

TOPLAM KALİTE YÖNETİMİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLE İLİŞKİSİ

Zekai ÖZTÜRK¹

Ayşe Nur TÜRKOĞLU²

Feride DÜŞÜNGÜLÜ³

Atıf/©: Öztürk, Z.; Türkoğlu, A., N. ve Düşüngülü, F. (2018). Toplam kalite yönetiminin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisi. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 1727-1744. doi: 10.17218/hititsosbil.427868

Özet: Bu çalışmanın amacı çağdaş yönetim yaklaşımlarından biri olan ve sağlık hizmetlerinde de kullanımı popüler hale gelmiş olan Toplam Kalite Yönetimi(TKY) yaklaşımının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı(ÖVD) ile ilişkisinin incelenmesidir. Bu çalışmada betimsel ve ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır, yöntem olarak soru ölçeği uygulaması yapılmıştır. Bu araştırmanın evrenini, Türkiye’de hizmet veren tüm hastaneler içinde ilk olarak ISQua/SAS akreditasyon belge başvurusu kabul edilen ve ilk denetlenen hastane olan, Ankara’da özel bir hastanede görev yapan idari personel oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tamamına(125 kişi) ulaşıldığı için örneklem alınmamıştır. Bu çalışmanın profilini 25 orta ve alt kademe yönetici, 72 işgören olmak üzere toplamda 97 kişi oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda; Katılımcıların Toplam Kalite Yönetimi algıları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışları arasında orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür (r=0,60). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için katılımcıların TKY algıları ile ÖVD’leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Sonuç olarak, katılımcıların Toplam Kalite Yönetimi’ne yönelik algılama düzeyleri arttıkça Örgütsel Vatandaşlık Davranışları da aynı oranda artacaktır.

Anahtar Kelimeler: : *Toplam Kalite Yönetimi, Sağlık Hizmetleri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Hastane İdari Personeli*

The Relationship Between Total Quality Management (TQM) and Organizational Citizenship Behavior(OCB)

Citation/©: Öztürk, Z.; Türkoğlu, A., N. and Düşüngülü, F. (2018). The relationship between total quality management (TQM) and organizational citizenship behavior(ocb), *Hitit University Journal of Social Sciences Institute*, 11(3), 1727-1744. doi: 10.17218/hititsosbil.427868

Abstract: The aim of this study is to examine the relationship between TQM approach and OCB which is one of the contemporary management approaches and has recently become popular in health care services. In this study, descriptive and relational scanning model was used and question scale application was done as a method. The universe of this research in all hospitals in Ankara, Turkey serving first as ISQua / SAS accreditation certificate application forms accepted and the first supervised serving in a private hospital administrative staff. Since the universe was reached(125 person) in the study, no sample was taken. The profile of this study consists of 97 people, 25 middle

Makale Geliş Tarihi: 28.05.2018

Makale Kabul Tarihi: 30.11.2018

¹Prof. Dr., Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, e-posta: zozturk@gazi.edu.tr, orcid no: 0000-0003-2569-7249

²Sorumlu yazar, Araştırma Görevlisi, Beykent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Yüksekokulu, Sağlık Yönetimi Bölümü, e-posta: aysenur0642@gmail.com, orcid no: <https://orcid.org/0000-0002-3827-554X?lang=en>

³Öğretim Görevlisi, Amasya Üniversitesi, Sosyal Bilimler MYO, e-posta: feride.dusungulu@amasya.edu.tr, orcid no: <https://orcid.org/0000-0001-6666-6356>

and lower level managers, 72 occupations. As a result of the research; There was moderate positive correlation between participants' attitudes towards TQM and OCB($r=0,60$). Since the correlation coefficient is positive, it is found that there is a linear relationship between TQM and OCB. As a result, OCB will increase in the same way as participants' perception levels towards TQM.

Keywords: : Total Quality Management(TQM), Health Service, Organizational Citizenship Behavior (OCB), Hospital Administrative Staff

1. GİRİŞ

Küreselleşme, rekabet, piyasa ve teknolojideki devamlı süregelen değişiklikler örgütlerin sahip olduğu insan kaynağının öneminin artmasına neden olmuştur. Bu durum, nitelikli insan kaynağının örgütlerin başarı ve verimliliğinde ana unsur olarak görülmesine yol açmıştır. İnsanı önemli görmeyen; beklentilerini, duygularını, tutum ve davranışlarını anlamak için çaba göstermeyen, onların geleceklerini belirgin hale getirecek kariyer planları sunamayan, onların mevcut kapasitelerini meydana çıkarmak amacıyla araçlar geliştiremeyen ve uygulamalarıyla bu konudaki samimiyetini ispatlayamayan organizasyonların gelecekte fark yaratmaları mümkün olmayacaktır(Gürbüz, 2006, s. 49).

Çağdaş yönetim yaklaşımları insanın tüm beklentilerini önemsemekte ve her süreçte insanı odağına almaktadır. Bu çalışmanın amacı insanı odağına alan ve çağdaş bir yönetim yaklaşımı olan Toplam Kalite Yönetimi uygulamalarının, yeni yönetim yaklaşımlarından olan Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile ilişkisini incelemektir. Bu araştırmada öne çıkan ve ele alınan insan unsuru ise örgütteki iç müşterilerdir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Toplam Kalite Yönetimi(TKY) ve Sağlık Hizmetlerinde TKY

Toplam Kalite Yönetimi; 1950'lerde Deming'in Japon işletmelerinde verdiği seminerler ile başlayan, Juran (1954), Feigenbaum (1956), Ishikawa (1962) ve Crosby'nin (1961) geliştirmiş oldukları yenilikçi yaklaşımlar ile içeriğini genişleterek çoğu örgütün uygulamaya çalıştığı bir çağdaş yönetim anlayışıdır. (Yürütücü, 2009). TKY için Her örgütün tüm seviyelerinde performansın iyileştirilmesine yönelik, tamamıyla birbirine uyumlu çabalarla, tüm kademelerdeki çalışanları kapsayan düzenli iyileştirme faaliyetleridir şeklinde genel bir tanım yapılabilmektedir.

Sağlık hizmetlerinde kalite çalışmalarının 19. yy da başladığı bilinmektedir. Florans Nightingale, 19. yy'da İngiltere'de hastane hizmetlerinin iyileştirilmesi ile ilgili çalışmalar yapmıştır (Kaya, 2005, s. 62). Sağlık hizmetlerinde kalite anlayışını şekillendiren bir lider olan Avedis Donabedian, yüksek kaliteli hizmeti "hizmet sürecinin tamamında beklenen kazançlar ve kayıplar dengesi hesaplandıktan sonra, hastanın iyilik halini en üst düzeye çıkarması beklenen hizmet" olarak tanımlamaktadır (Kaya, 2013, s. 4).

TKY yaklaşımı müşteri memnuniyeti ilkesi ile birlikte iç ve dış müşterilerin tatminine odaklanmış bir çağdaş yönetim yaklaşımıdır. Bu nedenle işletmeler, dış müşterilerine odaklandığı kadar işletmenin bir parçası olan çalışanlarını yani iç müşterilerini de tatmin etmelidir. Hizmet sektöründe bir işletmede iç müşterilerin memnuniyeti sağlandığı sürece işletmelerdeki etkin çalışma süreçleri devam edecek, TKY'deki personel güçlendirme ilkesi ile birlikte de işi yapan kişi işini sahiplenecek ve örgüte olan katkıları üst düzeylere ulaşabilecektir. Bu araştırmanın birinci hipotezi de TKY uygulamaları sağlık işletmesinde arttıkça örgüt üyelerinin ÖVD düzeylerinin artacağıdır.

