Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi
Third Sector Social Economic Review
55(1) 2020 475-486
doi: 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.20.03.1312

Araştırma Makalesi

Ankara'da Bölge Müdürlüğü Bulunan Sigorta Şirketleri Çalışanlarının İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi

The Effect of Job Satisfaction of the Employees of Insurance Companies with Regional Directorates in Ankara on Organizational Citizenship Behavior

İbrahim GÖRMÜŞ	**Haşim ÖZÜDOĞRU**
Dr. Öğrencisi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sigortacılık Anabilim Dalı İbrahim.grmus@hotmail.com https://orcid.org/0000-0002-0866-768	Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Bankacılık ve SigortacılıkYüksekokulu hasim.ozudogru@hbv.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-3027-5385

Makale Gönderme Tarihi	**Revizyon Tarihi**	**Kabul Tarihi**
16.02.2020	25.02.2020	27.02.2020

Öz

Örgüt içerisinde çalışanların başarısı ve sergiledikleri bireysel iş performansı hiç şüphesiz ki, işin birey üzerindeki tatmin ve bağlılık duygusu ile doğrudan ilişkilidir. İşinden memnun olan bireyler, organizasyona daha fazla değer sağlamayı amaç edinmiş, kuruluşa manevi anlamda bağlı ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeye hazır olan kişilerdir. Araştırma çerçevesinde Ankara'da bölge müdürlüğü bulunan sigorta şirketi çalışanlarının iş tatminin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları üzerindeki etkisi saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma bulgularından çıkarılan sonuçlar ise literatürdeki benzer çalışmalarla desteklenmiştir. Elde edilen veriler sonucunda sigorta şirketlerinde iş tatmini boyutuna ulaşmış olan bireylerin aynı zamanda ÖVD sergiledikleri gözlemlenmiştir. Bu çalışma ayrıca sigorta sektöründe yönetici pozisyonundaki bireyler için, çalışanlarının iş tatmin düzeyinin yükseltilmesi veya işe alım süreçlerinde, sigortacılık faaliyetlerini sürdürmeye daha istekli kişilerin seçilmesi ile ilgili öngörüler sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: *İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Sigortacılık Sektörü.*

Jel Kodlar: *G22, J28, D23*

Abstract

The success of the employees in the organization and the individual work performance they exhibit are undoubtedly directly related to the sense of satisfaction and commitment of the work on the individual. Individuals who are satisfied with their job are those who aim to provide more value to the organization, are spiritually committed to the organization and ready to exhibit organizational citizenship behavior. Within the scope of the research, it was tried to determine the effect of job satisfaction of organizational citizenship behavior of sub-dimensions of insurance company employees who have regional directorate in Ankara. The results of the research findings were supported by similar studies in the literature. As a result of the data obtained, it has been observed that individuals who have reached the job satisfaction dimension in insurance companies also exhibit OCB. This study also provides insights for managers in the insurance sector to increase the level of job satisfaction of their employees or to select more willing individuals to pursue insurance activities in the recruitment process.

Önerilen Atıf /Suggested Citation
Görmüş, İ., Özüdoğru, H. 2020 Ankara'da Bölge Müdürlüğü Bulunan Sigorta Şirketleri Çalışanlarının İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 55(1), 475-486

Keywords: *Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Insurance Sector.*

Jel Codes: *G22, J28, D23*

1. Giriş

Geçmişten günümüze kadar süregelen dönemde işletmelerin en önemli girdileri girişimcilerin sermayeleri ile birlikte işçilerin emekleri olmuştur. Ancak, işletmenin kar elde etmesi de sermayenin arttırılması da tek bir girdinin pozitif yönetilmesi sonucu oluşabilecek bir durumdur. Emek (iş gücü) olarak adlandırdığımız bu girdi diğerlerinin aksine psikolojik, ekonomik, kültürel ve sosyolojik etmenlerden etkilenebilen ve çıktıları tek başına doğrudan etkileyebilen spesifik, organizasyondan ayrıştırılamayan bir yapıdadır. Organizasyonların kar elde amaçlarının yanında ek olarak teknolojiye uyum sağlama, yenilikçi davranışlar sergileme, müşteri memnuniyetini gözetme gibi asli hedefleri vardır. Örgütün bu hedeflere ulaşabilmesi için nitelikli ve iş tanımından memnun bir iş gücüne sahip olması gerekmektedir. Böylece işletmenin amaçlarını kendi amaçları gibi benimseyen, iş gerekliliklerinin üzerinde bireysel performans sergileyen ve ekstra sebat eden bireyler ile örgütün hedeflerine ulaşması daha da mümkün hale gelecektir.

