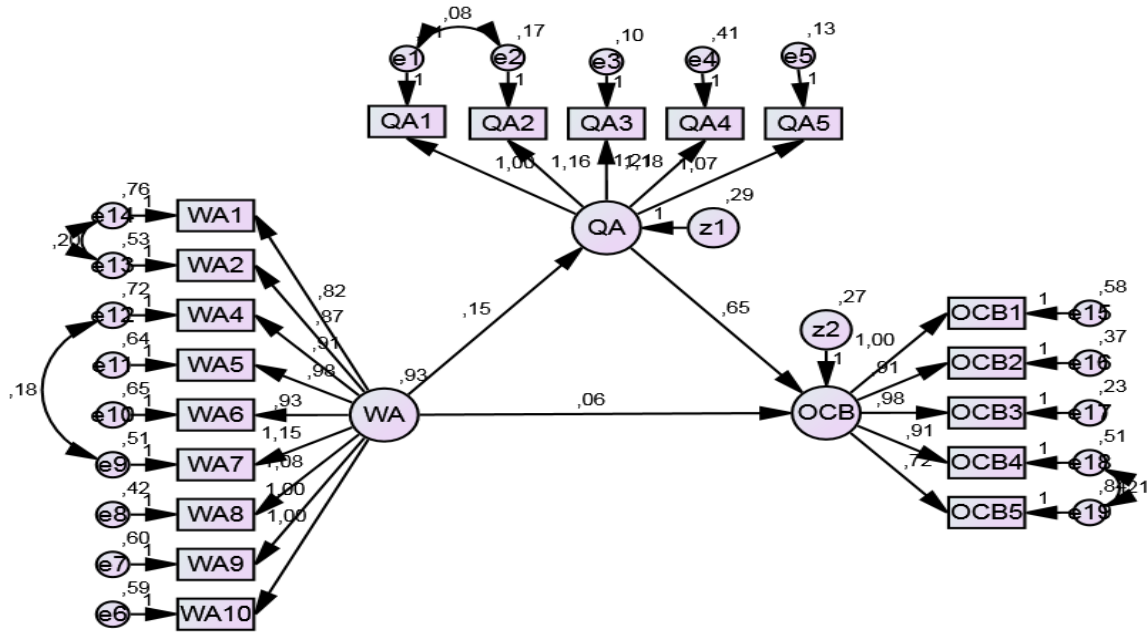
Araştırma model 2 literatür indeksleri dikkate alındığında araştırma GFI (,884) dışında bütün değerlerin kabul edilen aralıklar içerisinde yer aldığı gözlemlenmektedir. Bu sonuç genel itibari ile araştırmanın uygulanabilir olduğunu ortaya koymaktadır. Model 2'ye ait ölçüm modeli sonuçları Tablo 10'da ifade edilmiştir.

Tablo 10. Model 2 Ölçüm Modeli Sonuçları

Modeldeki İlişkilendirmeler	Standardize β	S.E.	P	Hipotez	Açıklama
WA - QA	,152	,032	***	H1b	Kabul
QA - OCB	,648	,080	***	H1c	Kabul

WA - OCB	,056	,035	,106	H1a	Kabul
----------	------	------	------	-----	-------

Araştırma model 2 ölçüm modeli sonuçları dikkate alındığında çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının işlerine yönelik kalite bilinçleri üzerinde pozitif ($\beta = ,152$) ve anlamlı ($p = ,000$) etkisinin olduğu anlaşılmaktadır (H1b kabul). Çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin de örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde yine pozitif ($\beta = ,648$) ve anlamlı ($p = ,000$) etkilerinin olduğu gözlenmektedir (H1c kabul). Ayrıca çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde işlerine yönelik kalite bilinçlerinin tam aracı etkiye ($p = ,106$) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (H1a kabul). Model 2'ye ilişkin yapısal eşitlik modellemesi sonucu Şekil 4'te ifade edilmiştir.