2.2. Toplam Kalite Yönetimi İlkeleri

Müşteri odaklılık: TKY’ de tüm sistemler, örgüt müşterilerinin tümüyle tatmin edilmesine yönelik politika ve strateji çerçevesinde çalışır. Özünde TKY demek, kurum yerine; müşteri odaklı çalışma demektir(Erkılıç, 2007, s. 53). TKY; üretim hacminde yoğunlaşmaktan çok, kalite ile müşteri talepleri ve beklentilerinin altını çizmektedir(Ehigie ve McAndrew, 2005). Müşteri odaklılık; TKY felsefesinin altında yatan temel ilkedir (Samson & Terziovski, 1999). Müşteriler iç ve dış müşteri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Ürün veya hizmetleri nihai olarak kullananlar “dış müşteri”, dış müşterilere nihai ürünü sunma sürecinde görev alanlar ise “iç müşteri” olmaktadır(Çelik, 2010, s. 47). *Yönetimin liderliği ve kararlılığı:* TKY anlayışında tepe yöneticinin lider olması ve vizyon geliştirmesi gerekmektedir(Kuruşcu, 2003, s. 33). Kalite öncelikle yönetimin görevi olmalı ve bunu herkese öğretmelidir. Bu nedenle bu yönetim yaklaşımı üst yönetimin öncülüğü ve sorumluluğu çerçevesinde başlatılmalıdır(Çelik, 2010, s. 46). *Personel eğitimi:* İnsan kaynakları yönetimi boyutunda TKY’ nin temel amacı kaliteli mal ve hizmet için işgücü seviyesini belirlemek, geliştirmek ve kullanmaktır. Bu nedenle de işgörenlerin eğitimini ve güdülenmelerini önemser. Eğitim, öğrenme, iyileştirme ve gelişme TKY’ nin temel özellikleridir (Erkılıç, 2007, s. 56). *Takım çalışması:* Örgütlerin mihenk taşları olan takımların, işgörenlerin katılımını sağladıkları ve onları güçlü hale getirdikleri için yönetimlerin baskın birer aracı oldukları söylenebilir. Takım çalışması sayesinde, işletmelerde bireylerin tatmin oldukları, verimlilik ve ürün kalitesinin yükseldiği gözlenmektedir(Çelik, 2010, ss. 48-49). *Sürekli iyileştirme ve geliştirme(Kaizen):* Sürekli geliştirme kavramını Shewhart ortaya atmış ve en başarılı uygulamaları da Kaizen adı altında Japonlar tarafından gerçekleştirilmiştir (Kuruşcu, 2003, ss. 35).Sürekli gelişme planlama, uygulama, değerlendirme ve düzeltici eylemlerde bulunma şeklinde işlemektedir (Çelik, 2010, ss. 51-52). *Çalışan Katılımı:* Yoğun rekabet koşullarında bilinçli müşterilerin ihtiyaçlarını gidermek ve ortaya çıkan fırsatları yakalayabilmek, çalışanların inisiyatif kullanmasına izin veren çalışma şekilleri ile mümkün olabilmektedir (Gencel, 2001, s.179). Kaliteye ulaşmak, ürünün yapımından sunumuna kadar herhangi bir bölümde çalışan herkesin sorumluluğunu gerektirmektedir (Merter, 2006, s. 64). Bu sorumluluk da beraberinde çalışanların yönetime katılımlarını gerektirmektedir (Kıngır, 2006, s. 55). *Ödül Ayırma:* Ödüller örgütsel değerlerin görünür ifadeleridir. Çalışanların takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi, çalışma isteğini artırır. Takdir görmek en önemli motivasyon araçlarından biridir (Özdemir, 2007, s. 99). *Performans Değerlendirme:* TKY’de performans değerlendirmesi çalışmaları; bürokratik işlemlerin azaltıldığı, insan kaynakları bölümü ve amirlerin dışında işgörenlerin de performans değerlendirme çalışmalarına katılabildiği ve mutlaka bütün işgörenlerin ait oldukları takımlar içerisinde değerlendirildiği bir sistem olarak yapılandırılmaktadır (Tansel, 2007, s. 68). *Personel Güçlendirme:* Başarılı bir personel güçlendirme sürecinde; kurumun geleceği için paylaşılan bir vizyon oluşturulmalı, personellere eğitim imkanı tanınmalıdır, personel güçlendirmeyi engelleyecek kişisel, örgütsel ve yönetsel faktörler ortadan kaldırılmalı, astlar ve üstler birbirine karşı açık olmalı, güçlendirilecek personel maddi ve manevi olarak desteklenmeli, süreç değerlendirilmeli ve aksaklıklar düşünülerek gerekli tedbirler alınmalıdır (Baltaş, 2001, s. 147).

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı(ÖVD) Kavramı ve Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların isteyerek, samimi duygularla gönüllü olarak yaptıkları davranışlardır. ÖVD, biçimsel ödül sistemi tarafından doğrudan ve tam olarak dikkate alınmayan, zorlayıcı olmayan ve örgütün etkinliğini artırmaya yardımcı olan gönüllü davranışlar olarak ifade edilmektedir (Organ, 1990, ss. 43-72).

ÖVD kavramının ilk kez kullanımı üzerinden yaklaşık çeyrek asır geçmiş olup, kavram, iş tatmini ile arasındaki ilişki incelenen ekstra-rol davranışlarını ifade etmek üzere kullanılmıştır (Bateman ve Organ, 1983, s. 588). ÖVD, işin gereklerini yerine getirmede önemi olmayan ve sergilenmesi üstler tarafından beklenmeyen davranışlardır. Bu davranışlar, örgütün sosyal yapısını sağlamlaştırırken, görev performansını doğrudan etkilemez (Taşçı ve Koç, 2007, s. 374) ÖVD ile ilgili yazın tarandığında en çok referans verilen tanım olarak Organ'ın ortaya koyduğu ifadeyle karşılaşılmaktadır. Organ, (1988, s. 4) ÖVD'yi, "...formel ödül sistemi tarafından doğrudan ya da açık şekilde kabul edilmemiş ve örgütün bir bütün olarak etkin şekilde faaliyette bulunmasına katkıda bulunan gönüllü bireysel davranış." olarak tanımlamıştır.

