

Çalışan Memnuniyeti ve Algılanan Örgütsel Desteğin Kadın Çalışanların İş-Yaşam Dengesi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama¹

The Relationship of Employee Satisfaction and Perceived Organizational Support With Work-Life Balance and Organizational Citizenship Behavior of Women Employees: A Practice in the Textile Sector

Güven Takım  ^a Muhammed Kürşat TİMUROĞLU  ^b

^a Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Bölümü, Erzurum, Türkiye. guven_takim@hotmail.com

^b Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi; İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Bölümü, Erzurum, Türkiye. timuroglu@atauni.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

İş-yaşam dengesi
Örgütsel vatandaşlık
Çalışan memnuniyeti
Algılanan örgütsel destek

Amaç – Bu çalışmanın amacı; çalışanların, pandemi ile birlikte zorlaşan çalışma hayatında çalışan memnuniyeti ile algılanan örgütsel desteğin iş yaşam dengesi ve örgütsel vatandaşlığa olan ilişkisini incelemektir. Söz konusu çalışma evrenini Erzurum ilinde yeni bir istihdam alanı oluşturan Tekstil kent sektöründe ki kadın çalışanlar oluşturmaktadır.

Yöntem – Veri toplama tekniği olarak anket formu kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu genel olarak iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, demografik sorular yer alırken, ikinci bölümde araştırmanın konusuna yönelik ölçek soruları bulunmaktadır. İş görenlere dağıtılan anket formlarından sağlanan geri dönüşler sonucunda, analize hazır halde 347 adet anket formu elde edilmiştir. Elde edilen veriler, istatistik paket programları aracılığıyla analiz edilmiştir.

Gönderilme Tarihi 20 Haziran
2022
Revizyon Tarihi 8 Kasım 2022
Kabul Tarihi 15 Kasım 2022

Bulgular – Çalışan memnuniyeti ile algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında ise negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu, algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, iş yaşam dengesi arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel vatandaşlık ile iş yaşam dengesi arasında herhangi bir anlamlı ilişki olmadığı görülmektedir.

Makale Kategorisi:
Araştırma Makalesi

Tartışma – Literatür kapsamında; ele alınan kavramlar hakkında çalışmalar bulunmuştur. Fakat bu çalışmalarda daha çok bu kavramlara etki eden olguların incelendiğini görülmüştür. Bu çalışmayı özgün kılan faktör özellikle ülkemizde bu dört unsurun birlikte incelendiği bir araştırmaya rastlanmamasıdır. Bu çalışmada ele alınan çalışan memnuniyeti ve algılanan örgütsel destek iş gücünü oluşturan bireyler için ne kadar önemli ise, örgütsel vatandaşlık ve iş-yaşam dengesi örgütlerin verimliliği için o kadar önemli olduğu sonucuna varılmıştır.

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords:

Work-life balance
Organizational citizenship
Employee satisfaction
Perceived organizational support

Purpose – The main purpose of this study is to examine the relationship between employee satisfaction and perceived organizational support, work-life balance and organizational citizenship in the working life, which has become more difficult with the pandemic. The aforementioned study universe consists of female employees in the textile city sector, which creates a new employment area in Erzurum.

Design/methodology/approach – Questionnaire form was used as data collection technique. The questionnaire form used in the research generally consists of two main parts. In the first part, there are demographic questions, while in the second part there are scale questions about the subject of the research. As a result of the feedback obtained from the questionnaires distributed to the employees, 347 questionnaires ready for analysis were obtained. The data obtained in the research were analyzed through statistical package programs.

Received 20 June 2022
Revised 8 November 2022
Accepted 15 November 2022

Findings – There is a positive relationship between employee satisfaction, perceived organizational support and organizational citizenship, there is a weak negative relationship between employee satisfaction and work-life balance. There is a positive relationship between perceived organizational support and organizational citizenship. It was concluded that there is a negative relationship between

Article Classification:
Research Article

¹ Bu çalışma, yüksek lisans tezinin bir kısmından yararlanılarak hazırlanmıştır.

Önerilen Atıf / Suggested Citation

Takım, G., Timuroğlu, M. K. (2022). Çalışan Memnuniyeti Ve Algılanan Örgütsel Desteğin Kadın Çalışanların İş-Yaşam Dengesi ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlişkisi: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14 (4), 2956-2971.

work-life balance. There is no significant relationship between organizational citizenship and work-life balance.

Discussion – Within the scope of the literature; Studies on the concepts discussed have been found. However, in these studies, it was observed that the cases affecting these concepts were mostly examined. The factor that makes this study unique is that there is no study in our country that examines these four elements together. It has been concluded that the more important the employee satisfaction and perceived organizational support discussed in this study are for the individuals who make up the workforce, the more important organizational citizenship and employee work-life balance are for the productivity of organizations.

1.GİRİŞ

COVID-19 küresel olarak ekonomik ve sosyal hayatın neredeyse tüm yönlerini derinden etkiliyor. Covid-19 neden olduğu pandemiden sonra tüm dünyada birçok alanda olduğu gibi işletmeler ve vatandaşlar için uzaktan çalışma, maske takarak çalışma, sosyal mesafe gibi yeni normlar yaratmıştır. Bu araştırmanın amacı; sosyoekonomik olarak Erzurum iline katkı sunması beklenen, Tekstil kent sektöründe çalışanların, pandemi ile birlikte zorlaşan çalışma hayatında memnuniyet ile algılanan örgütsel desteğin iş yaşam dengelerine ve örgütsel vatandaşlık ile olan ilişkisi incelemektir.

Sürdürülebilir ekonominin temel şartlarından birisi sürdürülebilir istihdamdır. İstihdamda temel amaç; iş arayan ve işverenler için ekonomik istikrarı sağlamaktır. Ekonomik istikrar örgütler için daha fazla kar ve büyüme ile mümkünken, çalışanlar için iş hayatlarındaki memnuniyetleri ve iş hayat dengelerini sağladıkları ölçüde mümkündür. Hem örgütler hem de çalışanlar için memnuniyet düzeyinin yüksek olması çalışma hayatının verimliliğini şüphesiz olumlu yönde etkilemektedir. Bu çalışmada Erzurum ilinde Tekstil kent firmalarında çalışanların memnuniyetlerinin ve algılanan örgütsel desteğin iş-yaşam dengesi ile örgütsel vatandaşlığa olan ilişkisi incelenmiştir.

Çalışan memnuniyeti, çalışanların işlerinden ve çalışma ortamlarından ne kadar mutlu olduklarının bir ölçüsüdür. Örgütsel etkinliği etkileyen pek çok faktör olabileceği kesindir ve bunlardan biri de çalışan memnuniyetidir. Etkili kuruluşlar, çalışan memnuniyetini teşvik eden bir kültüre sahip olmalı, (Bahtiyar & Can, 2017: 10)

Algılanan örgütsel destek (AÖD), çalışanların kuruluşun katkılarına ne kadar değer verdiğini ve bir çalışanın sosyo-duygusal ihtiyaçlarını karşılayan genel refahına ne kadar özen gösterdiğini gözlemleme derecesi olarak tanımlanır (Örücü ve diğ, 2020: 99). Algılanan örgütsel destekte; örgütte kararlara katılma durumu, özerklik önemli bir değişkendir (Rhoades & Eisenberger, 2002: 698) yaptıkları meta analitik çalışmada; zenginleştirilmiş iş koşullarına sahip işletmelerde, karar yetkisine sahip çalışanların daha fazla örgütsel destek algısına sahip oldukları sonucuna varılmıştır. Ayrıca işin kendine özgü özelliklerinin algılanan örgütsel desteği etkileyerek çalışanların işe katılımını ve iş tatminini arttırdığını tespit etmişlerdir. Diğer bazı değişkenler ise güvenli iş ortamı, gelişme fırsatı, topluma faydalı olma algısı, role bağlı stres, aşırı iş yükü, rol çatışması, rol belirsizliği, ödeme memnuniyeti, kariyer geliştirme fırsatı, iş- aile desteği ve mesleki bağlılıktır (Gülkaya Anık, 2020: 15)

Örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilebilme özelliklerinin başında söz konusu davranışın birey tarafından tamamen gönüllülük çerçevesinde gerçekleştirilme şartı gelmektedir. Bahsi geçen davranış; belirli kişilerden ziyade kurumun bütününe fayda sağlamalı, ÖVD birden fazla boyutu kapsamalıdır” (Karaalioğlu, 2019: 169)

Greenberg ve Baron’a göre örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı, bir çalışanın, örgütün belirlemiş olduğu görev tanımlarının ötesine geçerek, kendisinden beklenenden daha fazlasını yapmasıdır. Meyer ve Allen ise örgütsel vatandaşlık davranışını, bireyin örgütteki konumunun gerektirdiğinden daha fazlasını başarabilmek için sergilediği ekstra davranışlar olarak tanımlamıştır (Demirtaş, 2020: 55).