Şekil 4. Model 2 Yapısal Eşitlik Modeli Sonucu

Araştırma Şekil 4'te elde edilen sonuçlar dikkate alındığında; çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının işlerine yönelik kalite bilinçleri üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmada çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde güçlü pozitif ve anlamlı etkilerinin olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçlarında ayrıca çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin tam aracı etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir. Çalışanlar işlerine yönelik kalite bilinçleri ile yaptıkları işlerin kaliteli olmasının onlar için çok önemli olduğunu, işlerine yönelik mükemmel seçimler yapmaya çalıştıkları, işlerini en iyi şekilde yerine getirebilmek için özel çaba sarf ettikleri, işlerine yönelik standartlarının ve beklentilerinin yüksek olduğunu ve işleri ile ilgili her zaman en iyisini yapmaya çalıştıklarını vurgulamışlardır. Bu sonuçlar bağımsız değişkenin (işe yönelik tutum) bağımlı değişken üzerindeki (örgütsel vatandaşlık davranışı) dolaylı etkisini (işe yönelik kalite bilinci) ifade etmektedir. Elde edilen bu sonuçlar organizasyonlarda çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının, kalite bilinçlerinin ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının organizasyonun sürekliliği açısından oldukça önemli faktörler olduklarını ortaya koymaktadır.

Sonuç ve Değerlendirme

Günümüz çalışma ortamında çalışanların işlerine yönelik tutumları onların davranışlarını şekillendirebilmektedir. Bu açıdan çalışanların kaliteli işler sergileyebilmelerinin onların tutumları ile bağlantılı olduğu düşünülmektedir. Ayrıca çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçleri ve tutumları onların organizasyona karşı gösterecekleri fedakârlıklarda önemli rol oynayabilirler.

Araştırmada çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Judge ve Kammeyer-Mueller (2012)

araştırmalarında çalışanların iş tutumlarının sosyal bir tutumu temsil ettiği, etki ve bilişselliğin iş tutumlarında önemli olduğunu ve işe yönelik tutumların bireyler arası değişkenlik gösteren çok düzeyli bir kavram olduğunu ifade etmişlerdir. Çok düzeyli kavram ile ilgili gerçekleştirilen diğer araştırmalarda; Milliman ve diğerleri (2003) işyeri maneviyatı ile çalışanın iş tutumu arasında ilişkilerin olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu açıdan çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarında işyerlerinin manevi ortamı etkili olmuş olabilir. Eisenberger ve diğerleri (1990) araştırmalarında organizasyonlarda algılanan desteğin hem tutumlar hem de duygusal bağlanmanın davranış ölçütleri ile olumlu yönde ilişkili olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırmada çalışanların organizasyona karşı algıladıkları destek araştırılmamıştır. Ancak elde edilen sonuçlar dikkate alındığında çalışanların örgütlerden algıladıkları desteğin olumlu etkisinin olabileceği tahmin edilmektedir. Organ (1995) araştırmasında işyerindeki iş tatmini gibi tutum ve moral faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarına rol-performansından daha güçlü bir etkisinin olduğunu ifade etmiştir. Araştırmada çalışanların rol performansı araştırılmamıştır. Ancak çalışanların işlerine yönelik tutum faktörünün örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilemesi araştırmayı destekler niteliktedir. Konovsky ve Organ (1996) araştırmalarında bağlamsal tutum ölçeğini oluşturan çalışanların adalet ve memnuniyetlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu etkilerinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuç da araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Moorman ve diğerleri (1998) çalışanın organizasyonun kendisine nasıl değer verdiğini algılamasının hem tutum hem de örgütsel vatandaşlık davranışları açısından önemli olduğunu vurgulamışlardır. Araştırmada organizasyonun çalışanlara verdiği değer ölçülmemiştir. Ancak bu durumun da çalışanların tutum ve örgütsel vatandaşlık davranışlarında etkili olabileceği düşünülmektedir. Pooja ve diğerleri (2016: 392-396) araştırmalarında örgüte yönelik olumlu tutum eksikliğinin iş stresini örgütsel vatandaşlık davranışına bağlayan kritik bir mekanizma olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu açıdan araştırma sonuçlarında çalışanların işlerine yönelik olumlu tutum sergilemeleri iş streslerini azaltıcı bir etkisi olabilir ve bu sonucun örgütsel vatandaşlık davranışlarına olumlu katkıları olabilir. Niehoff ve Moorman (1993) ise araştırmalarında çalışanların kötü iş tutumlarının ve işyerinde asgari düzeyde çaba sarf etmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerini mümkün kılmayabileceğini ifade etmişlerdir. Bu sonuçta araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Çünkü araştırmada çalışanların olumlu iş tutumları örgütsel vatandaşlık davranışlarını da olumlu yönde etkilemiştir.