Organ (1988), ÖVD'yi beş boyut olarak belirlemiştir. Bunlar; özgecilik, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sivil erdem, centilmenliktir(Podsakoff ve diğerleri, 1990, s.115). Bunlar: *Özgecilik(Yardımcı Davranış):* Çalışanların belirgin şekilde, gönüllü olarak diğer çalışanlara yardım etme yoluyla onların performanslarını ve etkililiğini artırmaya yönelik davranışlarıdır (Ölçüm, 2004, s. 20). *Vicdanlılık:* Örgüt üyelerinin kendilerinden beklenen minimum rol davranışının ötesinde bir davranış sergilemeye gönüllü olmalarını ifade eder (Organ, 1990, s.47). *Nezaket:* Bir problemin önlenmesinde başka birine yardım etme şeklinde jest niteliğindeki tüm davranışları kapsamaktadır (Podsakoff vd., 2000, ss.513-563). *Sivil Erdem:* Örgütü etkileyen olaylara karşı çalışanların kendilerini sorumlu hissetmeleri, kararlara ve toplantılara sorumlu olarak gönüllü bir şekilde katılmalarını ifade eder (Basım ve Şeşen, 2006, s. 87). *Centilmenlik(Sportmenlik):* Çalışanların örgütsel ortamda çalışan-çalışan, çalışan-yönetici arasındaki gerilim ve çatışmaya meydan verecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarına yönelik sergiledikleri tutum ve davranışlardır (Organ, 1990, ss. 43-72). Bazı kaynaklarda bu boyutlara ek olarak kendini geliştirme(bireysel gelişim) boyutu da ÖVD boyutları arasında yer almaktadır. *Kendini Geliştirme(Bireysel Gelişim):*Bireysel gelişim işgörenlerin bilgi, beceri, yetenek ve deneyimlerini geliştirmeye yönelik faaliyetlere katılarak örgütün yararı için çaba göstermelerini kapsamaktadır (İplik, 2015, s. 84)

3. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Örgütsel davranış alanında ve özelde iç müşterilerin (çalışanların) yönetimi konusunda, Orhan Öz (2008) Toplam Kalite Yönetimi ile ise cezbolma, örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen bir araştırma gerçekleştirmiştir. Örgütsel vatandaşlık; çalışanların diğerlerine yardım etme, geç saatlere dek veya hafta sonları çalışma, uygulanabilir standartları aşan düzeylerde performans gösterme, işteki dayatmaları veya güçlükleri tolare etme ve şirket işlerine aktif şekilde katılma gibi çalışma davranışlarıdır. Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen bireyler bazı yazarlar tarafından "iyi askerler" olarak da tanımlanırken, daha formel şekilde; "isteğe bağlı olan ve resmi ödül sistemi tarafından doğrudan veya açıkça tanınmayan, toplamda örgütün etkin işleyişini teşvik eden bireysel davranış" olarak tanımlanmaktadır. Bu araştırmanın bulgularına göre; güçlendirme ile örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında yüksek bir ilişki vardır; bir başka deyişle, TKY uygulamaları arttıkça örgüte bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı artmaktadır (Kurt, 2015, s. 72).

4. ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Konusu ve Amacı

Bu araştırmanın amacı, TKY uygulamalarının sağlık işletmelerinde hastane idari personelinin gösterdiği ÖVD'leri ile ilişkisini incelemektir. Bu çalışma; hastanelerde daha önce bu tür bir

araştırmaya rastlanmadığından ve ileride yapılacak bu tür çalışmalara veri kaynağı sağlayacağından önem taşımaktadır.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Katılımcıların TKY algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₂*: Katılımcıların Müşteri Odaklılık algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₃*: Katılımcıların Çalışan Katılımı algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₄*: Katılımcıların Yönetimsel Liderlik algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₅*: Katılımcıların Takım Çalışması algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₆*: Katılımcıların Ödül Ayırma algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₇*: Katılımcıların Performans Değerlendirme algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₈*: Katılımcıların Sürekli İyileştirme algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır. *H₉*: Katılımcıların Personel Güçlendirme algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır.

4.3. Çalışmanın Türü

Bu çalışmada betimsel ve ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır, yöntem olarak soru ölçeği uygulaması yapılmıştır.

4.3.1. Evren, Örneklem ve Sınırlılıklar

Bu araştırmanın evrenini Ankara'da Türkiye'de hizmet veren tüm hastaneler içinde ilk olarak ISQua/SAS akreditasyon belge başvurusu kabul edilen ve ilk denetlenen bir özel hastanede görev yapan idari personel oluşturmaktadır (n=125). Araştırmada örneklem seçilmemiş ve araştırmada veri toplama aracı tüm evrene dağıtılmıştır. Böylece araştırmaya 25 orta kademe ve alt kademe yönetici, 72 işgören olmak üzere toplamda 97 kişi katılmıştır. Veri toplama süreci 28 Aralık 2017 ve 13 Ocak 2018 Tarihleri arasında araştırmacının kendisinin soru ölçeklerini dağıtması ve toplaması ile gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma Ankara'da faaliyet gösteren akredite olmuş ve kalite anlamında kendini kanıtlamış bir özel hastanede görev yapan idari personel ile sınırlıdır. Bu çalışmanın sonuçları genellenemez.

4.3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Analizi

Araştırmanın yapıldığı kurum idari personelinin TKY uygulamaları algılarını ve ÖVD algılarını ölçmek için kullanılan ölçekler yazar Orhan ÖZ'e aittir. Araştırmada, söz konusu yazara ait olan 'Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Örgüte Bağlılık, İşe Cezbolma Arasındaki İlişkiler' başlıklı 2008 yılında yayınlanmış İngilizce dilindeki doktora tezinde kullanılan 'Toplam Kalite Yönetimi' ve 'Örgütsel Vatandaşlık Davranışı' başlıklı altılı likert ölçekleri kullanılmıştır. Bu ölçeklerden, TKY ölçeğinin 14. maddesindeki 'istatistiki' ifadesi 'bilimsel' olarak değiştirilmiştir. 21 maddeden oluşan TKY ölçeğinin yazar tarafından belirtilen iç tutarlılık değeri (0,8350)'dir. Araştırmada kullanılan TKY Ölçeğinin boyutları şunlardır: Müşteri Memnuniyeti, Çalışan Katılımı, Yönetimsel Liderlik, Ekip Çalışması, Ödül Ayırma, Performans Değerlendirme, Sürekli İyileştirme, Personel Güçlendirme boyutlarıdır. ÖVD ölçeğinin 21 sorudan oluşan testinin iç tutarlılık değeri ise (0,8785) olarak belirtilmiştir. Araştırmada kullanılan ÖVD ölçeğinin boyutları şunlardır: Yardımcı Davranış, Sportmenlik, Organizasyonel Uyum, Bireysel İnisiyatif, Sivil Erdem, Kendini Geliştirme boyutlarıdır. TKY ve ÖVD ölçeklerindeki toplamda 42 soru şeklinde araştırmanın evrenini oluşturan kişilere uygulanmıştır. Ölçeğe ilişkin ifadeler 1=Hiçbir Zaman, 2=Nadiren, 3=Bazen, 4=Genellikle, 5=Hemen Her Zaman, 6=Her zaman şeklindedir. Bu çalışmada Tüm istatistiksel analizler Statistical Package for The Social Science 24 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin

analizinde Güvenilirlik ve Normallik Analizi, Betimsel Analizler ve Korelasyon Analizi kullanılmıştır.