İş-yaşam dengesi yirmi birinci yüzyılda ailelerin karşılaştığı en büyük sorunlarından biri konumundadır. İnsanların yaşam kaliteleri artırma talepleri daha fazla gelir kazanma durumunu açığa çıkarmıştır. Bu durumun sonucunda ise, çift gelirli ailelere olan ihtiyaç önemli ölçüde artmıştır. Kadınların iş hayatına atılması ve geleneksel zihniyetten dolayı kadınların aile yaşamının sorunsuz ilerlemesinden sorumlu olmalarından dolayı genellikle iş yaşam dengesi bir kadın sorunu olarak görülmektedir (Sigroha, 2014: 22)

Tüm bu durumları göz önünde tutarak araştırmamızda; çalışan memnuniyetinin ve algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık ile iş yaşam dengesine olan ilişkisi incelenmiştir. Çalışanların iş ve aile yaşamlarına eşit ölçüde zaman ayırmaları organizasyona olan bağlılıklarını dolayısıyla memnuniyetleri etkilemektedir. Bu nedenle aile hayatı ve çalışma hayatı arasındaki bağlantıları ortaya koyabilen yöneticiler organizasyonun insan kaynaklarını iyi yönetebilir ve çok daha farklı insan kaynağı politikaları oluşturabilir. Bu zorlu süreç, çalışma yaşamında kabul edilen tüm bilinenlerin gözden geçirilmesi ve dolayısıyla çalışanların örgütlerle olan ilişkilerinin yeniden gözden geçirilmesi ihtiyacını doğurmuştur. Tüm bu durumlar çalışma hayatında; çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş-yaşam dengesini önemli kılmakta olup bu konulara ilişkin çalışmalara duyulan ihtiyaca işaret etmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1.Çalışan Memnuniyeti

Türk Dil Kurumu tarafından memnuniyet; neşe, sevinç, sevinme olarak tanımlanmaktadır. Bu olgu hayatın içerisinde insanın sosyal duysal ve kişisel olarak pozitif yönlü etkileyen bazı zamanlarda diğer insanlar tarafından da fark edilen huzurun dışı vurumu olarak tanımlanır. Kısacası, bireyin içinde bulunduğu olaylar, ihtiyaçlar, talepler ve beklentilerin karşılanması memnuniyet olarak tanımlanabilir (Reşitoğlu, 2011: 60).

Çalışan memnuniyeti konusunda yapılan bilimsel araştırmaların geçmişi 1930'lu yıllara dayanmaktadır. Çalışan memnuniyeti ile ilgili hem teoride hem de uygulama yönünden önemli gelişmeler kaydedilmiştir. Çalışanlar ne kadar motive olursa, pozisyonlarından o kadar memnun olurlar. Benzer şekilde çalışanlar işlerinden ne kadar mutlu olurlarsa pozisyonlarından da o kadar memnun ve üretken olurlar. Çalışanların iş memnuniyeti ve motivasyonu birbirleri ile yakından bağlantılıdır. İş memnuniyetini etkileyen diğer faktörler arasında yönetim tarzı, lidere bağlılık, çalışanların katılımı ve yetkilendirilmesi yer alır. Bu nedenle çalışanların iş memnuniyeti, şirketler tarafından düzenli olarak ölçülmesi gereken önemli bir özelliktir. İş memnuniyetini ölçmenin tipik bir yolu, çalışanların tepkilerini bildirdikleri derecelendirme ölçeklerini kullanmaktır. Sorular, ücret seviyeleri, iş sorumlulukları, çeşitli görevler, terfi fırsatları ve pozisyonun kendisi dâhil olmak üzere çok çeşitli konuları ele alabilir (Moyes, 2008: 70).

Küresel bir dünyada işletmeler; teknolojik gelişmelerden, değişen piyasa koşullarından ve endüstri ilişkilerinden, ekonomideki belirsizliklerden, dalgalanmalardan ve rekabet avantajı kazanma arzusundan büyük ölçüde etkilenmiş ve bu durumlar işletmeleri daha karmaşık ve dinamik hale getirmiştir. Rekabet ve dayanıklılığı sağlamak için kuruluşlar artık yeni stratejiler geliştirmeli, yeni hedefler, çalışma normları ve çalışma profilleri belirlemelidir. Bu koşullar altında, kuruluşların hedeflerine ulaşmak ve kalifiye çalışanlarını korumak için çalışanlarla iyi ilişkiler geliştirmesi gerekir. Öte yandan işletmeler iyi donanımlı (bilgi, beceri ve deneyim yüklü) bir iş gücüne sahip olsalar da bekledikleri performansı yakalayamamaktadırlar. Çalışanları yeterince motive edemezlerse çalışanların performansında artış beklenemez. İş birimi düzeyinde yapılan araştırma, çoğu işletmeyle doğrudan ilgili olan sonuçlarla bağlantı kurma fırsatları da sağlar. Müşteri sadakati, karlılık, üretkenlik, çalışan devir hızı ve güvenlik değişkenleri gibi önemli sonuçlar tipik olarak iş birimi düzeyinde toplanır ve raporlanır. Toplam iş birimi düzeyinde çalışan memnuniyeti, hizmetten duyulan gurur ve müşteri odaklılığın müşterilerin hizmet algıları ile nasıl ilişkili olduğunu incelenmiştir. Çalışan tutumlarının müşteri memnuniyeti-sadakati ve bazı finansal gösteler ile pozitif ilişkilere sahip olduğunu ve çalışan tutumları ile çalışan devir hızı arasında negatif bir ilişki olduğunu gözlenmiştir (James K. vd, 2002: 268).

Saager ve arkadaşları 2012 yılında yapmış oldukları çalışmalarda yöneticilerin, çalışanların buldukları organizasyon için faydalı işgücü olup olmadıklarını ve çalışanların gerçekten şirkette kalma olasılıklarını ölçmek için çalışan bağlılığı ve memnuniyet konularını ele almaları gerekir. İnsan kaynakları yönetiminin temel yönlerinden biri de çalışan memnuniyetinin ölçülmesidir. Şirketler, çalışanlar arasında çalışan memnuniyetinin yüksek olduğundan emin olmak zorundadır; bu da organizasyonda verimliliği, duyarlılığı, kaliteyi ve müşteri hizmetlerini artırmak için bir ön koşul olmaktadır (Saageer, vd, 2012: 35). Bilimsel araştırmalarda olduğu kadar günlük yaşamda da kullanılmasına rağmen, çalışan memnuniyetinin ne olduğu konusunda hala genel bir fikir birliği yoktur. Farklı yazarların çalışan memnuniyetini tanımlamaya yönelik farklı yaklaşımları vardır(Kaya, 2020: 20).