Araştırmada çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının işlerine yönelik kalite bilinçleri üzerinde pozitif ve anlamlı etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Riordan ve Shore (1997) araştırma sonuçlarında çalışanların işyerindeki yoğunluklarının yüksek olmasının işe yönelik tutumlarını olumlu olarak etkilediğini ortaya koymuşlardır. Araştırmada çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlar ortaya koymalarında yoğun çalışma ortamları yol açmış olabilir. Karia ve Asaari (2006) araştırmalarında toplam kalite yönetimi ilkelerinin çalışanların işlerine yönelik tutumları üzerinde pozitif ve anlamlı etkilerinin olduğunu ortaya koymuşlardır. Araştırma sonuçlarında ise çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumların kalite bilinçleri üzerinde olumlu etkilerinin olduğu sonucuna erişilmiştir. Bu durum TKY'nin bir bütün olarak tutumları olumlu yönde şekillendirdiğini ortaya koymaktadır. Psychogios ve Priporas (2007) araştırmalarında kalite bilincinin yönetimde başladığını ve tüm organizasyona yayıldığını ifade etmişlerdir. Araştırmada işe yönelik olumlu tutumların kalite bilincini olumlu yönde etkilemesinde işyerlerindeki yönetim mekanizmalarının etkisinin olabileceğini ortaya koymaktadır. Boon ve diğerleri (2005: 287) araştırmalarının sonucunda çalışanların tutum değişkenlerinin yumuşak etkisinin toplam kalite yönetimi algısında etkili olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırma sonucunda çalışanların işe yönelik tutumlarının kalite bilincini şekillendirmesi bu durumu destekler nitelikte olduğunu göstermektedir.

Araştırmada çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu sonucu elde edilmiştir. Araştırmada daha evvel gerçekleştirilen araştırmalardan farklı olarak çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerine doğrudan odaklanılmıştır. Singh (2000) araştırmasında yüksek kalite bilincinin memnuniyeti ve sadakati artırdığını ifade etmiştir. Araştırma sonuçları dikkate alındığında çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde olumlu katkısında

memnuniyet ve sadakat kavramlarının etkisi olabileceğini ortaya koymaktadır. Khan ve diğerleri (2019) araştırmalarının sonucunda ahlaki etkinliğin çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını teşvik ederek örgütsel politikaların olumsuz etkilerini azaltmaya teşvik eden önemli bir psikolojik itici gücünün olduğunu vurgulamışlardır. Bu durum elde edilen sonuç ile karşılaştırıldığında çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçlerinde ahlak değişkenini dikkate almaları gerektiğini ortaya koymaktadır. Ahlaki temele sahip olmayan bilinç örgütsel vatandaşlık davranışını da tam anlamı ile karşılamayacaktır.

Araştırma sonuçlarında çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde işlerine yönelik kalite bilinci tam aracı etkiye sahip olmuştur. Hildebrandt ve diğerleri (1991) araştırmalarında kalite bilincinin çalışanların eylemleri ile elde edilebileceğini ifade etmişlerdir. Araştırmada çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlar sergilemeleri, örgütsel vatandaşlık davranışlarının da bu tutumlardan pozitif yönde etkilenmesi ve kalite bilinçlerinin tam aracı etkiye sahip olması; çalışanların eylemlerinin kalite bilinçleri ile tutarlı sonuçlar oluşturduğunu ortaya koyabilir. Pierce ve Maurer (2009) araştırmalarında çalışanların işleri ilgili gelişmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile yakından ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Araştırma sonuçları ise çalışanların işlerine yönelik tutum ve kalite bilinci bakış açılarının örgütsel vatandaşlık davranışları ile yakından ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Wei-Jaw (2009) araştırmasında ön planda olan çalışanların kalite bilinçlerinin hizmet tutumlarını ve hizmet davranışlarını etkilediğini ifade etmiştir. Bu durum araştırma sonuçlarını desteklemektedir. Zira çalışanların kalite bilinci hem işlerine yönelik tutumları hem de örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde etkili olmuştur.

Teorik Katkılar

Araştırma ile elde edilen teorik katkılar aşağıdaki gibi özetlenebilir.