Sigorta bireylerin sahip oldukları değeri maddi olarak ölçülebilecek varlıklarının ilerde uğrayabileceği her türlü rizikoya karşı önceden önlem alınması ve rizikonun gerçekleşmesi sonucunda ise oluşacak zararın sigorta sözleşmesi kurulurken sigortalı tarafından ödenen ücret karşılığında oluşturulan havuzdan karşılanması durumudur(Özüdoğru, 2018: 2) Bunun yanısıra sigorta şirketleri sigortalı veya sigorta ettiren tarafından sigorta sözleşmesi kurulurken aldıkları primleri sigorta muhasebesine uygun bir biçimde gelir olarak kaydedip, gerekli karşılıkları ayırdıktan sonra kar payı veya tasfiye edilecek fazla tutarı finansal piyasalara aktararak faiz gelirleri, kur gelirleri veya menkul kıymet satın alarak kar elde edebilmektedir. Bu da finansal sektörde sigortacılığın hem fon talep edenler hem de fon arz edenler açısından büyük bir öneme sahip olduğunu göstermektedir.

Bu araştırmada sigorta şirketlerinde iş gücünü oluşturan çalışanların iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi incelenecektir. İş memnuniyet veya doyumu olarak da bilinen iş tatmini örgütteki çalışanların karakterleri dolayısıyla geçmişten günümüze kadar getirdiği davranışlar ve hedefler ile bağlantılı iş olguları sonucunda ortaya çıkmış bir kavramdır. Bu nedenle bireyin, iş tatmininin sağlanması ile birlikte organizasyonda ve ünitesinde gereğinden fazla çaba sarf ederek ekstra-roller üstleneceği ve örgütün hedeflerini kendi hedeflerinden üstün tutarak örgütsel vatandaşlık adı verilen davranışları sergileyeceği düşünülmekte bu şekilde işletmenin amaçlarına yönelik çalışanlara sahip olacağı öngörülmektedir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. İş Tatmini

Tatmin, bireyin elde etmek istediğini gerçekleştirmesi sonucu oluşan gönül doygunluğudur(Tutar, 2016: 56). İş tatmini kavramını birçok uzman, yönetici ve araştırmacı iş verimliliğini, çalışanların maliyetini ve bağlılığını etkileyebileceğine inandığı için literatürde geniş çapta incelenmiştir. Tatmin; içsel, dışsal ve toplam olarak üç ana sınıfa ayrılmıştır. Rose (2001)'a göre, bir çalışan faaliyetin kendisi dışında belirgin bir ödül almaksızın tatmin oluyorsa içsel tatmin, parasal tazminat veya diğer maddi ödüller alarak tatmin oluyorsa dışsal tatmin, eğer ikiside etkin ise tamamen tatmin olur. Locke (1968)'e göre iş tatmini veya iş doyumu; bir kişinin işinin, iş değerlerinin başarılması ya da elde edilmesini kolaylaştırması olarak değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli bir duygusal durumdur(Eslami, Gharakhani, 2012: 87).

İş tatmini "insanların işlerini ne ölçüde sevdikleri (memnun oldukları) veya sevmedikleri (memnuniyetsizlikleri)" olarak tanımlanmaktadır.(Spector, 1997) Bu tanım, iş doyumunun bireylerin işleri hakkındaki genel bir duygusal tepki olduğunu gözler önüne sermektedir. Öte yandan Locke (1969), iş tatminini olumlu bir duygusal his şeklinde bireyin işinden beklentisi ile gerçek anlamda işinden ne aldığını karşılaştırarak değerlendirmesinin sonucu olarak tanımlamıştır. Genellikle moral ve iş tutumları ile eşanlamlı olarak kullanılan iş tatmini çeşitli

şekillerde tanımlanmıştır, Vroom (1967)'a göre ise bireyin önemli iş yönlerine karşı algısal/duygusal tepkisi olduğu düşünülmektedir.