Çalışan memnuniyeti, çalışanların mutlu olup olmadıklarını, iddialı olup olmadıklarını ve iş yerinde istek ve ihtiyaçlarını karşılayıp karşılamadığını tanımlamak için kullanılan terimdir. Çalışan memnuniyeti çalışanın motivasyonunda, hedefine ulaşmasında ve işyerinde yüksek moralde çalışmasında önemli bir faktördür. Temelde çalışan memnuniyeti, çalışanların işlerinden ve çalışma ortamlarından ne kadar mutlu olduklarının bir ölçüsüdür. Organizasyon geliştirme faktörleri, iş güvenliği faktörleri, iş görev faktörleri, ücretlendirme ve fayda faktörü gibi çalışan memnuniyetinden sorumlu çeşitli değişkenler vardır. Terfi ve kariyer gelişimi gibi çalışanları tatmin eden fırsatlar da çalışan memnuniyetini artırmaktadır (Masood, vd, 2014: 94).

2.2. Algılanan Örgütsel Destek

Algılanan örgütsel destek (AÖD), çalışanların kuruluşa, amaçlarına ve hedeflerine ulaşmasına yardımcı olma zorunluluğunu hissettikleri ve kuruluş adına artan çabaların daha büyük ödüllere yol açmasını bekledikleri bir sosyal değişim süreci olarak tanımlanmıştır. AÖD ayrıca sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılar, bu durumda çalışanların kuruluş ile daha fazla özdeşleşme ve bağlılık kurması ile, çalışanlarda kuruluşun başarılı olmasına yardımcı olmak için artan bir istek ve daha fazla psikolojik esenlik ile sonuçlanır (Kurtessis, ve diğ., 2017: 1854).

Örgütsel destek, örgüt üyelerinin menfaatlerini gözetmek, çalışanlar arasında haksız menfaatten kaçınmak, talep ve şikâyetleri dikkate almak ve çalışanların yaptığı olumlu katkıların değerini takdir etmek gibi önemli faktörlerden oluşur. Eisenberger ve arkadaşları 1986 yılında yapmış oldukları çalışmada, örgütsel desteği, örgütsel değerlerin çalışanların refahını hesaba kattığı ve onların mutluluğunu artırdığı bir durum olarak tanımlamışlardır (Eisenberger & diğ., 1986: 500).

Örgütsel destek algısı yüksek olan örgütlerde gerekli özellikler altı alt başlıkta toplanabilir (Özdevecioğlu, 2003: 117); (Aykan, 2007: 125):

- Çalışanların görüşleri ciddiye alınır ve çalışanların kurumun amaç ve hedeflerine uygun davranışları içselleştirmesi teşvik edilir.
- Kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan sorunlar büyük sorunlara yol açmadan çözülür kişiler arası ilişkilerin gelişmesi sağlanır.
- Tüm süreçlerde yönetici desteği çalışanlar için belirgindir.
- İş yerinde kaynakların dağıtımında, özellikle ödül sisteminde adil bir yönetim vardır.
- İnsan kaynakları açısından pratik bir ilerleme gösterir.

Algılanan Örgütsel Desteğin Sonuçları, karşılıklılık normu temelinde, algılanan örgütsel destek kuruluşun refahını önemsemek için hissedilen bir yükümlülük oluşturur. Çalışanların taleplerinin karşılanması ve organizasyonun taleplerinin de çalışanlar tarafından yerine getirilmesi çalışanların buldukları organizasyona bağlılıklarını artırır (Foa & Foa , 1980: 128).

2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı ilk olarak 1930 yılında Barnard tarafından "rol dışı davranışlar" olarak ifade edilmiştir. Bu kavram daha sonra 1983 yılında Dennis Organ tarafından ilk olarak yönetim çalışmalarına tanıtılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı Bateman ve Organ (1983) tarafından "iyi asker sendromu" olarak adlandırılmıştır (Bateman & Organ, 1983: 587). George (1991) bunu "toplum yanlısı davranış" olarak tanımlarken, George ve Brief (1992) bu kavramı "kendiliğinden davranış" olarak tanımlamıştır (Gürbüz, 2006: 48). George ve Jones, bu davranışları örgütsel gönüllülük (veya isteklilik) olarak adlandırır (George & Jones, 1997: 153). Goodman ve Svyantek (1999) terimi "bağlamsal performans" olarak tanımlamıştır (Goodman & Svyantek, 1999: 254). Finkelstein ve Penner (2004) ise "sosyal organizasyon davranışı" olarak tanımlamışlardır (Finkelstein & Penner, 2004: 383)

Organ (1988), Örgütsel Vatandaşlık Davranışını, resmi ödül sisteminin bir parçası olmamakla birlikte, örgütün işlevsel gelişimine izin veren gönüllü bireysel davranışın derlenmesi olarak tanımlar. Öte yandan Bateman ve Organ (1983), örgütsel vatandaşlık davranışını genel görev performansı kavramının tanımında doğrudan değinilmeyen davranışlar olarak tanımlamaktadırlar (Bateman & Organ, 1983: 587). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili verilen tanım ve bilgiler ışığında örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin özellikler şunlardır:

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, resmi ödül sistemine doğrudan bağlı olmaksızın sergilenen bir davranıştır.

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, etkili örgütsel işlevleri sağlayan ve destekleyen örgütsel faaliyetlerde yer alan davranış türüdür.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, görev tanımlarında belirtilmeyen, resmi rollerin üzerinde olan, net bir şekilde tanımlanamayan, sürenin eksik olması durumunda ceza gerektirmeyen, çalışanların beklenenden daha fazlasını sunduğu davranışlardır (Karaaslan ve diğ., 2009: 140).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Etkileri;

Örgütsel vatandaşlık davranışının dört ana etkisi vardır:

- Verimlilik ve etkililik seviyesinin iyileştirilmesi.
- Örgüt içinde çalışanların moralini artırmak
- Örgütsel bağlılığı artırmak.
- Organizasyonel düzenlemenin iyileştirilmesi olarak belirtilmiştir (George & Jones, 2005).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri;

- Örgütsel vatandaşlık, çalışanların ve işçilerin herhangi bir emir olmaksızın tamamen gönüllü ve isteğe bağlı bir davranışlardır.
- Örgütsel vatandaşlık, örgütlerde çalışanların yaptığı davranışlar, arkasında hiçbir gizli menfaati olmayan ve açıkça kuruma fayda sağlayan dürüst davranışlardır.
- Kuruluşlar, çalışanların vatandaşlık davranışlarını gerçekleştirmeleri için uygun bir ortam sağlar. Bu davranışlar aynı zamanda kuruluşlara ve çalışanlara fayda sağlar.
- Bu davranışları yerine getiren çalışanlar ve işçiler, bunları yaptıkları için ücret almazlar ve yapmadıkları takdirde cezalandırılmazlar (Eisenberger & diğ., 1986, s. 121-128).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Özellikleri

- Örgütsel vatandaşlık, çalışanların ve işçilerin herhangi bir emir olmaksızın tamamen gönüllü ve isteğe bağlı bir davranışlardır.
- Örgütsel vatandaşlık, örgütlerde çalışanların yaptığı davranışlar, arkasında hiçbir gizli menfaati olmayan ve açıkça kuruma fayda sağlayan dürüst davranışlardır.
- Kuruluşlar, çalışanların vatandaşlık davranışlarını gerçekleştirmeleri için uygun bir ortam sağlar. Bu davranışlar aynı zamanda kuruluşlara ve çalışanlara fayda sağlar.
- Bu davranışları yerine getiren çalışanlar ve işçiler, bunları yaptıkları için ücret almazlar ve yapmadıkları takdirde cezalandırılmazlar. Bu durum aşağıdaki gerekçelere dayanmaktadır:
 - Örgütsel vatandaşlık davranışları oldukça kesin davranışlardır ve bu davranışların ölçülmesi son derece zordur, Bu nedenle yöneticiler, bu davranışları ödüllerle ilişkilendirme şansı son derece düşük olsa bile bunu fark edebilir.
 - Örgütsel vatandaşlık davranışlarını uygulamak, çalışanların kendi iş potansiyelini azaltır ve her zaman fazladan iş yapmaya çalıştıkları için bireyler kendileri için değerli olan zamandan vazgeçer, örneğin; başkalarına yardım etmek gibi,
 - Çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışlarına uymazlarsa cezalandırılmazlar.
- Bu davranışlar, resmi olmasa ve yöneticiler tarafından emredilmese bile kuruluşların etkinliğini ve faaliyetini artırır. Organizasyonel hedeflere ulaşmada gerçekten hayati bir role sahiptirler. Netemeyer ve Boles'e (1997) göre bu olumlu davranışlar şu unsurları içerir:
 - Bu davranış, kuruluşların resmi sistemlerinde anlatılanların ötesine geçer.
 - Doğal gönüllü bir eylem olarak nitelendirilir.
 - Bu davranışların hiçbiri için belirli bir ödül yoktur.
 - Başarılı organizasyonel performanslar için gerçekten önemlidir (Netemeyer & diğ., 1997: 85).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları; Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışlarını; fedakârlık, nezaket, vicdanlılık, sportmenlik ve sivil erdem başlıklar altında örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarını belirlemiştir(Podsakoff P. & diğ.,2000: 525).