- İş düzeyleri iş ile ilgili tutumlar üzerinde etkilidir.
- İşlerine katılım gerçekleştiren çalışanlar hem pozitif hem de negatif tutumlar sergileyebilirler.
- Çalışanların tutumlarının iyileştirilmesine yönelik yatırımlar performanslarını olumlu yönde etkiler.
- Sosyal açıdan çalışanların benzerlik veya farklılıkları işlerine yönelik tutum veya davranışlarını etkiler.
- TKY çalışanların işlerine yönelik tutumları üzerinde olumlu etkileri vardır.
- Örgütsel adalet algısı, iş tatmini, liderlik, yönetimin olumlu bakış açısı ve işten ayrılmama niyetleri çalışanların tutumları ile olumlu ilişkilere sahiptir.
- Çalışanların kalite bilinci hizmet tutumu ve hizmet davranışlarının etkiler.
- Organizasyon tarafından örgütsel vatandaşlık davranışının teşvik edilmesi çalışanın işten ayrılma ihtimalini azaltır.
- Organizasyonun çalışanlarına zorla iş yaptırması örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumsuz olarak etkiler.
- İş tatmini ile çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif ilişkiler söz konusudur.
- İşyerinde ahlaki etkinlik çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerine yol açar.

Pratik Katkılar

Araştırma ile elde edilen pratik katkılar aşağıdaki gibi özetlenebilir.

- Çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlar sergilemeleri çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir.
- Çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumları işlerine yönelik kalite bilinçlerini olumlu yönde etkilemektedir.
- Çalışanların işlerine yönelik kalite bilinçleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu yönde etkilemektedir.
- Çalışanların işlerine yönelik olumlu tutumlarının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisinde işlerine yönelik kalite bilinci tam aracı etkiye sahip olmaktadır.

Çalışanların işlerine yönelik tutumları, işlerine yönelik kalite bilinci ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının organizasyonların geleceği açısından büyük öneme sahip olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanların işlerine yönelik kalite bilincinin aracı etkisi organizasyonda faaliyette bulunan çalışanların örgütsel amacını şekillendirmektedir. Bu açıdan çalışanların işlerine yönelik kalite bilinci davranışlarının ölçülmesi ile literatürün daha da zenginleştirilebileceği düşünülmektedir.

Elde edilen bu sonuçlar organizasyonlarda faaliyette bulunan çalışanların işlerine yönelik tutum, kalite bilinci ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının bir bütün olarak değerlendirilmesi gerektiğini ortaya koymaktadır. Araştırmada işe yönelik olumlu tutumun hem kalite bilinci hem de örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif etkilerinin olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışanların işlerine yönelik kalite bilincinin aracı etkisi çalışanların örgüte yönelik gösterecekleri tutumları ve davranışları önemli düzeyde şekillendirdiği gözlemlenmektedir. Araştırma sonuçları tutum, kalite bilinci ve örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerine etki edebilecek birçok faktörün olabileceğini ortaya koymaktadır.

Gelecekteki araştırmaların geliştirilmesi gereken birçok yönü vardır (Carragher vd., 2002: 690). Gelecek araştırmalarda çalışanların işe yönelik tutum, kalite bilinci ve örgütsel vatandaşlık davranışları birçok farklı yönden araştırılarak literatür daha da zenginleştirilebilir. Örneğin çalışanların işlerine yönelik tutumları araştırılırken çalışanların işyerlerine veya işlerine yönelik duygusal bağlılıklarının tutumları ve kalite bilinçleri üzerinde ne gibi etkilerinin olabileceği araştırılabilir. Ayrıca çalışanların işlerine yönelik tutumlarının performansları üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışlarının veya kalite bilinçlerinin aracı etkileri araştırılabilir.