4.4. Bulgular

4.4.1. Güvenilirlik ve Normallik Test Sonuçları

Tablo 1. Güvenilirlik ve Normallik Test Sonuçları

Cronbach's α	0,94
Kolmogorov-Smirnov(KS)	0,20
Shapiro-Wilk(SW)	0,68
Skewness	0,62
Kurtosis	0,61

Bu çalışmada, kullanılan anket formundaki ölçek ifadelerinin güvenilirliklerinin test edilmesinde Cronbach's α tekniğine başvurulmuştur. Test sonucunda elde edilen alfa değeri (α) 0,94 olarak bulunmuştur. Bu değer Aslanoğlu ve Başkan'a göre ölçek ifadelerinin "*yüksek derecede güvenilir*" olduğunu göstermektedir. Yine çalışmada kullanılan parametrik test yönteminin (korelasyon analizi) şartı olan normallik varsayımını ortaya koyan Kolmogorov-Smirnov (KS)ve Shapiro-Wilk (SW) değerlerine yer verilmiştir. Söz konusu değer, yapılan çözümleme sonucunda 0,05'ten büyük çıkmıştır (KS= 0,20; SW= 0,68). Buna göre araştırmada kullanılan ölçek ifadelerinin *normal bir dağılım* gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Araştırmada, anket yöntemi sonucu elde edilen verilerin çözümlenmesinde kullanılan bir diğer test tekniği de normallik testidir. Bu test, parametrik test yöntemlerinin kullanılabilirliğinin temel bir şartı olan "verilerin normal bir dağılıma sahip olma" koşulunu ortaya koyan bir test tekniğidir. Normallik testinde Skewness ve Kurtosis değerlerinin -2 ila +2 aralığında olması beklenmektedir. Bu koşulun yerine geldiği durumlarda verilerin normal dağılıma sahip olduğu varsayılır. Sonuç olarak Skewness ve Kurtosis değerlerinden de anlaşılacağı üzere, anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin normal bir dağılım gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır (George ve Mallery, 2010, s. 10).

4.4.2. Katılımcılara Ait Genel Betimsel İstatistikler

Araştırmanın bu kısmında, katılımcıların bazı demografik özellikleri ile unvan ve çalışma sürelerine ilişkin elde edilen verilere yer verilmektedir. Söz konusu çözümlenmeler Frequencies yöntemi ile gerçekleştirilmiş olup Tablo 2' de sunulmuştur.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet			N		%			
Erkek			23			23,7		
Kadın			74			76,3		
Toplam			97			100		
Yaş	N		Unvan		Görev Süresi			
	N	%		N	%		N	%
20-30	61	62,9	İşgören	72	74,2	1 yıldan az	36	37,1
31-40	29	29,9	Alt orta kademe yönetici	25	25,8	1-2 yıl	16	16,5
41 ve üzeri	7	7,2	Üst düzey yönetici	0	0	3 ve üzeri	45	46,4
Toplam	97	100	Toplam	97	100	Toplam	97	100
Eğitim Durumu								
			Lise	Ön lisans	Lisans	Yüksek Lisans/doktora		
		N	19	20	51	7		
		%	19,6	20,6	52,6	7,2		

Tablo 2’ de verilen sonuçlara göre, katılımcıların % 23,7’ si erkek, % 76,3’ü ise kadındır. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu söylenebilir. Katılımcıların % 62,9’u 20-30; % 29,9’u 31-40 ve % 7,2’si ise 41 ve üzeri yaş grubundadır. Bu sonuçlardan da anlaşılacağı üzere katılımcılar daha çok 20-30 yaş grubu aralığındadır. Yine katılımcıların % 19,6’sı lise; % 20,6’sı Ön lisans; % 52,6’sı lisans ve % 7,2’si yüksek lisans/doktora mezunudur. Buna göre katılımcılar daha çok lisans mezunu kişilerden oluşmaktadır. Yine katılımcıların % 74,2’si işgören; % 25,8’i alt-orta kademe yöneticisidir. Son olarak, katılımcıların % 37,1’inin 1 yıldan az; % 16,59’i 1-2 yıldır ve % 46,4’ü 3 ve üzeri yıldır mevcut iş yerlerinde çalışmaktadır.

Tablo 3. TKY Ölçeğine Yönelik Betimsel İstatistikler

İfadeler	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Genellikle		Hemen Her Zaman		Her Zaman		Ortalama	Standart Sapma
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
1 Bu kuruluşta yapılan faaliyetler müşteri memnuniyetine odaklanmıştır.	3	3,1	4	4,1	11	11,3	23	23,7	22	22,7	34	35,14	641,34	
2 Bu kuruluşta kaliteyi, müşterilerimizin beklentileri belirlemektedir.	2	2,1	10	10,3	11	11,3	24	24,7	19	19,6	31	32,4	451,41	
3 Bu kuruluşta alınan kararlarda çalışanların görüş ve önerilerine yer verilir.	11	11,3	13	13,4	18	18,6	29	29,9	13	13,4	13	13,43	611,51	
4 Bu kuruluşta çalışanların faaliyet sonuçları ile ilgili bilgilendirilmesine ve önerilerinin alınmasına önem verilir.	8	8,2	12	12,4	25	25,8	28	28,9	12	12,4	12	12,43	621,41	
5 Bu kuruluşun kalite değerleri, hedefleri ve sistemleri ile ilgili vizyon üst yöneticiler tarafından belirlenmekte ve çalışanlar bu konuda teşvik edilmektedir.	4	4,1	8	8,2	15	15,5	25	25,8	18	18,6	27	27,84	301,45	
6 Bu kuruluşta üst yönetim her kademedeki çalışanlarına karşı "demokrat ve katılımcı" bir yaklaşım tarzı sergilemektedir.	15	15,5	12	12,4	16	16,5	24	24,7	14	14,4	16	16,53	601,65	
7 Suistimale meydan vermemek için çalışanların faaliyetleri yöneticiler tarafından kontrol edilmektedir.	4	4,1	11	11,3	8	8,2	27	27,8	15	15,5	32	33,4	381,50	
8 Bu kuruluşta bireysel çalışmadan çok takım çalışması yapılır.	7	7,2	9	9,3	15	15,5	27	27,8	16	16,5	23	23,74	081,52	
9 Bu kuruluşta bireysel başarıya, takım çalışması ile elde edilen başarıdan daha çok önem verilmektedir.	10	10,3	14	14,4	18	18,6	25	25,8	12	12,4	18	18,63	711,58	
10 Gayret ve çalışmalarımız zamanında takdir edilmekte, elde ettiğimiz başarılar ödüllendirilmektedir.	29	29,9	18	18,6	15	15,5	14	14,4	7	7,2	14	14,42	941,77	
11 Bu kuruluşta çalışanlara maaş, prim ve ödüller adil olarak dağıtılmaktadır.	38	39,2	19	19,6	19	19,6	8	8,2	7	7,2	6	6,22	431,55	
12 Takım çalışmalarında başarıya en fazla katkısı olan personel ödüllendirilmektedir.	37	38,1	18	18,6	16	16,5	12	12,4	5	5,2	9	9,32	561,65	
13 Bu kuruluşta performans ölçümü yapılmaktadır.	18	18,6	18	18,6	19	19,6	13	13,4	7	7,2	22	22,73	401,81	