Luthans (1998) iş doyumunu, kişinin iş ya da iş deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli ya da pozitif duygusal bir durum olarak tanımlamıştır. Bu ise çalışanların işleri ile ilgili önemli olarak görülen şeyleri ne kadar iyi sağladığına dair algılarının bir sonucu şeklinde ortaya çıkmaktadır. Evan (2001) iş tatminini, bireyin işiyle ilgili ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığını algılaması sonucu belirlenen ve tüm duyguları kapsayan bir zihin durumu olarak tanımlamıştır. Mowday ve diğerleri (1982) ise iş doyumunu, bireyin belirli bir kuruluşla özdeşleşmesinin ve o kuruluşa dahil olmasının göreceli gücü olarak tanımlamıştır.

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Geçtiğimiz on yıl boyunca, örgütsel vatandaşlık davranışı konusu büyük ilgi görmüştür. Vatandaşlık davranışı kuruluşlar için her zaman önemli olsa da, günümüzde kuruluşların karşı karşıya kaldığı büyüyen hizmet zorunluluğu bağlamında özellikle önemli olduğu söylenebilir. Katz ve Kahn (1966) örgütsel vatandaşlığı, örgütün etkinliğini artıran ekstra-rol davranışları olarak tanımlamıştır. Yani, Katz ve Kahn (1966)'e göre ÖVD, örgütün sosyal makinelerini yağlayan ve her zamanki görev performansı kavramına doğrudan bağlı olmayan jestleri içermektedir. Katz ve Kahn (1966), bu ekstra rol davranışlarını sergileyen işçileri temsil etmek için "vatandaşlık" terimini kullanarak ve yöneticilerin, "vatandaşlık davranışı" sergileyen çalışanlara değer vermeleri gerektiğini belirtmişlerdir.

Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışını (ÖVD) isteğe bağlı olan ve bir örgütün resmi ödül sistemiyle açıkça ilgili olmayan, ancak etkin işleyişine elverişli ekstra rol davranışı olarak tanımlamıştır. ÖVD'nin örnekleri ise yararlı ve vicdanlı olmak, normalde beklenenin ötesinde iş görevleri yapmak, kuruluşun yönetimine dahil olmak ve bir inovasyon gerekmediğinde bile bir işin tüm yönlerini iyileştirmek için adımlar atmaktır.(Niehoff, Moorman, 1993: 529,530) Araştırmacılar örgütsel vatandaşlık davranışının beş farklı boyutunu belirlemişlerdir. Bunlar; (1) vicdanlılık veya asgari rol gerekliliklerinin çok ötesine geçen isteğe bağlı davranış; (2) fedakarlık ya da örgütteki belirli bir kişiye görev ya da problemle ilgili yardım etmek; (3) şirketin hayatına sorumlu bir şekilde katılmaya istekli olduğunu gösteren davranış olan sivil erdem; (4) İdeal koşullardan daha azına hoşgörü göstererek herhangi bir şikayette bulunmayarak sergilenen bir davranış olan sportmenlik; ve (5) nezaket veya başkalarının işle ilgili sorunlarını önleme çabaları şeklinde sınıflandırılabilir(Morrison, 1996: 497). Organ (1988), örgütsel vatandaşlığın isteğe bağlı doğasını, bir çalışanın çalışmalarına yardımcı olma, meslektaşların yeni bir görev öğrenmesine yardımcı olma, fayda sağlayan şeyler yapmak için gönüllü olma gibi bir çalışanın resmi iş tanımında yer almayan yapıcı davranış olarak tanımlamıştır. Bu davranışlar iş eyleminin gerçekleşmesi için gerekli olmadığından, bu davranışlarda bulunmak için resmi bir yaptırım yoktur. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık, çalışanların istihdam ilişkilerine verdikleri yanıtların davranışsal bir göstergesi olarak görülebilir(Dyne, Ang, 1998: 694).