Kaynakça

- Abdelmotaleb, Moustafa ve Sudhir K. Saha (2019). Corporate Social Responsibility, Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in the Public Sector. *International Journal of Public Administration*, 42 (11), pp.929-939.
- Adsit, Dennis J., Manuel London, Steven Crom ve Dana Jones (1996), "Relationships Between Employee Attitudes, Customer Satisfaction and Departmental Performance", *Journal of Management Development*, 15 (1), 62-75.
- Anbarasan, Vanmathy ve Nikhil K. Mehta (2010). Importance of Emotional Intelligence for Enhancing Employee's Perception on Quality of Working Life. *Synergy*, 8 (2), pp.24-42.
- Bakker, Arnold B. ve Evangelia Demerouti (2008). Towards a Model of Work Engagement. *Career Development International*, 13 (3), pp.209-223.
- Barnes, Bradley R. ve D.S. Morris (2000), "Revising Quality Awareness Through Internal Marketing: An Exploratory Study mong French and English Medium-sized Enterprises", *Total Quality Management*, 11 (4/5-6), 473-483.
- Bateman, Thomas S. & Dennis W. Organ (1983), "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee "Citizenship", *Academy of Management Journal*, 26 (4), pp.587-595.
- Bergeron, Diane M., Abbie J. Shipp, Benson Rosen ve Stacie A. Furst (2013). Organizational Citizenship Behavior and Career Outcomes: The Cost of Being a Good Citizen. *Journal of Management*, 39 (4), pp.958-984.
- Bolino, Mark C., William H. Turnley ve James M. Bloodgood (2002). Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations. *The Academy of Management Review*, 27 (4), pp.505-522.
- Bolino, Mark C., Anthony C. Klotz, William H. Turnley ve Jaron Harvey (2013). Exploring the Dark Side of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 34, pp.542-559.
- Boon, Ooi Keng, V. Arumugan ve Teo Seng Hwa (2005). Does Soft TQM Predict Employees' Attitudes? *The TQM Magazine*, 17 (3), pp.279-289.
- Carragher, Shawn M., Darren E. Hart ve Charles E. Carragher (2002), "Attitudes Towards Benefits Among Entrepreneurial Employees", *Personnel Review*, 32 (6), pp.683-693.
- Chang, Aihwa, Hsu-Hsin Chiang & Tzu-Shian Han (2015) "Investigating the dual-route effects of corporate branding on brand equity", *Asia Pacific Management Review*, 20, pp. 120-129.

-
- Choi, Sungjoo (2011). Organizational Justice and Employee Work Attitudes: The Federal Case. *The American Review of Public Administration*, 41 (2), pp.185-204.
- Daniel, Shirley J., Dongyoung Lee ve Wolf D. Reitsperger (2014). Raising Quality Consciousness among Chinese Manufacturing Personnel: Testing the Effectiveness of Performance Management Tools. *Asia Pacific Journal Management*, 31, pp.549-573.
- Daniel, Shirley J., Wolf D. Reitsperger ve Terry Gregson (1995). Quality Consciousness in Japanese and U.S. Electronics Manufacturers: An Examination of the Impact of Quality Strategy and Management Control Systems on Perceptions of the Importance of Quality to Expected Management Rewards. *Management Accounting Research*, 6, pp.367-382.
- Dartey-Baah, Kwasi, Alex Anlesinya ve Yvonne Lamptey (2019). Leadership Behaviors and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Job Involvement. *International Journal of Business*, 24 (1), pp.74-95.
- Dineen, Brian R., Roy J. Lewicki & Edward C. Tomlinson (2006). Supervisory Guidance and Behavioral Integrity: Relationships With Employee Citizenship and Deviant Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91 (3), pp.622-635.
- Dyne, Linn Van, Jill W. Graham ve Richard M. Dienesch (1994), "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation", *Academy of Management Journal*, 37 (4), 765-802.
- Eisenberger, Robert, Peter Fasolo ve Valerie Davis-LaMastro (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75 (1), pp.51-59.
- Farh, Jiing-Lih, P. Christopher Earley ve Shu-Chi Lin (1997). Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational in Chinese Society. *Administrative Science Quarterly*, 42 (3), pp.421-444.
- Fischer, Ronald, M.C. Ferreira, N.V. Meurs, K. Gok, Ding-Yu Jiang, J.R.J. Fontaine, C. Harb, J. Ciecuch, M. Achoui, M.S.D. Mendoza, A. Hassan, D. Achmadi, A.A. Mogaji ve A. Abubakar (2019). Does Organizational Formalization Facilitate Voice and Helping Organizational Citizenship Behaviors? It Depends on (National) Uncertainty Norms. *Journal of International Business Studies*, 50, pp.125-134.
- French, J. Lawrence ve Joseph Rosenstein (1984), "Employee Ownership, Work Attitudes, and Power Relationships", *Academy of Management Journal*, 27 (4), 861-869.
- Gao, Yongqiang ve Wei He (2017). Corporate Social Responsibility and Employee Organizational Citizenship Behavior: The Pivotal Roles of Ethical Leadership and Organizational Justice. *Management Decision*, 55 (2), pp.294-309.
- Gerpott, Fabiola H., N. Van Quaquebeke, Sofia Schlamp ve Sven C. Voelpel (2019). An Identity Perspective on Ethical Leadership to Explain Organizational Citizenship Behavior: The Interplay of Follower Moral Identity and Leader Group Prototypicality. *Journal Business Ethics*, 156, pp.1063-1078.
- Gupta, Manish, Musarrat Shaheen ve Prathap K. Reddy (2017). Impact of Psychological Capital on Organizational Citizenship Behavior: Mediation by Work Engagement. *Journal of Management Development*, 36 (7), pp.973-983.
- Halbesleben, Jonathon R.B., Wm. Matthew Bowler, Mark C. Bolino ve William H. Turnley (2010). Organizational Concern, Prosocial Values, or Impression Management? How Supervisors Attribute Motives to Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 40 (6), pp.1450-1489.
- Hildebrandt, Steen, Kai Kristensen, Gopal Kanji ve Jorn Dahlgard (1991). Quality Culture and TQM. *Total Quality Management*, 2 (1), pp.1-15.
- Hrebiniak, Lawrence G. (1974). Effects of Job Level and Participation on Employee Attitudes and Perceptions of Influence. *Academy of Management Journal*, 17 (4), pp.649-662.
- Islam, Talat, Mubsher M. Khan ve Fida H. Bukhari (2016). The Role of Organizational Learning Culture and Psychological Empowerment in Reducing Turnover Intention and Enhancing Citizenship Behavior. *The Learning Organization*, 23 (2/3), pp.156-169.
-