<i>İfadeler</i>	<i>Hiçbir Zaman</i>	<i>Nadiren</i>	<i>Bazen</i>	<i>Genellikle</i>	<i>Hemen Her Zaman</i>	<i>Her Zaman</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>
14 Bu kuruluşta yapılan faaliyetler istatistiki olarak ölçülmekte ve objektif olarak değerlendirilmektedir.	1616,5	2222,7	2020,6	2020,6	4 4,1	1515,13,201,62		
15 Ürün ve hizmet kalitesinin artması için kuruluşumuzda çalışanlar için eğitim programları düzenlenmektedir.	3 3,1	7 7,2	8 8,2	2727,8	2323,7	2929,94,521,36		
16 Bu kuruluş, çalışanların sürekli gelişimini sağlamak için eğitim programları uygular.	3 3,1	7 7,2	1313,4	2525,8	1616,5	33 344,471,42		
17 Kuruluşumuz değişen koşullara uyum sağlamakta ve sürekli gelişmektedir.	2 2,1	7 7,2	1313,4	2525,8	1919,6	31 324,491,36		
18 Bu kuruluşta çalışanlar işlerini kendi başlarına yapma ve kontrol etme yetkisine sahiptirler.	8 8,2	2020,6	1515,5	1313,4	1919,6	2222,73,841,68		
19 İşimi yapmak için gerekli bilgi ve beceriye sahibim.	1	1	1	6 6,2	1111,3	2323,7	5556,75,261,06	
20 Beraber çalıştığım kişileri iş konusunda etkileyebilirim.	2 2,1	6 6,2	1212,4	1616,5	2020,6	4142,34,741,39		
21 Yaptığım iş benim için anlamlı ve önemlidir.	-	-	4 4,1	4 4,1	1515,5	1313,4	6162,95,271,12	

Tablo 3 incelendiğinde, katılımcıların TKY algılamaları içerisinde en yüksek ortalamaların sırası ile “Yaptığım iş benim için anlamlı ve önemlidir.” (Ort. =5,27), “İşimi yapmak için gerekli bilgi ve beceriye sahibim.” (Ort. =5,26) ve “Beraber çalıştığım kişileri iş konusunda etkileyebilirim.” (Ort. = 4,74) ifadelerine ait olduğu görülmüştür. Bu ifadelerin ortalama sonuçlarının yüksek çıkması sırası ile personelin; yaptığı işi önemseydiği, mesleki konuda kendisini yeterli gördüğü ve çalışma arkadaşlarını mesleki anlamda etkileme gücüne sahip olduğu algılarını ortaya koymaktadır. Katılımcıların TKY algılamaları içerisinde yer alan en düşük ortalamaların ise sırası ile “Bu kuruluşta çalışanlara maaş, prim ve ödüller adil olarak dağıtılmaktadır.” (Ort. = 2,43), “Takım çalışmalarında başarıya en fazla katkısı olan personel ödüllendirilmektedir.” (Ort. = 2,56) ve “Gayret ve çalışmalarımız zamanında takdir edilmekte, elde ettiğimiz başarılar ödüllendirilmektedir.” (Ort. = 2,94) ifadelerine ait olduğu görülmüştür. Bu ifadelerden de anlaşılacağı üzere, araştırmaya katılanların TKY algılama düzeylerinin arttırılmasında, çalışanlara verilen maaş, prim ve çeşitli ödüllerin arttırılması önemli görülmektedir. Çalışanların dağıtımsal adalet algılarının arttırılması için örgütün performans değerlendirme sistemlerinin yeniden gözden geçirilmesi ve ödüllendirme politikalarında yenilikler yapılması önerilebilir. “Takım çalışmalarında başarıya en fazla katkısı olan personel ödüllendirilmektedir.” İfadesinden anlaşılan; örgütte grup çalışmasını gerekli kılan çalışmalarda işlerin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlayan personelin bazı araçlarla ödüllendirilmesi gerekmektedir. Katılımcılar, göstermiş oldukları performans düzeylerinin işveren tarafından takdir edilerek bunun sonucunda ortaya çıkan başarıların ödüllendirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Ortalama değeri 3,20 olarak hesaplanan; ‘Bu kuruluşta yapılan faaliyetler bilimsel olarak ölçülmekte ve objektif olarak değerlendirilmektedir.’ İfadesi ve ortalama değeri 3,40 olarak hesaplanan

'Bu kuruluşta performans ölçümü yapılmaktadır.' ifadeleri sonucunda örgütün kendi faaliyetlerinde performans ölçümü ve bu ölçümlerin objektif değerlendirmesi konusunda katılımcıların algı düzeylerinin yüksek olmadığı söylenebilir. Kurumun performans değerlendirme politikalarını yeniden incelemesi ve gerekli gördüğü değişiklikleri yapması önerilebilir. Ortalama değeri 3,84 olarak hesaplanan 'Bu kuruluşta çalışanlar işlerini kendi başlarına yapma ve kontrol etme yetkisine sahiptirler.' İfadesinden çıkarılacak sonuç ise katılımcıların bireysel inisiyatif kullanma konusunda algı düzeylerinin yüksek olmadığı söylenebilir. Katılımcıların kendilerini yaptıkları işin sahibi olarak görmeleri için kurumda iş benimsetme politikaları uygulanabilir.

Tablo 4. ÖVD Ölçeği Betimsel İstatistikler

İfadeler	Hiçbir Zaman		Nadiren		Bazen		Genellikle		Hemen Her Zaman		Her Zaman	Ortalama	Standart Sapma	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%				
1 İş arkadaşlarının işe gelmediği günlerde onların görevlerini severek üstlenirim.	7	7,2	5	5,2	13	13,4	22	22,7	13	13,4	37	38,1	4,44	1,57
2 İş arkadaşlarının işle ilgili problemlerinde onlara seve seve zaman ayırım.	2	2,1	8	8,2	4	4,1	13	13,4	21	21,6	49	50,5	4,96	1,38
3 İşe yeni başlayan personelin oryantasyon sürecinde bana verilmiş bir görev olmasa da onlara yardımcı olurum.	2	2,1	3	3,1	3	3,1	19	19,6	15	15,5	55	56,7	5,13	1,22
4 Bir sorunla karşılaştığımda yapabileceğim en iyisini yapmaya çalışırım.	-	-	3	3,1	1	1	7	7,2	17	17,5	69	71,1	5,53	0,91
5 Çalışma arkadaşlarının iyiliği için kişisel önceliklerimi feda ederim.	4	4,1	11	11,3	24	24,7	19	19,6	14	14,4	25	25,8	4,06	1,51
6 Zamanımın çoğunu işimle ilgili problem ve sorunları şikayetle geçiririm.	34	35,1	21	21,6	15	15,5	11	11,3	5	5,2	11	11,3	2,64	1,69
7 Çalıştığım kurumun imaj yaratmasına yardımcı olacak faaliyetlere gönüllü katılırım.	2	2,1	9	9,3	12	12,4	23	23,7	19	19,6	32	33	4,48	1,41
8 Başkalarına bu kurumun çalışmak için iyi bir yer olduğunu söylerim.	4	4,1	12	12,4	10	10,3	24	24,7	18	18,6	29	29,9	4,31	1,51
9 Daha yüksek ücret söz konusu olursa, rakip bir firmada çalışmayı kabul edebilirim.	13	13,4	12	12,4	15	15,5	14	14,4	8	8,2	35	36,1	4,00	1,85
10 Kimsenin beni görmediği durumlarda da kurallara, emirlere ve prosedürlere uyarım.	2	2,1	1	1	4	4,1	15	15,5	11	11,3	64	66	5,31	1,15
11 İşe her zaman vaktinde gelirim.	-	-	1	1	3	3,1	8	8,2	19	19,6	66	68	5,51	0,86
12 Yazılı olmayan ama herkesin bildiği sözlü kurallara uyarım.	1	1	3	3,1	4	4,1	10	10,3	12	12,4	67	69,1	5,37	1,13
13 Gerekli olduğunda fazla mesai yapmak için gönüllü olurum.	11	11,3	13	13,4	11	11,3	14	14,4	14	14,4	34	35,1	4,12	1,80
14 İşimin gerektirdikleri dışında ekstra görev ve sorumluluk almaktan kaçınırım.	38	39,2	20	20,6	15	15,5	8	8,2	5	5,2	11	11,3	2,54	1,70
15 Yeni ürün ve gelişmeler hakkındaki fikirlerimi çalışma arkadaşlarımla paylaşıyorum.	1	1	6	6,2	8	8,2	23	23,7	25	25,8	34	35,1	4,72	1,26
16 İşyerinin düzenlediği toplantılara	3	3,1	3	3,1	2	2,1	21	21,6	20	20,6	48	49,5	5,02	1,26