Örgütsel vatandaşlık davranışının belirleyicileri; iş memnuniyeti, örgütsel adalet, organizasyon kültürü, yaş ve kendini motive etme gibi hususları sıralanmaktadır (Koopman, 2003: 610.).

2.4.İş Yaşam Dengesi

İş-yaşam dengesi, yirmi birinci yüzyılda ailelerin karşılaştığı en zor sorunlardan biridir. Son on yıldaki ekonomik baskılar, çift gelirli ailelere olan ihtiyacı önemli ölçüde artırmıştır. Ailelerin çoğunluğunun geçim maliyetindeki artışları karşılamak için geçimi sağlayan iki kişiye ihtiyaç duymaktadır.

İş-yaşamı dengesi, geleneksel zihniyetten dolayı daha çok kadın sorunu olarak görülüyor. Burada kadın, iş profili ve resmi sorumlulukları ne olursa olsun, ailenin günlük işlerinin sorunsuz yürütmesinden öncelikli olarak sorumlu tutuluyor, bu yüzden kadın hem işi hem de aileyi yönetir. Bu dengesizlik, çalışan kadınların kişisel yaşamları üzerinde olumsuz bir etkiye sahiptir ve bu da artan boşanma sayısı, yüksek stres seviyelerine bağlı kısırlık gibi sosyal tehlikeler biçimine dönüşebilir. Bu konuları başarıyla ele alan bir organizasyon (çeşitli iş yaşamı dengesi imkânları sağlayarak), şirketin ve çalışanın çalışma atmosferinde sağlıklı bir sinerji yaratır (Sigroha, 2014: 22).

İş yaşam dengesini etkileyen bireysel faktörler, İş yaşam dengesini belirleyen en önemli faktör kişinin kendisidir. Bireyin örgüte bağlılığı, iş tatmini, motivasyonu, performansı bireyin kendisine bağlı olarak elde edilen sonucu da değiştirmektedir. Bireyin iş yaşam dengesini sağlamada gelir düzeni, çocuk sahibi olması, ulaşım imkânları, eğitim seviyesi gibi etkenler dengeyi sağlamasında etkili olmaktadır.

Birçok çalışan, uzun çalışma saatleri, yoğun iş yükleri, sürekli değişen iş uygulamaları ve iş güvensizlikleri yaşamaktadır. Kişilerde strese neden olan durumlar uzun saatler çalışmak, yüksek kaygı seviyeleri ve düşük iş memnuniyeti seviyeleri ile ilişkilendirilmiştir. Çalışanların iş arkadaşlarına güvenmeleri hem işlerini iyi yapmaları hem de çalışma ortamında stresi azaltarak iş verimliliğini artması açısından önemlidir. Çalışan sağlığı sadece bir işin fiziksel çevresinden değil, aynı zamanda psikolojik ortamından da etkilenir. Hoş olmayan duygusal ve fizyolojik bir durum olan stresin iş tatmini üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu saptanmıştır (Bacharach & diğ.,1991: 40). Kronik iş stresi yaşayan bireylerde, artmış aterosklerotik(kalp) hastalık riski ile pozitif olarak ilişkili olduğu belirlenmiştir (Hee Kang & diğ, 2010: 730).

İş-yaşam dengesi sadece daha az saat çalışmakla ilgili değildir, iş yaşam dengesinin içeriği çok daha geniş kapsamlı bir hale almıştır. Bu kapsamda; insanlar ne kadar uzun süre çalışıyor (çalışılan saat sayısında esneklik), insanlar ne zaman çalışıyor (saatlerin düzenlenmesinde esneklik), çalışma (iş yerinde esneklik), çalışma yerinde dengeyi daha iyi yönetebilmeleri için bireylere iş yaşam dengesi ile alakalı eğitimler verilerek bireylerin hem iş hayatlarında hem de aile hayatlarında daha başarılı olmaları sağlanır. İş yaşam dengesinde; esneklik, sosyal destek ve kaynaklara erişim gibi bireylerin çalışma hayatı stresini yönetmek için kullandıkları birçok taktik keşfedilmiştir. Üstün rolü, bu taktikleri genişletmede önemli bir rol oynar. Üstün çalışanlarla günlük temas halindedirler ve organizasyonlarının kültürünü, ruhunu ve gururunu aktar, yönetme, koçluk ve akıl hocalığı yapma konumundadırlar (Martel, 2002: 50).

İş-Yaşam dengesinin örgüt ve işveren açısından faydaları.

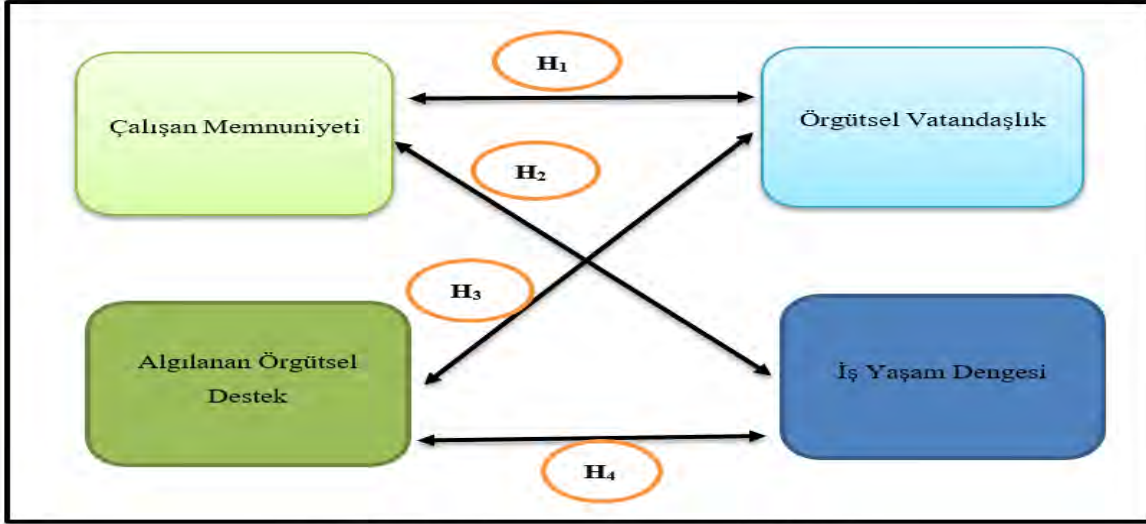
- Çalışanların hastalanma nedeni ile işe geç gelme oranları azalacak ve çalışanların performansı yani verimliliği artacaktır.
- Çalışanların işten ayrılma niyetleri azalacak, organizasyona olan bağlılıkları artacaktır.
- Geleneksel çalışma saatleri yerine esnek çalışma saatlerine geçilmesi çalışanların üretkenliğini artıracaktır.
- Çalışan ve yöneticiler arasındaki ilişkiler düzelecek, işveren çalışana iş yerinde huzur ortamı sağlayacaktır.
- İş yaşam dengesi açısından yapılan programlar çalışanların morallerini artıracak ve organizasyona bağlılığını artıracaktır.
- İş yaşam dengesi politikaları kalifiye elemanları örgüte toplar (Cordella, Moussa, Martel, & Sbirrazzuoli, 2002, s. 1751)