-
- Judge, Timothy A., Howard M. Weiss, John D. Kammeyer-Mueller ve Charles L. Hulin (2017). Job Attitudes, Job Satisfaction, and Job Affect: A Century of Continuity and of Change. *Journal of Applied Psychology*, pp.1-19.
- Judge, Timothy A. ve John D. Kammer-Mueller (2012). Job Attitudes. *Annual Review of Psychology*, 63, pp.341-367.
- Karia, Noorliza ve M.H.A. Hassan Asaari (2006). The Effects of Total Quality Management Practices on Employees' Work-Related Attitudes. *The TQM Magazine*, 18 (1), pp.30-43.
- Khan, Naseer Abbas, A. Nawaz Khan ve Summan Gul (2019). Relationship Between Perception of Organizational Politics and Organizational Citizenship Behavior: Testing a Moderated Mediation Model. *Asian Business & Management*, 18, pp.122-141.
- Konovsky, Mary A. ve Dennis W. Organ (1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, pp.253-266.
- Lai, Jennifer Y.M., Long W. Lam ve Simon S.K. Lam (2013). Organizational Citizenship Behavior in Work Groups: A Team Cultural Perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 34, pp.1039-1056.
- Lanfranchi, Joseph ve Sanja Pekovic (2014). How Green is my Firm? Workers' Attitudes and Behaviors Towards Job in Environmentally-Related Firms. *Ecological Economics*, 100, pp.16-29.
- Lee, Kibeom ve Natalie J. Allen (2002). Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions. *Journal of Applied Psychology*, 87 (1), pp.131-142.
- Lim, Vivien K.G. ve Thompson S.H. Teo (2000). To Work or not to Work at Home: An Empirical Investigation of Factors Affecting Attitudes Towards Teleworking. *Journal of Managerial Psychology*, 15 (6), pp.560-586.
- Meyer, John P. ve Natalie J. Allen (1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), pp.61-89.
- Milliman, John, Andrew J. Czaplewski ve Jeffery Ferguson (2003). Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes An Exploratory Empirical Assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16 (4), pp.426-447.
- Moorman, Robert H., Gerald L. Blakely ve Brian P. Niethoff (1998). Does Perceived Organizational Support Mediate the Relationship Between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behaviour? *Academy of Management*, 41 (3), pp.351-357.
- Moorman, Robert H. ve Gerald L. Blakely (1995). Individualism-Colectivism as an Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, pp.127-142.
- Niehoff, Brian P. ve Robert H. Moorman (1993), "Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", *Academy of Management Journal*, 36 (3), 527-556.
- Organ, Dennis W. (1988). A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis. *Journal of Management*, 14 (4), pp.547-557.
- Organ, Dennis W. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48, pp.775-802.
- Organ, Dennis W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*, 10 (2), pp.85-97.
- Pierce, Heather ve Todd J. Maurer (2009). Linking Employee Development Activity, Social Exchange and Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Training and Development*, 13 (3), pp.139-147.
- Podsakoff, Philip M. ve Scott B. MacKenzie (1997). Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestion for Future Research. *Human Performance*, 10 (2), pp.133-151.
- Pooja, Abeeda, Dirk De Clercq ve Imanol Belausteguigoitia (2016). Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction. *Human Resource Development Quarterly*, 27 (3), pp.373-405.
-