<i>İfadeler</i>	<i>Hiçbir Zaman</i>	<i>Nadiren</i>	<i>Bazen</i>	<i>Genellikle</i>	<i>Hemen Her Zaman</i>	<i>Her Zaman</i>	<i>Ortalama</i>	<i>Standart Sapma</i>						
katılıyorum.														
17 İşimle ilgili uygulamaların geliştirilmesi için öneriler getiririm.	2	2,1	6	6,2	7	7,2	20	20,6	28	28,9	34	35,1	4,73	1,30
18 Çalıştığım işyeri hakkında bilgi sağlayan duyuruları, mesajları ve yazılı materyalleri sürekli izler ve okurum.	-	-	5	5,2	8	8,2	18	18,6	21	21,6	45	46,4	4,96	1,21
19 Bilgi ve becerilerimi sürekli güncel tutmaya çalışırım.	1	1	1	1	4	4,1	11	11,3	24	24,7	56	57,7	5,31	1,01
20 Hizmetiçi eğitim faaliyetlerine gönüllü olarak katılıyorum.	2	2,1	6	6,2	14	14,4	23	23,7	16	16,5	36	37,1	4,58	1,38
21 Bulduğum bölümü geliştirecek yeni fikirler yaratırım.	1	1	9	9,3	4	4,1	21	21,6	20	20,6	42	43,3	4,81	1,34

Tablo 4 incelendiğinde, katılımcıların ÖVD düzeylerini ortaya koyan ifadeler içerisinde en yüksek ortalamayı “Bir sorunla karşılaştığımda yapabileceğim en iyisini yapmaya çalışırım.” (Ort. =5,53) ifadesi ortaya koymuştur. Bu ifadeyi sırası ile “İşe her zaman vaktinde gelirim.” (Ort. =5,51) ve “Yazılı olmayan ama herkesin bildiği sözlü kurallara uyarım.” (Ort. = 5,37) ifadeleri takip etmiştir. Bu ifadelerin sonuç ortalamalarının yüksek çıkması sırası ile personelin; sorun çözme konusunda yüksek çaba gösterdiği, işe vaktinde gelmeye özen gösterdiği ve sözlü kurallara uyma konusunda duyarlı olduğu şeklinde yorumlanmaktadır. Katılımcıların ÖVD’yi içeren ifadeler içerisinde en düşük ortalamayı ise, “İşimin gerektirdikleri dışında ekstra görev ve sorumluluk almaktan kaçınırım.” (Ort. = 2,54) ifadesi ile sağladığı ortaya çıkmıştır. Bu ifadeyi “Zamanımın çoğunu işimle ilgili problem ve sorunları şikayetle geçiririm.” (Ort. = 2,64) ifadesinin takip ettiği görülmüştür. Bu düşük ortalamaya sahip ifadeler olumsuz sorular olduğu için sonuç ortalamalarının düşük çıkması olumlu anlamda değerlendirilmektedir. Personelin gerektiğinde ekstra görev almaktan kaçınmadığı ve işle ilgili problemlerinden sürekli şikayet etmediği anlaşılmaktadır.

4.5. Hipotezlerin Analizi

Araştırmanın bu kısmında, katılımcıların TKY yaklaşımına ilişkin görüşlerinin, ÖVD’leri üzerinde nasıl bir etkiye sahip olduğunun sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmanın söz konusu amacının gerçekleştirilmesi doğrultusunda katılımcıların TKY algısını gösteren, TKY’nin alt boyutları olan; Müşteri Odaklılık, Çalışan Katılımı, Yönetmelik Liderlik, Takım Çalışması, Ödül Ayırma, Performans Değerlendirme, Sürekli İyileştirme ve Personel Güçlendirme boyutları ile ÖVD arasındaki ilişki ortaya konmuştur. Çalışmada boyutlar arası ilişkinin çözümlenmesinde Korelasyon Analizi yapılmıştır.

H₁: Katılımcıların TKY algıları ile ÖVD’leri arasında ilişki vardır.

Tablo 5. Katılımcıların TKY Algıları İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

	Toplam Kalite Yönetimi	Örgütsel Vatandaşlık Davranışları
Toplam Kalite Yönetimi	<i>r</i>	1
		0,60**

	<i>p</i>		0,00
	<i>N</i>	97	97
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	<i>r</i>	0,60**	1
	<i>p</i>	0,00	
	<i>N</i>	97	97

** Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 5’de de görüldüğü üzere Pearson korelasyon (*r*) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların TKY algıları ile ÖVD’leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve orta düzeydedir ($r=0,60$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğundan ötürü katılımcıların TKY algıları ile ÖVD’leri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların TKY’ye yönelik algılama düzeyleri arttıkça ÖVD da aynı oranda artacaktır.

H₂: Katılımcıların Müşteri Odaklılık Algıları ile ÖVD’leri arasında ilişki vardır.

Tablo 6. Katılımcıların Müşteri Odaklılık Algıları İle ÖVD’leri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

		ÖVD	Müşteri Odaklılık Yaklaşımı
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	<i>r</i>	1	0,32**
	<i>p</i>		0,00
	<i>N</i>	97	97
Müşteri Odaklılık Yaklaşımı	<i>r</i>	0,32**	1
	<i>p</i>	0,00	
	<i>N</i>	97	97

** Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 6’da görüldüğü üzere Pearson korelasyon (*r*) katsayısı anlamlı olup 0,00 değerindedir. Yine katılımcıların Müşteri Odaklılık algıları ile ÖVD’leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf düzeydedir ($r=0,32$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için katılımcıların Müşteri Odaklılık algıları ile ÖVD’leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu söylenebilir. Sonuç olarak, katılımcıların Müşteri Odaklılık algı düzeyleri arttıkça ÖVD’leri de aynı oranda artacaktır.

H₃: Katılımcıların Çalışan Katılımı algıları ile ÖVD’leri arasında ilişki vardır.

Tablo 7. Katılımcıların Çalışan Katılımına İlişkin Görüşleri İle ÖVD Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

		ÖVD	Çalışan Katılımı
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	<i>r</i>	1	0,38**
	<i>p</i>		0,00
	<i>N</i>	97	97
Çalışan Katılımı	<i>r</i>	0,38**	1
	<i>p</i>	0,00	
	<i>N</i>	97	97

** Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 7’de görüldüğü üzere Pearson korelasyon (r) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların Çalışan Katılımına yönelik görüşleri ile ÖVD arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf düzeydedir ($r=0,38$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için katılımcıların TKY’ye ilişkin algılama düzeyleri ile ÖVD’leri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların TKY’ye yönelik çalışan katılımı algılama düzeyleri arttıkça ÖVD’leri de aynı oranda artacaktır.