3.YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı; çalışanların, pandemi ile birlikte zorlaşan çalışma hayatında çalışan memnuniyeti ile algılanan örgütsel desteğin iş yaşam dengesi ve örgütsel vatandaşlığa olan ilişkisini incelemektir. Nicel araştırma yöntemlerinin kullanıldığı bu araştırma için Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Başkanlığından onay alınmıştır (07.07.2022- 222). Yapılan bu çalışmada ilişkisel tarama modeli kullanılmıştır. İlişkisel tarama modeli genel olarak iki veya daha fazla değişken arasında değişim olup

olmadığını ve bu değişimin derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modeli olarak tanımlanmaktadır (Karasar, 1999). Araştırma verileri basit tesadüfi yöntem ile Erzurum ilinde istihdama katkı sağlamak için yeni açılan tekstil fabrikalarında çalışan 1200 kişi içerisinde basit rastlantısal örneklem yöntemi ile 400 kişiye anket uygulanmıştır. 53 kişinin anketi eksik veri içerdiğinden çalışmadan çıkarılmış ve 347 kişi ile çalışma yürütülmüştür. 347 kişinin tamamı kadın çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırmada çalışan memnuniyeti ile algılanan örgütsel desteğin iş yaşam dengesi ve örgütsel vatandaşlığa olan ilişkisini incelemek için aşağıdaki model ve hipotez kullanılmıştır.



Şekil 1: Araştırmanın Kavramsal Modeli

Hipotezler;

H₁: Çalışan memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır.

H₄: Algılanan örgütsel destek ile iş yaşam dengesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

3.2. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Erzurum ilinde tekstil sektöründe çalışan kadın bireyler oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini oluşturan kişilere anket formları dağıtılmış olup kişiler cevapladıktan sonra anket toplanmıştır. Basit tesadüfi yöntem uygulanarak anketi doldurmaya gönüllü olan 400 kişiden 53 kişi değerlendirmeye alınmamıştır. Veri analizine uygunluk açısından yapılan değerlendirmeler neticesinde 347 anket analize uygun görülmüştür. Power (Güç) analizi yapılarak olması gereken örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır. Araştırmanın örneklemini oluşturan kişi sayısının yeterli olup olmadığı G*Power programı ile analiz edilmiştir. Power analizi yapıldığında örneklem büyüklüğü %95 güven Aralığı, %95 evreni temsil gücüyle ve hata miktarı $\alpha=0.05$ olarak tek grup üzerinde yapılacak analizler orta seviye etki büyüklüğü olan 0,3 seçilerek analiz edildiğinde en az 138 kişi ile çalışılması gerektiği hesaplanmıştır. Araştırmaya katılmaya gönüllü olan ve alınma kriterlerini sağlayan çalışanlar ulaşılabilir örnekleme yöntemi ile ilgili evrenden seçilmiştir. Power analizi sonucunda ulaşılması gereken 138 kişiden daha fazla olarak 347 kişi ile çalışılmıştır.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırma modelinde bulunan bağımlı ve bağımsız değişkenlerin incelenmesi için, 5'li Likert sisteminde hazırlanan toplam 44 ifade araştırmaya katılan kişilere yöneltilmiştir. Araştırmaya dâhil olan kişilerin demografik özelliklerini ölçmek için yedi ifade bulunmaktadır. Örgütsel vatandaşlığı ölçmek amacıyla Podsakoff ve MacKenzie'nin (1989) ortaya koyduğu beş alt boyutlu ölçekten yararlanılmıştır (Podsakoff & MacKenzie, 1989, s. 200). Ölçeğin geçerlik güvenilirlik analizleri yapılmış ve KMO değeri 0,945, Barlett küresellik testi 0,50 üzeri ve 0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Mert, Durmaz ve Küçükaltan, 2020). Algılanan örgütsel

desteği ölçmek amacıyla Mert ve Neslihanoglu'nun hazırlamış oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Algılanan örgütsel desteğin geçerlik güvenirlik sonuçları yapılmıştır. KMO değeri 0,944 ve Barlett Testi sonucu 0,00 olarak çıkmış 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Cronbach Alpha değerinin ise 0,68 ile 0,94 arasında değişen değerler alması içsel tutarlılığı olduğunu göstermektedir. Çalışan memnuniyeti, İş yaşam dengesi ölçeği için Netemeyer vd. (1996) tarafından geliştirilmiş olan iş aile ve aile iş çatışması ölçeklerinden faydalanılmıştır (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996, s. 400-410). İş yaşam dengesi ölçeği; iş yaşamı ve aile yaşamı olarak iki kısımdan oluşmaktadır (Korkmaz & Erdoğan, 2014, s. 541-557). Çalışan memnuniyeti ve iş yaşam dengesi ölçeği için bulunan sonuçlar şu şekildedir; ölçeklere ait Cronbach's Alpha katsayısı değerlerinin 0,70 değerinin üzerindedir. Bununla birlikte ölçeklerin açıklanan varyansları 0,50'den büyüktür. Bu veriler çerçevesinde ölçeklerin güvenilir ve geçerli olduğu söylenebilir (Korkmaz ve Erdoğan, 2014).

Çalışma kapsamında yapılan anketler için geçerlik güvenirlik testleri yapılmıştır. 37 maddelik likert tipli anket için 347 kişiden alınan verilere göre Cronbach's Alpha değeri 0,78 olarak bulunmuştur. Cronbach's Alpha değerinin 0,70 üzeri olması gerektiği ölçeğin güvenirliliği için genel kabul görmektedir (Seçer, 2017).

4.BULGULAR

4.1 Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Tablo 1. Çalışanların Demografik Bilgileri

Kişisel Bilgi	Frekans	Yüzde	
Medeni Durum	Bekâr	241	69,5
	Evli	106	30,5
Çocuk Sayısı	Yok	240	69,2
	1 tane	29	8,4
	2 tane	42	12,1
	3 tane	30	8,6
	4 ve üzeri	6	1,7
Yaş	18-25 arası	184	53,0
	26-35 arası	96	27,7
	36-45 arası	58	16,7
	46 ve üzeri	9	2,6
Eğitim Durumu	Okuryazar	20	5,8
	İlköğretim	35	10,1
	Ortaöğretim	169	48,7
	Ön lisans	82	23,6
	Lisans	41	11,8
İş Tecrübesi	1 yıldan az	169	48,7
	1-3 arası	81	23,3
	4-6 arası	52	15,0
	7-9 arası	22	6,3
	10 yıl ve üzeri	23	6,6
İş Arama Kanalı	Akraba, eş-dost	163	47,
	Gazete	1	,3
	Sosyal Medya	10	2,9
	İşkur	173	49,9

Ankete sorularına cevap veren tüm kişiler bayandır. Araştırmaya katılan personellerin %53'ü (18-25), %27,7'si (26-35), %17,7'si (36-45), %2,6'sı ise (46 ve üstü) yaş aralığında olup, çalışan personelin %69,5'i evli ve %30,5 ise bekindir.

Ankete katılan kişilerin eğitim durumlarına bakıldığında ise %5,8'i okur-yazar, %10,1'i ilköğretim, %48,7'si ortaöğretim, %23,6'sı ön lisans, %11,8'i lisans eğitimi almış görülmektedir.

Ankete katılan personellerin iş tecrübe süreleri incelendiği zaman ise, personellerin %48,7'si (1 yıldan az), %23,3'ü (1-3 yıl arası), %15'i (4-6 yıl arası), %6,3'ü (7-9 yıl arası), %6,6'sı (10 yıl ve üzeri) yıldır çalışmakta oldukları görülmektedir.

Ankete katılan çalışanların iş arama kanalları incelendiğinde ise, %47'si akraba, eş-dost aracılığı ile, %0,3'ü gazete, %2,9'u sosyal medya %49,9'u işkur aracılığı ile iş araması yaptıkları görülmektedir.