-
- Psychogios, Alexandros G. ve Constantinos-Vasilios Priporas (2007), "Understanding Total Quality Management in Context: Qualitative Research on Managers Awareness of TQM Aspects in the Greek Service Industry", *The Qualitative Report*, 12 (1), 40-66.
- Rafaeli, Anat (1986), "Employee Attitudes Toward Working with Computers", *Journal of Occupational Behaviour*, 7 (2), 89-106.
- Riordan, Christine ve Lynn McFarlane Shore (1997), "Demographic Diversity and Employee Attitudes: An Empirical Examination of Relational Demography Within Work Units", *Journal of Applied Psychology*, 82 (3), 342-358.
- Rodrigo, Pablo ve Daniel Arenas (2008), "Do Employees Care About CSR Programs? A Typology of Employees According to Their Attitudes", *Journal of Business Ethics*, 83, 265-283.
- Rogelberg, Steven G., Alexandra Luong, Matthew E. Sederburg ve Dean S. Cristol (2000). Employee Attitude Surveys: Examining the Attitudes of Noncompliant Employees. *Journal of Applied Psychology*, 85 (2), pp.284-293.
- Rosenblatt, Zehava, Ilan Talmud ve Ayalla Ruvio (1999). A Gender-Based Framework of the Experience of Job Insecurity and Its Effects on Work Attitudes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (2), pp.197-217.
- Ross, M. ve G. Staples (1995), "Maintaining Quality Awareness", *Transactions on Information and Communications Technologies*, 11, 369-375.
- Singh, Jagdip (2000), "Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations", *Journal of Marketing*, 64 (2), 15-34.
- Sproles, George B. ve Elizabeth L. Kendall (1986), "A Methodology for Profiling Consumers' Decision-Making Styles", *The Journal of Consumer Affairs*, 20 (2), 267-279.
- Taherdoost, Hamed (2017). Determining Sample Size; How to Calculate Survey Sample Size. *International Journal of Economics and Management Systems*, 2, pp.237-239.
- Talib, Faisal, Zillur Rahman ve M.N. Qureshi (2011), "Assessing the Awareness of Total Quality Management in Indian Service Industries: An Empirical Investigation", *Asian Journal on Quality*, 12 (3), 228-243.
- Taner, Bahar (2001). An Assessment of Quality Consciousness of Service Employees. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 2 (1), pp.91-100.
- Taveira, Alvaro D., Craig A. James, Ben-Tzion Karsh ve François Sainfort (2003). Quality Management and the Work Environment: An Empirical Investigation in a Public Sector Organization. *Applied Economics*, 34, pp.281-291.
- Vakola, Maria ve Ioannis Nikolaou (2005). Attitudes Towards Organizational Change What is the Role of Employees' Stress and Commitment? *Employee Relations*, 27 (2), pp.160-174.
- Vandenberghe, Christian ve Jose Maria Peiro (1999). Organizational and Individual Values: Their Main and Combined Effects on Work Attitudes and Perceptions. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (4), pp.569-581.
- Vigoda, Eran (2000), "Organizational Politics, Job Attitudes, and Work Outcomes: Exploration and Implications for the Public Sector", *Journal of Vocational Behavior*, 57, 326-347.
- Walton, Richard E. (1973), "Quality of Working Life: What is it?", *Sloan Management Review*, 15 (1), 11-21.
- Wei-Jaw, Deng (2009). Development of the Hospitality Quality Consciousness Scale: A Pilot Study. *Proceedings of ASBBS*, 16 (1), pp.1-11.
- Widiani, Ni Putu, A.M.A. Dwija Putri, M.M. Ratna Sari ve Ary Wirajaya (2019). The Effect of Love of Money and Emotional Intelligence on Employee Performance with Organizational Citizenship Behavior as Medating Variable. *International Research Journal of Engineering, IT & Scientific Research*, 5 (1), pp.39-49.
- Wilkerson, James M., W. Randy Evans ve Walter D. Davis (2008). A Test of Coworkers' Influence on Organizational Cynicism, Badmouthing, and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 38 (9), pp.2273-2292.
-

Yıldız, Emel (2017), "Effects of Service Quality on Customer Satisfaction, Trust, Customer Loyalty and Word of Mouth: An Application on Cargo Companies in Gümüşhane", *Global Journal of Economics and Business Studies*, 6 (12), 81-88.