H4: Katılımcıların Yönetmel Liderlik algıları ile ÖVD’leri arasında ilişki vardır.

Tablo 8. Katılımcıların Yönetmel Liderlik Algıları İle ÖVD’leri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

		ÖVD	Yönetmel Liderlik
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	r	1	0,54**
	p		0,00
	N	97	97
Yönetmel Liderlik	r	0,54**	1
	p	0,00	
	N	97	97

** . Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 8’de görüldüğü üzere Pearson korelasyon (r) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların Yönetmel Liderlik algıları ile ÖVD’leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve orta düzeydedir ($r=0,54$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğundan ötürü katılımcıların Yönetmel Liderlik algı düzeyleri ile ÖVD’leri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların Yönetmel Liderlik algılama düzeyleri arttıkça ÖVD düzeyleri de aynı oranda artacaktır.

H5: Katılımcıların Takım Çalışması algıları ile ÖVD’leri arasında ilişki vardır.

Tablo 9. Katılımcıların Takım Çalışmasına İlişkin Görüşleri İle ÖVD’leri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

		ÖVD	Takım Çalışması
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	r	1	0,41**
	p		0,00
	N	97	97
Takım Çalışması	r	0,41**	1
	p	0,00	
	N	97	97

** . Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 9’da görüldüğü üzere Pearson korelasyon (r) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların Takım Çalışmasına yönelik görüşleri ile ÖVD’leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve

orta düzeydedir ($r=0,41$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğundan ötürü katılımcıların Takım Çalışmasına yönelik algılama düzeyleri ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların Takım Çalışması algılama düzeyleri arttıkça ÖVD düzeyleri de aynı oranda artacaktır.

H₆: Katılımcıların Ödül Ayırma Algıları ile ÖVD'leri arasında ilişki vardır.

Tablo 10. Katılımcıların Ödül Ayırma Algıları İle ÖVD'leri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

		ÖVD	Ödül Ayırma
Ödül Ayırma	<i>r</i>	1	0,39**
	<i>p</i>		0,00
	<i>N</i>	97	97
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	<i>r</i>	0,39**	1
	<i>p</i>	0,00	
	<i>N</i>	97	97

** . Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 10'da görüldüğü üzere Pearson korelasyon (r) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların Ödül Ayırma algıları ile ÖVD'leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf düzeydedir ($r=0,39$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için katılımcıların toplam Ödül Ayırma algı düzeyleri ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların Ödül Ayırma algı düzeyleri arttıkça ÖVD düzeyleri de aynı oranda artacaktır.

H₇: Katılımcıların Performans Değerlendirme yaklaşımları ile ÖVD arasında ilişki vardır.

Tablo 11. Katılımcıların Performans Değerlendirme Algıları İle ÖVD'leri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

		Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	Performans Değerlendirme
Performans Değerlendirme	<i>r</i>	1	0,39**
	<i>p</i>		0,00
	<i>N</i>	97	97
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	<i>r</i>	0,39**	1
	<i>p</i>	0,00	
	<i>N</i>	97	97

** . Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 11’de görüldüğü üzere Pearson korelasyon (r) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların Performans Değerlendirme algıları ile ÖVD’leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve zayıf düzeydedir ($r=0,39$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğundan ötürü katılımcıların Performans Değerlendirme algı düzeyleri ile ÖVD arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların Performans Değerlendirme algı düzeyleri arttıkça ÖVD düzeyleri de aynı oranda artacaktır.

H₈: Katılımcıların Sürekli İyileştirme Algıları ile ÖVD’leri arasında ilişki vardır.

Tablo 12. Katılımcıların Sürekli İyileştirme Algıları İle ÖVD’leri Arasındaki İlişkinin Korelasyon Testi Sonuçları

		Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	Sürekli İyileştirme
Sürekli İyileştirme	<i>r</i>	1	0,58**
	<i>p</i>		0,00
	<i>N</i>	97	97
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	<i>r</i>	0,58**	1
	<i>p</i>	0,00	
	<i>N</i>	97	97

** . Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Tablo 12’de görüldüğü üzere Pearson korelasyon (r) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların Sürekli İyileştirme algıları ile ÖVD’leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve orta düzeydedir ($r=0,58$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğundan ötürü katılımcıların Sürekli İyileştirme algı düzeyleri ile ÖVD’leri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların Sürekli İyileştirme algı düzeyleri arttıkça ÖVD düzeyleri de aynı oranda artacaktır.

H₉: Katılımcıların Personel Güçlendirme Algıları ile ÖVD’leri arasında ilişki vardır.

Tablo 13. Katılımcıların Personel Güçlendirme Algıları İle ÖVD’leri Arasındaki İlişkinin

		Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	Personel Güçlendirme
Personel Güçlendirme	<i>r</i>	1	0,63**
	<i>p</i>		0,00
	<i>N</i>	97	97
Örgütsel Vatandaşlık Davranışları	<i>r</i>	0,63**	1
	<i>p</i>	0,00	
	<i>N</i>	97	97

** . Korelasyon değeri 0,01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed).

Korelasyon Testi Sonuçları

Tablo 13’de görüldüğü üzere Pearson korelasyon (r) katsayısı anlamlı olup 0 değerindedir. Yine katılımcıların Personel Güçlendirme algıları ile ÖVD’leri arasındaki ilişki pozitif yönlü ve yüksek düzeydedir ($r=0,63$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğundan ötürü katılımcıların Personel

Güçlendirme algı düzeyleri ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki vardır. Sonuç olarak, katılımcıların Personel Güçlendirme algı düzeyleri arttıkça ÖVD düzeyleri de aynı oranda artacaktır.