Tablo 2. Veri Toplama Araçlarına Ait Analizler

Ölçekler	Ortalama	Standart sapma	Çarpıklık	Basıklık	Kolmogorov-Smirnov (p)
Çalışan Memnuniyeti	20,48	4,30	-1,07	0,64	0,00
Örgütsel Destek	22,94	5,36	0,435	-0,207	0,00
Örgütsel Vatandaşlık	49,83	7,47	- 0,489	0,131	0,00
İş Yaşam Dengesi	19,41	6,41	1,879	5,066	0,00

Tablo 2. incelendiğinde toplam puanların çarpıklık ve basıklık değerlerinin bazılarının +1,5 ile -1,5 Aralığında olduğu görülmektedir. Fakat örneklem büyüklüğü 50'den fazla olması nedeniyle Kolmogorov-Smirnov testine bakılmıştır ve anlamlılık düzeyinin 0,05'in altında olması verilerin normal dağılım göstermediğini belirtmektedir.

Tablo 2. Ölçeklerin Spearman Korelasyonu Sonuçları

	Çalışan Memnuniyeti	Örgütsel Destek	Örgütsel Vatandaşlık	İş Yaşam Dengesi
Çalışan Memnuniyeti	1	,489**	,522**	,324**
Örgütsel Destek	,489**	1	,473**	,140**
Örgütsel Vatandaşlık	,522**	,473**	1	-,063
İş Yaşam Dengesi	-,324**	-,140**	-,063	1

** Spearman korelasyon anlamlılık düzeyi 0,01

Tablo 3. incelendiğinde;

Çalışan memnuniyeti ile

- Örgütsel destek arasından 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu, (.489**)
- Örgütsel vatandaşlık arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu, (.522**)
- İş yaşam dengesi arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki olduğu, (-,324**)

Örgütsel destek ile

- Örgütsel vatandaşlık arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu, (.473**)
- İş yaşam dengesi arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki olduğu, (-,140**)

Örgütsel vatandaşlık ile

- İş yaşam dengesi arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu, ancak bunun düzeyinin çok zayıf olduğu görülmektedir.

Çalışan memnuniyeti ile iş-yaşam dengesi arasındaki negatif ilişkiye bakılırsa, bireylerin iş ve çalışma hayatından memnun olmaları ve işe daha fazla zaman ayırmaları özel hayatlarına daha az zaman ayırmalarına neden olmaktadır diye düşünülebilir. Diğer bir neden yapılan araştırmada çalışanların iş tecrübelerinin bir yıldan az olmasından yani ilk iş deneyimleri olmalarından kaynaklanabilir. Bu sebeple çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında negatif bir ilişki vardır.

Örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık arasındaki pozitif ilişkiye bakılırsa örgütsel destek sayesinde çalışanın sosyal ve duygusal ihtiyaçlarının karşılanması ile elde ettiği pozitif yönlü durum, onların örgütsel vatandaşlık yönlerini geliştirmektedir.

Örgütsel destek ile iş yaşam dengesi arasındaki negatif ilişkiye bakılırsa çalışanlar için organizasyondan yapılan destekler onların işe daha fazla zaman ayırmalarını sağlamaktadır. Sonuç olarak özel hayatlarına daha az zaman ayırmalarına neden olmaktadır. Bu sebeple örgütsel destek ile iş-yaşam dengesi arasında negatif bir ilişki olduğu görülmüştür.

Örgütsel vatandaşlık ile iş yaşam dengesi arasında herhangi anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna bakılırsa, işletmenin hedeflerine ulaşma durumu için çalışanların gönüllülüğü iş yaşam dengesini herhangi bir şekilde etkilememektedir.

Tablo 3. Medeni Durum Açısından Değişkenlerin Karşılaştırması

Ölçek	Gruplar	N	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	u	P
Çalışan Memnuniyeti	Bekâr	241	171,73	41386,50	12225,50	,522
	Evli	106	179,17	18991,50		
Algılanan Örgütsel Destek	Bekâr	241	169,51	40851,50	11690,50	,208
	Evli	106	184,21	19526,50		
Örgütsel Vatandaşlık	Bekâr	241	169,37	40817,50	11656,50	,194
	Evli	106	184,53	19560,50		
İş yaşam Dengesi	Bekâr	241	177,16	42819,0	11888,0	,302
	Evli	106	165,65	17559,0		

Tablo 4.'e göre bekâr grup ile evli grup arasında çalışma kapsamındaki değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Bu bulguya göre her iki grubun da çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi puanlarının birbirine yakın olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4. Yaş Açısından Değişkenlerin Karşılaştırması

Ölçek	Gruplar	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Çalışan Memnuniyeti	18-25	184	174,05	3	,729	,866
	26-35	96	169,54			
	36-45	58	182,75			
	46+	9	164,06			
Algılanan Örgütsel Destek	18-25	184	170,06	3	4,268	,234
	26-35	96	174,39			
	36-45	58	193,0			
	46+	9	128,06			
Örgütsel Vatandaşlık	18-25	184	165,47	3	3,164	,367
	26-35	96	187,19			
	36-45	58	179,34			
	46+	9	173,33			
İş yaşam Dengesi	18-25	184	184,29	3	5,139	,162
	26-35	96	168,47			
	36-45	58	155,34			
	46+	9	142,94			

Tablo 5.'e göre yaş değişkeni ve çalışma kapsamındaki ölçekler ile aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Bu bulguya göre dört farklı grubun da çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi puanlarının birbirine yakın olduğu anlaşılmaktadır. Anlamlı fark bulunmasa dahi 36-45 yaş aralığı grubun çalışan memnuniyeti ve algılanan örgütsel destek puanları diğer gruplara göre fazla çıktığı görülmektedir. 18-25 Aralığındaki yaş grubu çalışanların iş yaşam dengesi puanlarının diğer gruplara göre yüksek çıktığı görülmektedir. Bu durum yaş faktörünün örgütlerin çalışanlarına vermiş olduğu destekten beklentilerinde anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen bu durum orta yaş grubu diyeceğimiz 36-45 yaş grubunda çalışan memnuniyeti ve algılanan örgütsel destek daha yüksek çıkmıştır. Bu durum bu yaş grubu insanlarda örgütün sağlamış olduğu imkânların daha çok karşılık bulduğunu göstermektedir.

Tablo 5. Eğitim Durumu Açısından Değişkenlerin Karşılaştırması

Ölçek	Gruplar	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Çalışan Memnuniyeti	Okuryazar	20	177,68	4	5,615	,230
	İlköğretim	35	179,34			
	Ortaöğretim	169	184,70			
	Ön lisans	82	156,01			
	Lisans	41	159,52			
Algılanan Örgütsel Destek	Okuryazar	20	201,23	4	8,910	,063
	İlköğretim	35	172,87			
	Ortaöğretim	169	185,71			
	Ön lisans	82	151,63			
	Lisans	41	158,16			
	Okuryazar	20	196,45	4	4,589	,332

Örgütsel Vatandaşlık	İlköğretim	35	159,91			
	Ortaöğretim	169	182,60			
	Ön lisans	82	161,29			
	Lisans	41	165,04			
İş yaşam Dengesi	Okuryazar	20	180,88			
	İlköğretim	35	140,36			
	Ortaöğretim	169	163,93	4	11,927	,018
	Ön lisans	82	197,38			
	Lisans	41	194,09			

Tablo 6'ya göre eğitim durumu değişkeni ve çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık ölçekleri ile aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Fakat iş yaşam dengesi ve eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olduğu görülmektedir ($p=,018$, $p<0,05$). Ön lisans ve lisans mezunu grupların diğer üç gruba göre sıra ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 6. İş Tecrübesi Açısından Değişkenlerin Karşılaştırması