Yıldız, Salih ve Zuhul Cilingir (2010), "The Development of Customer Loyalty on Electronic Marketing: An Application on Karadeniz Technical University's Students", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (1), 412-428.

Extended Abstract

Aim and Scope

Employees exhibit various attitudes towards their jobs today when changes and developments occur very quickly in organizations. Employees' attitudes towards their jobs can have an impact on their quality consciousness. Employees may exhibit some behaviors against the organizations they operate for both personal and organizational (environmental) reasons. Organizational citizenship behavior is expressed as the behaviors that employees think of as part of the organization, they can feel themselves belong to, that they evaluate above their interests and can make all kinds of sacrifices. Within the framework of this structure, it is very important to investigate the attitudes of employees towards their jobs, the quality consciousness of their jobs, and the relationship between organizational citizenship behaviors they display against their organizations.

In today's organizational structures, employees display various attitudes towards their organizations. Their attitudes can shape their organizational citizenship behavior and quality awareness of their jobs. In the previous studies, it is aimed to reveal whether the quality consciousness of the employees, who are not emphasized, on their jobs has an intermediary effect between their attitude towards work and organizational citizenship behaviors. In the research, it was aimed to investigate the effects of employees' attitudes towards their jobs on quality consciousness and organizational citizenship behaviors as well as the effects of employees' quality consciousness on their jobs on organizational citizenship behaviors. In this respect, the possible effects of the activities carried out in the workplace as a result of the research scope and results on the employee; Examining the attitude, quality awareness and organizational citizenship behavior can provide important results.

In this research, hypotheses were created for this purpose; H1: Positive attitudes of employees towards their jobs affect organizational citizenship behavior positively and significantly. H1b: The positive attitudes of the employees towards their jobs affect their quality consciousness positively and significantly. H1c: Quality consciousness of employees affects organizational citizenship behaviors positively and significantly. H1a: Quality consciousness for their jobs has an intermediary effect on the impact of positive attitudes of employees towards their jobs on organizational citizenship behaviors.

Methods

In the research, electronic survey method was used to measure the attitudes of employees towards their jobs, their quality consciousness and organizational citizenship behavior. One of the objectives of the study, using the electronic survey method, is to provide easier access to the employees. Another factor is that employees are provided with the opportunity to easily respond to scale items directed at workplaces outside office hours. In addition, with the application of the electronic survey method, it is thought that the employees can give more objective answers to the questions related to the survey without being subjected to any psychological pressure. Research Trabzon in Turkey in 2019 and in the provinces of Gumushane in different sectors (public or private) was performed on 407 employees operating in. Participation in the research questionnaire was carried out entirely on voluntary basis.

Findings and Conclusion

The positive attitudes of the employees towards their jobs affect the organizational citizenship behaviors of the employees in the research results. The positive attitudes of the employees towards their jobs affect their quality consciousness positively. The quality consciousness of the employees affects their organizational citizenship behaviors positively. The quality awareness of their jobs has

a full mediating effect on the impact of the positive attitudes of the employees towards their jobs on organizational citizenship behaviors.

All hypotheses (H1, H1a, H1b and H1c) put forward in the study were accepted. It is understood that attitudes of employees towards their jobs, quality awareness of their jobs, and organizational citizenship behaviors are of great importance for the future of organizations. The mediating effect of quality awareness for the jobs of the employees shapes the organizational purpose of the employees working in the organization. In this respect, it is thought that the literature can be enriched by measuring the quality awareness behaviors of the employees. These results reveal that the attitudes towards employees' jobs, quality awareness, and organizational citizenship behaviors should be evaluated as a whole. The research, shows that a positive attitude towards work has positive effects on both quality awareness and organizational citizenship behavior. In addition, it is observed that the mediating effect of quality awareness of employees on their work has significantly shaped the attitudes and behaviors of the employees towards the organization. The results of the research reveal that there may be many factors that can affect the variables of attitude, quality awareness, and organizational citizenship behavior.