5. SONUÇ

Araştırmaya katılanların çoğunluğunun kadınlardan oluştuğu ortaya çıkmıştır. (% 23,7'si erkek, % 76,3'ü kadındır). Katılımcıların yaş dağılımlarında % 62,9'unun 20-30; % 29,9'unun 31-40 ve % 7,2'sinin ise 41 ve üzeri yaş grubunda olduğu görülmüştür. Katılımcıların öğrenim düzeyi ile ilgili elde edilen verilerde, % 19,6'sının lise; % 20,6'sının Ön lisans; % 52,6'sının lisans ve % 7,2'sinin yüksek lisans/doktora mezunu olduğu görülmüştür. Katılımcıların unvan dağılımlarında ise % 74,2'sinin işgören; % 25,8'inin alt-orta kademe yöneticisi olduğu görülmüştür. Son olarak, katılımcıların çalışma sürelerinde % 37,1'inin 1 yıldan az; % 16,59'inin 1-2 yıldır ve % 46,4'ünün ise 3 ve üzeri yıldır mevcut işyerlerinde çalıştıkları görülmüştür. Katılımcıların TKY'ye olan algıları ile ÖVD'leri arasında orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,60$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için *Toplam Kalite Yönetimi* algıları ile *Örgütsel Vatandaşlık Davranışları* arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. TKY yaklaşımının alt boyutları ile ÖVD ilişkisi şu şekildedir: Katılımcıların *Müşteri Odaklılık* algıları ile ÖVD'leri arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,32$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için müşteri odaklılık algıları ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların *Çalışan Katılımına* yönelik algıları ile ÖVD'leri arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,38$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için çalışan katılımı algıları ile ÖVD arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların *Yönetimsel Liderlik* algıları ile ÖVD'leri arasında orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,54$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için yönetimsel liderlik algıları ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların *Takım Çalışmasına* yönelik algıları ile ÖVD'leri arasında orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,41$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için takım çalışması algıları ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların *Ödül Ayırma* algıları ile ÖVD'leri arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,39$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için ödül ayırma algıları ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların *Performans Değerlendirme* algıları ile ÖVD'leri arasında zayıf düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,39$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için performans değerlendirme algıları ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların *Sürekli İyileştirme* algıları ile ÖVD'leri arasında orta düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,58$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için sürekli iyileştirme algıları ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Katılımcıların *Personel Güçlendirme* algıları ile ÖVD'leri arasında yüksek düzeyde pozitif yönlü korelasyon olduğu görülmüştür ($r=0,63$). Korelasyon katsayısı pozitif olduğu için personel güçlendirme algıları ile ÖVD'leri arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada kullanılan soru ölçeklerine uygulanan betimsel analizler sonucunda elde edilen ortalamalar ile bazı öneriler elde edilmiştir. Araştırmaya katılanların TKY algılama düzeylerinin artırılmasında, çalışanlara verilen maaş, prim ve çeşitli ödüllerin artırılması önemli görülmektedir. Çalışanların dağıtımsal adalet algılarının artırılması için örgütün ödüllendirme politikalarında yenilikler yapılması önerilebilir. İş ortamında grup çalışmasını gerekli kılan organizasyonlarda işlerin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlayan personelin birtakım araçlarla ödüllendirilmesi gerekmektedir. Katılımcılar, göstermiş oldukları performans düzeylerinin işveren tarafından takdir edilerek

bunun sonucunda ortaya çıkan başarıların ödüllendirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Kurumun kendi faaliyetleri konusunda performans ölçümü ve bu ölçümlerin objektif değerlendirmesi konusunda katılımcıların algı düzeylerinin yüksek olmadığı söylenebilir. Kurumun performans değerlendirme politikalarını yeniden incelemesi ve gerekli gördüğü değişiklikleri yapması önerilebilir. Katılımcıların bireysel inisiyatif kullanma konusunda algı düzeylerinin yüksek olmadığı söylenebilir. Katılımcıların kendilerini yaptıkları işin sahibi olarak görmeleri için kurumda iş benimsetme politikaları uygulanabilir. Üzerinde durulan öneri konularını özetlemek gerekirse; maaş, prim ve ödül politikaları, performans değerlendirme sistemleri, takım çalışmalarında personelin takdir edilmesi, bireysel inisiyatif kullanma konuları olarak sıralanabilir.

KAYNAKÇA

- Aslanoğlu, S. ve Başkan, T. D. (2016). Denetçilerin bağımsızlığının denetim kalitesine etkisi: bist'de yapılan bir uygulama. *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, (48), 59-84. Url: <https://docplayer.biz.tr/23225839-Denetçilerin-bagimsizliginin-denetim-kalitesine-etkisi-bist-de-yapilan-bir-uygulama-doc-dr-suphi-aslanoglu-yrd-doc-dr.html> 20/01/2018 Tarihinde erişildi.
- Baltaş, A. (2001). *Değişimin içinden geleceğe doğru ekip çalışması ve liderlik* (3. Baskı). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Basım, H. N. ve Harun, Ş. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61(4), 1-22. Url: <https://www.researchgate.net/publication/303864802>
- Bateman, T.S. ve Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between effect and employee 'Citizenship'. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587 - 595. doi:10.5465/255908
- Çelik, A. (2010). *Toplam kalite yönetimi* (2.Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.
- Ehigie, B. O. ve McAndrew, E. B. (2005). Innovation, diffusion and adoption of total quality management (tqm). *management decision*, (43), 925-940. Doi: <https://doi.org/10.1108/00251740510603646>
- Erkılıç A. T. (2007). Toplam kalite yönetimi ilkelerinin yönetim yaklaşımları bağlamında tartışılması. *Anadolu Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi*, 2(4), 50-62. Url: http://www.gau.edu.tr/PDF-Files/JSAS_002_04_PDF/JSAS_002_04_05_Erkilic.pdf

- George, D. ve Mallery M. (2010). *SPSS for windows step by step: a simple guide and reference 17.0 update* (10a ed.). Boston: Pearson.
- Gencel, U. (2001). Yükseköğretim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi ve akreditasyon. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(3), 179.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 49.
- İplik, F. N. (2015). *Örgütsel vatandaşlık davranışı* (1. Baskı). Ankara: Akademisyen Yayınevi.
- Kaya, S. (2005). *Sağlık hizmetlerinde sürekli kalite iyileştirme*. Ankara: Pelikan Yayınevi.
- Kaya, S. vd. (2013). *Sağlık kurumlarında kalite yönetimi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Kingır, S. (2006). *Toplam kalite yönetimi*(2. baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kuruşcu, M. (2003). *Toplam kalite yönetimi ve kalite ödülleri* (1.baskı). İstanbul: IQ Kültür Sanat Yayıncılık.
- Kurt, A. (2015). *Rekabet stratejileri, toplam kalite yönetimi uygulamaları ve firma performansı ilişkisi*, Gebze Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Merter, M. E. (2006). *toplam kalite yönetimi* (1. baskı). Ankara: Atlas Yayınları.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*. usa: lexington books, Lexington Mass.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior, *Research in Organizational Behavior*(12. Baskı). Usa: JAI Press Inc.
- Ölçüm, Ç. M. (2004). *Örgütsel vatandaşlık davranışı* (1. baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Öz, O. (2008). *The relationship between total quality management and organizational citizenship behavior, organizational commitment, job attraction*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Özdemir, İ. (2007). *Performans değerlendirme yöntemleri; performans değerlendirme yöntemi tercihlerinin belirlenmesine yönelik araştırma ve model önerisi*. Yayımlanmış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Podsakoff, P.M., Scott, B.M., Robert, H.M. ve Richard, F. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142. Doi: [https://doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](https://doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- Podsakoff, P. M., Scott, B.M., Julie, B. P. ve Daniel, G. B. (2000). Organizational citizenship behaviors: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 26(3), 513-563. Doi: <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Samson, D. ve Terziovski, M. (1999). The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of Operations Management*. 17, 393-400. Doi: 10.1016/S0272-6963(98)00046-1

- Tansel, A. E. (2007). *Toplam kalite yönetimi ile performans değerlemesi ilişkisi ve toplam kalite yönetimi uygulayan işletmelerde kullanım alanları*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Taşçı, D. ve Koç, U. (2007). Örgütsel vatandaşlık davranışı- örgütsel öğrenme değerleri ilişkisi: akademisyenler üzerinde görgül bir araştırma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 374. url: <http://hdl.handle.net/11421/449>
- Yürütücü, A. (2009). *Bilgi teknolojilerinde turizm sektörü ve TKY (toplam kalite yönetimi)*. <http://inet-tr.org.tr/inetconf9/bildiri/42.doc> 20/12/2017 tarihinde erişilmiştir.