Ölçek	Gruplar	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Çalışan Memnuniyeti	1 yıldan az	169	167,24			
	1-3 yıl	81	194,41			
	4-6 yıl	52	153,0	4	7,765	,101
	7-9 yıl	22	197,93			
	10+	23	176,39			
Algılanan Örgütsel Destek	1 yıldan az	169	172,74			
	1-3 yıl	81	191,34			
	4-6 yıl	52	155,91	4	4,290	,368
	7-9 yıl	22	168,75			
	10+	23	168,13			
Örgütsel Vatandaşlık	1 yıldan az	169	161,72			
	1-3 yıl	81	193,62			
	4-6 yıl	52	166,54	4	7,644	,105
	7-9 yıl	22	191,64			
	10+	23	195,17			
İş yaşam Dengesi	1 yıldan az	169	185,20			
	1-3 yıl	81	149,74			
	4-6 yıl	52	182,69	4	9,017	,061
	7-9 yıl	22	183,61			
	10+	23	148,30			

Tablo 7.'ye göre iş tecrübesi değişkeni ve çalışma kapsamındaki ölçekler ile aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Bu bulguya göre beş farklı grubun da çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi puanlarının birbirine yakın olduğu anlaşılmaktadır. Anlamlı fark bulunmasa dahi 1 yıldan az iş tecrübesi olan çalışanlarda iş yaşam dengesi puanı diğer gruplara göre fazladır. Örgütsel vatandaşlık puanı çalışanların iş tecrübesi 7-9 yıl ve 10 yıl üstü çalışanlar için arttığı söylenebilir. İş yaşam dengesi puanı 1 yıldan az çalışanlarda daha yüksek çıkmış

olmasının bu kişilerini yaş ortalamalarının daha düşük olması ve ağırlıklı bekâr olmalarından olabilir. Örgütsel vatandaşlık puanının iş tecrübesi yüksek olan gruplarda artış göstermesinde çalışanların kurumu daha çok benimsemeleri, sahip çıkmaları ve daha önceki çalışmış oldukları örgütlerle kıyaslamaları sonucu daha fazla örgütü benimsemiş oldukları söylenebilir

Tablo 7. İş Arama Kanalı Açısından Değişkenlerin Karşılaştırması

Ölçek	Gruplar	N	Sıra Ortalaması	Sd	X ²	P
Çalışan Memnuniyeti	Eş-dost	163	173,92	3	3,040	,385
	Gazete	1	11,00			
	Sosyal medya	10	156,90			
	İşkur	173	176,01			
Algılanan Örgütsel Destek	Eş-dost	163	177,59	3	5,996	,112
	Gazete	1	16,00			
	Sosyal medya	10	116,60			
	İşkur	173	174,85			
Örgütsel Vatandaşlık	Eş-dost	163	176,05	3	3,005	,391
	Gazete	1	3,00			
	Sosyal medya	10	176,05			
	İşkur	173	172,94			
İş yaşam Dengesi	Eş-dost	163	184,60	3	7,492	,058
	Gazete	1	14,00			
	Sosyal medya	10	206,00			
	İşkur	173	163,08			

Tablo 8'e göre iş arama değişkeni ve çalışma kapsamındaki ölçekler ile aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı bulgusuna ulaşılmıştır ($p>0,05$). Bu bulguya göre dört farklı grubun da çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi puanlarının birbirine yakın olduğu anlaşılmaktadır. Anlamlı fark bulunmasa dahi akraba, eş-dost kanalı ile iş bulan çalışanların algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi ölçeklerinden aldıkları puanlar diğer gruplara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi durumları daha çok çalışma hayatı ile ilgili durumlar oldukları için çalışma hayatına başlamadan önceki durum olan iş arama kanalı ile ilgili anlamlı farklılıklar oluşturmaması kabul görülebilir. Eş-dost kanalı ile iş bulan çalışanların algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi ölçeklerinden aldıkları puanlar diğer gruplara göre daha fazla olmasının nedeni bu kişilerin önceden örgüt hakkında çalışma ortamı ve sosyal olanaklar hakkında bilgi sahibi olmaları olduğu söylenebilir.

5.SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Çalışma hayatında dezavantajlı gruplarda yer alan kadın çalışanların iş gücü piyasasında yaşanan değişim ve dönüşümlerle birlikte çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi konuları önemli bir boyut kazanmıştır. Çalışma ile ilgili literatür taraması yapılırken; çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi hakkında çalışmalar bulunmuştur. Fakat bu çalışmalarda daha çok bu kavramlara etki eden olguların incelendiğini görülmüştür. Bu çalışmayı özgün kılan faktör özellikle ülkemizde bu dört unsurun birlikte incelendiği bir araştırmaya rastlanmamasıdır. Bu çalışmada ele alınan çalışan memnuniyeti ve algılanan örgütsel destek iş gücünü oluşturan bireyler için ne kadar önemli ise, örgütsel vatandaşlık ve çalışanın iş-yaşam dengesi örgütlerin verimliliği için o kadar önemlidir. Bununla birlikte bu dört kavramın olumlu yönde olması işletmelerin sürekliliğinde ve başarısında etkili olduğu gibi, bunu gerçekleştirecek olan çalışanların da sosyal refahını artırmada da önemli katkıları vardır. Covid 19 pandemi sonrası çalışma hayatındaki birçok değişim, özellikle

uzaktan çalışma dijital dönüşüm gibi yeni normaller çalışanlar ve işletmeler için bu kavramları daha önemli hale getirmiştir. Bu çalışmanın iş hayatının vazgeçilmez unsurlarını birlikte incelemesi ile literatüre katkı sunması umulmaktadır.

Literatür incelendiğinde, David A. Foote ve Thomas Li-Ping Tang 2008 yılında yapmış oldukları çalışmada çalışan memnuniyetinin örgütsel vatandaşlık üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır (Foote & Tang, 2008, s. 934). Halil Nadiri ve Cem Tanova 2010 yılında yaptıkları çalışmada çalışan memnuniyeti ve örgütsel vatandaşlık arasında olumlu bir ilişki olduğu sonucu saptanmıştır (Nadiri & Tanova, 2010, s. 33). Sakthivel Rani ve arkadaşlarının 2011 yılında yapmış oldukları çalışmada çalışan memnuniyetinin iş yaşam dengesi üzerinde en büyük etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır (Rani & diğ., 2011: 85). Anja Abendroth ve Laura den Dulk 2011 yılında yapmış oldukları çalışmada iş yaşam dengesinde çalışan memnuniyetini olumsuz yönde etkilediği sonucuna varılmıştır (Abendroth & Dulk, 2011, s. 11). Ali H. Muhammad 2014 yılında yapmış oldukları çalışmada algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasında olumlu yönde bir ilişki olduğu ifade edilmiştir (Muhammad, 2014, s. 59). Rhoades, & Eisenberger, 2002 yılında algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlığa olumlu yönde etki ettiği sonucuna ulaşmışlardır (Rhoades & Eisenberger, 2002: 670).

Bu araştırmadan derlenen bilgilere göre ise;

347 kişilik verinin normal dağılmadığı görülmüş ve parametrik olmayan testlerden Spearman korelasyon analizi yapılmıştır.

H₁: Çalışan memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Çalışan memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu,

H₂: Çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

Çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Tüm bu hususlar dikkate alındığında;

H₁ "Çalışan memnuniyeti ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır" hipotezin kabul edildiği söylenebilir.

H₂ "Çalışan memnuniyeti ile iş-yaşam dengesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır, hipotezin kabul edilmediği söylenebilir. Yapılan bu çalışmada; çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki olduğu, (-,324**) ortaya çıkmıştır.

H₃: Algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık ile pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır.

Algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

H₄: Algılanan örgütsel destek ile iş yaşam dengesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır. Hipotezin kabul edilmediği söylenebilir. Bu çalışmada negatif yönde zayıf anlamlı bir ilişki çıkmıştır.

Algılanan örgütsel destek ile iş yaşam dengesi arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bu durum çalışanların algıladıkları örgütsel desteğin yeterli düzeyde olmadığı ve çalışmamıza katılan 357 kişiden 161 kişinin iş tecrübesi 0-1 yıl aralığında olması yani çalışanların iş hayatına yeni başladıklarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında olan negatif ilişki bir değişkenin puanı arttıkça diğerinin azalması, azalması durumunda ise artması anlamına gelmektedir. Bireylerin iş hayatından memnun olmaları ve işe daha fazla zaman ayırmaları özel hayatlarına daha az zaman ayırmalarına neden olmaktadır. Bu sebeple çalışan memnuniyeti ile iş yaşam dengesi arasında negatif bir ilişki ortaya çıktığı düşünülebilir.