2.3. İş Tatmini ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki ve Hipotezlerin Kurulması

Literatür incelendiğinde, Koys (2001)'un iki yıl boyunca bölgesel restoran zincirinde bulunan 28 mağazadan topladığı veriler doğrultusunda iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Najafi ve arkadaşları (2011)'nın 280 kişiden oluşan üniversite eğitim uzmanı üzerinde yaptığı çalışmada iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif bir ilişki olduğu benzer şekilde Tokel (2017)'in üniversitelerde idari pozisyonda hizmet veren 210 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmada da iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık arasında olumlu yönde orta seviyede anlamlı bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

İlgili literatür ışığında aşağıdaki hipotezler önerilmektedir:

$H1_a$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan özgecilik arasında pozitif bir ilişki vardır.*

$H1_b$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan nezaket arasında pozitif bir ilişki vardır.*

$H1_c$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan vicdanlılık arasında pozitif bir ilişki vardır.*

$H1_d$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan sivil erdem arasında pozitif bir ilişki vardır.*

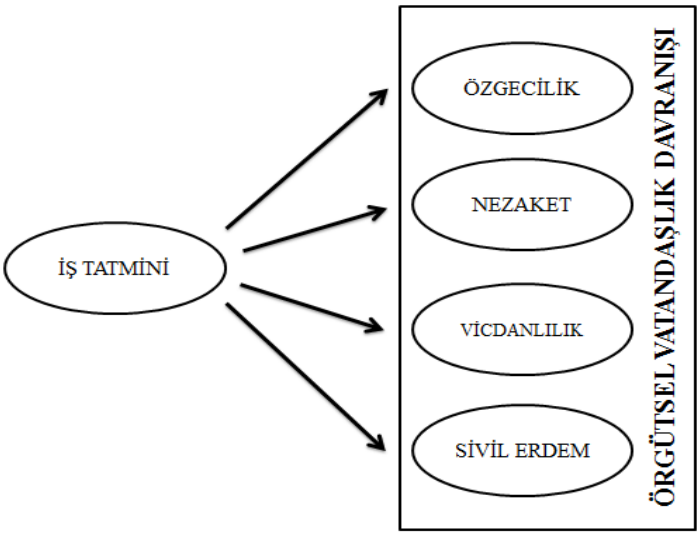
3.Araştırma Yöntemi

3.1. Amaç ve Örneklem

Araştırma, Ankara'da bölge müdürlüğü bulunan sigorta şirketleri çalışanlarının iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini araştırmak amacıyla yapılmıştır. Veriler Türkiye'de faaliyet gösteren sigorta şirketlerinin, Ankara'da bulunan bölge müdürlüklerindeki çalışanlarından amaçlı örneklem yöntemiyle toplanmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü, %95 güven düzeyinde, %5'lik bir hata payı dikkate alınarak hesaplanmış ve 133 olarak tespit edilmiştir(Gürbüz, Şahin, 2018: 129, 130).Ankara'daki sigorta şirketlerinin bölge müdürlüklerinde istihdam edilen toplamda 204 çalışana anket ulaştırılmış, ancak 134 katılımcıdan geri dönüş alınabilmiştir. Ankete geri dönüş sağlayanların sayısı örneklem büyüklüğüne göre yeterli sayıya ulaşması sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda analizler gerçekleştirilmiştir.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Veri Toplama Araçları

Ankara'da bölge müdürlüğü bulunan sigorta şirketleri çalışanlarının iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini araştırmak amacıyla oluşturulan araştırmanın modeli Şekil 1'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Araştırma da ileri sürülen hipotezlerin test edilmesi amacıyla geniş literatür taraması yapılmış, yabancı kaynaklardan faydalanılmış ve geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden yararlanılarak araştırmanın anket çalışması yapılmıştır. Çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı, Podsakoff vd. (1990) tarafından geliştirilen ve 16 soru, 4 boyuttan oluşan "Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği" ile ölçülmüştür. Araştırmada kullanılan örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin Türkçe'ye derlemesi daha önce Dilek (2005) tarafından yapılmıştır. Çalışmada iş tatmini, Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ve tek boyuttan oluşan "İş Tatmini Ölçeği" ile ölçülmüştür. Araştırmada kullanılan iş tatmini ölçeğinin Türkçe'ye derlemesi daha önce Tutcu ve Çelik (2018) tarafından yapılmıştır. Çalışmada kullanılan anketlerde Likert ölçeğine sahip (1. Kesinlikle Katılmıyorum, 2. Katılmıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum şeklinde) 5 ifade bulunmaktadır. Ayrıca anket formunda kişilerin demografik verileri

ile ilgili yaş, cinsiyet, eğitim durumları ve medeni durumları gibi soruların yanısıra çalıştıkları sigorta şirketleri ile ilgili işletmenin yaşı, faaliyet branşı, departmanları ile ilgili sorularda yer almıştır.