Örgütsel destek ile iş yaşam dengesi arasında yapılan çalışmalarda negatif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan bu çalışmada, algılanan örgütsel destek ile iş yaşam dengesi arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bu durum çalışanların algıladıkları

örgütsel desteğin yeterli düzeyde olmadığı ve çalışmamıza katılan 357 kişinin 161 kişisi iş tecrübesinin 0-1 yıl aralığında olması yani çalışanların iş hayatına yeni başladıklarından kaynaklandığı düşünülebilir.

Örgütsel vatandaşlık ile iş yaşam dengesi arasında herhangi anlamlı bir ilişki olmadığı sonucu işletmenin hedeflerine ulaşma durumu için çalışanların gönüllülüğü iş yaşam dengesini herhangi bir şekilde etkilememektedir.

Özetle yapılan çalışmamızda elde edilen bulgular incelendiğinde:

Çalışan memnuniyeti arttıkça, örgütsel vatandaşlık davranışının arttığı belirlenmiştir. Bu kapsamda birinci hipotezin kabul edildiği söylenebilir.

Çalışanların memnuniyet düzeyleri arttıkça iş yaşam dengeleri azalmakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda: Çalışan memnuniyetinin iş yaşam dengesi üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişkisi vardır. İkinci hipotezin ret edildiği söylenebilir.

Algılanan örgütsel destek düzeyleri arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı artmakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda: Algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık üzerinde pozitif ve anlamlı bir ilişkisi vardır. Üçüncü hipotezin kabul edildiği söylenebilir.

Algılanan örgütsel destek düzeyleri arttıkça iş yaşam dengesi azaltmakta olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda: Algılanan örgütsel desteğin, iş yaşam dengesi üzerinde negatif bir ilişkisi vardır. Dördüncü hipotezin ret edildiği söylenebilir.

Tüm bu çalışmalarda görüldüğü üzere, günümüz çalışma yaşamı koşullarında çalışan memnuniyeti, algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık ve iş yaşam dengesi çalışan ve işletmeler açısından büyük bir önem taşımaktadır. Dolayısıyla bu kavramlar hakkında yapılacak çalışmalar ile örgütsel başarının ve çalışanların performanslarını olumsuz etkileyecek durumlar en aza indirilebilir.

Çalışma sonucunda daha sonra yapılacak olan çalışmalarda bu dört başlık birlikte incelenerek erkek çalışanlar, engelli çalışanlar birlikte örnekleme dâhil edilebilir. Ayrıca gelecekte farklı işletme türleri üzerinde çalışmalar yapılması önerilmektedir. Örneğin sadece tekstil kent çalışanları değil çağrı merkezleri, üniversiteler ve farklı çalışma ortamları da bu kapsama dâhil edilebilir. Bu çalışmada çalışan memnuniyeti ile algılanan örgütsel desteğin iş yaşam dengesi ve örgütsel vatandaşlıkla ilişkisi incelenmiştir. Gelecek çalışmalarda tepe yöneticiler ve departman yöneticileri üzerinde araştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Aykan, E. (2007). "Örgütlerde İnsan Kaynakları Uygulamaları İle Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 123-137.
- Bahtiyar, A., & Can, B. (2017). "Fen Öğretmen Adaylarının Bilişsel Süreç Becerileri İle Bilişsel Araştırmaya Yönelik Tutumlarının İncelenmesi". *Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Dergisi*, (42), 47-58.
- Bateman, T., & Organ, D. (1983). "Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship"". *Academy of management Journal*, 26(4), 587-595.
- Chi, C., & Gursoy, D. (2009). "Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination". *International journal of hospitality management*, 28(2), 245-253.
- Cordella, C., Moussa, I., Martel, A.-C., & Sbirrazzuoli, N. (2002). "Recent developments in food characterization and adulteration detection: Technique-oriented perspectives". *Journal of agricultural and food chemistry*, 50(7), 1751-1764.
- Demirtaş, M. (2020). "Bankacılık Sektöründeki Kadın Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki: İzmir İli Örneği". *İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı (Yayımlanmış Doktora Tezi)*, 55.
- Eisenberger, R., Robin, H., Steven, H., & Debora, S. (1986). "Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500.
- Finkelstein, M., & Penner, L. (2004). "Predicting organizational citizenship behavior: Integrating the functional and role identity approaches". *Social Behavior and Personality: an international journal*, 32(4), 383-398.
- Foa, E., & Foa, U. (1980). *Resource theory. In Social exchange*. Boston, MA.: Springer.

- George, J., & Jones, G. (1997). "Organizational Spontaneity in Context". *Human Performance*, 153-170.
- George, J., & Jones, G. (2005). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Pearson Prentice Hall.
- Goodman, S., & Svyantek, D. (1999). "Person-organization fit and contextual performance: Do shared values matter". *Journal of vocational behavior*, 55(2), 254-275.
- Gülkaya Anık, E. (2020). İş özelliği modeli ölçeği'nin türkçe'ye uyarlanması ve hemşirelerde algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkinin belirlenmesi. 15.
- Karaalioglu, Z. (2019). "Algılanan örgütsel destek ile iş performansı ilişkisinde örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışının aracı rolü". *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Doktora Programı (Yayımlanmış Doktora Tezi)*, 169.
- Karaaslan, A., Özler, D., & Kulaklıoğlu, A. (2009). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma". *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 135-160.
- Korkmaz, O., & Erdoğan, E. (2014). "İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi". *Ege Academic Review*, 14(4), 541.
- Korkmaz, O., & Erdoğan, E. (2014). "İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi". *Ege Akademik Bakış*, 541-557.
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, L., Stewart, K., & Adis, C. (2017). "Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory". *Journal of management*, 43(6), 1854-1884.
- Loscocco, K., & Smith-Hunter, A. (2004). Loscocco, K., & Smith-Hunter, A. "Women home-based business owners: insights from comparative analyses". *Women in Management Review*, 1-11.
- Mert, G., Durmaz, V., & Küçükaltan, B. (2020). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örgütsel Stres İlişkisinin Havayolu Uçuş Ekibi Kapsamında İncelenmesi". *Journal of the Cukurova University Institute of Social Sciences*, 29(3).
- Moyes, G., Shao, L., & Newsome, M. (2008). "Comparative analysis of employee job satisfaction in the accounting profession". *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 6(2), 70.
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales". *Journal of Applied Psychology*, 400-410.
- Netemeyer, R., Boles, J., & McMurrian, R. (1996). "Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales". *Journal of applied psychology*, 81(4), 400.
- Örücü, E., Gizlier, Ö., & Nazir, A. (2020). "Örgüt Kültürünün Örgütsel Sinizme Etkisi: Karacabey İlçesi Gıda Sektörü Üzerine Uygulama". *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(22), 99-112.
- Özdevecioğlu, M. (2003). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri Ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (20)*, 117-135.
- Podsakoff, P., & MacKenzie, S. (1989). "A second generation measure of organizational citizenship behavior". *Unpublished manuscript, Indiana University, Bloomington*, 200.
- Podsakoff, P., MacKenzie, S., Paine, J., & Bachrach, D. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". *Journal of Management*, 513-563.
- Reşitoğlu, S. (2011). "Yetkinlik Bazlı Performans Değerlendirme ve Çalışan Memnuniyeti-Bir Uygulama. (Yayımlanmış Doktora Tezi)". *İzmir: DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü*, 60.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). "Perceived organizational support: a review of the literature". *Journal of applied psychology*, 87(4), 698.
- Shore, L., & Tetrick, L. (1991). "A construct validity study of the survey of perceived organizational support". *Journal of applied psychology*, 76(5), 637.
- Sigroha, A. (2014). "Impact of work life balance on working women: A comparative analysis." *The business & management review*, 5(3), 22.