3.3. Araştırmanın Analizi ve Bulguları

3.3.1. Demografik Göstergeler

Araştırma kapsamında Ankara'da bölge müdürlüğü bulunan sigorta şirketlerinde istihdam edilen 134 kişiden elde ettiğimiz veriler sonucunda; katılımcıların %77,6'sı kadın, %22,4'ü erkek, %26,1'i evli ve %73,9'u bekârdır. Kadın katılımcıların %14,9'u evli, %62,7'si bekâr ve erkek katılımcıların ise %11,2'si evli ve yine %11,2'sı bekârdır.

Tablo 1. Cinsiyet – Medeni Durum Göstergeleri

		CİNSİYET		**TOPLAM**
		KADIN	**ERKEK**	
MEDENİ DURUM	**EVLİ**	20(%14,9)	15(%11,2)	35(%26,1)
	BEKAR	84(%62,7)	15(%11,2)	99(%73,9)
TOPLAM		104(%77,6)	30(%22,4)	134(%100)

Araştırmaya katılanların çoğunluğunun %77,6 ile lisans mezunlarından oluştuğu, bunu sırası ile önlisans (%12,7), yükseklisans (%8,9), lise (%0,7) mezunlarının takip ettiği, ilkokul ve doktora seviyesinde hiçbir çalışanın olmadığı görülmektedir. Araştırmaya katılanların çalıştıkları pozisyonlar incelendiğinde, çalışanların çoğunluğunun (%72,4) personel ünvanına sahip bireylerden oluştuğu ve %10,4 ile orta düzey yöneticilerin bunu takip ettiği görülmektedir.

3.3.2. Korelasyon, Güvenilirlik ve Normal Dağılım Analizi Bulguları

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenirliği hem korelasyon hem de regresyon analizleri açısından önem taşımaktadır. Bu maksatla yapılan analiz sonucu elde edilen Cronbach Alpha sayıları incelendiğinde, tüm değişkenlerin 0,7'nin üzerinde bir değere sahip olması nedeniyle güvenilir olduğu görülmüştür. Araştırma sürecinde incelenen değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığının ve yönünün belirlenebilmesi amacıyla çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz neticesinde elde edilen sonuçlar Tablo 2'de yer almaktadır. Buna göre Tablo 2 incelendiğinde bağımsız değişken iş tatmini ile bağımlı değişken örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları olan özgecilik, nezaket, vicdanlılık ve sivil erdem arasında pozitif yönlü, orta düzeyde ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak değişkenler arasında ilişki olması onların nedenselliği hakkında bilgiyi tam olarak veremediğinden regresyon analizi yapılması uygun görülmüştür. Değişkenler arasındaki nedensellik ilişkilerini incelemek üzere regresyon analizi yapılmadan önce dağılımın, normal dağılıma uygun olup olmadığına bakılmak amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri test edilmiştir. Buna göre verilerin ±1,5 aralığı içinde olması sebebiyle parametrik analizler için yeterli normalliğe sahip olduğu görülmüştür. (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2014: 89-150.) (Fidell & Tabachnick, 2015: 117-143.)

Tablo 2. Korelasyon, Güvenirlik ve Normal Dağılım Analiz Sonuçları

Değişkenler	Ort.	SS	Cronbach's Alpha (α)	Skewness Kurtosis	1	2	3	4	5
İş Tatmini	3,61	,576	,888	-,329 ,498	**1**				
ÖVD Alt Boyutu Özgecilik	4,28	,604	,842	-,618 ,670	,459**	**1**			
ÖVD Alt Boyutu Nezaket	4,29	,592	,830	-,466 ,440	,427**	,678**	**1**		
ÖVD Alt Boyutu Vicdanlılık	4,26	,638	,781	-,656 ,912	,428**	,596**	,618**	**1**	
ÖVD Alt Boyutu Sivil Erdem	4,13	,714	,916	-,582 ,310	,445**	,636**	,596**	,572**	**1**

** Korelasyonlar %99 güven aralığı içinde istatistiksel olarak anlamlıdır (2-tailed).

1: İş Tatmini, 2: Özgecilik, 3:Nezaket, 4:Vicdanlılık, 5:Sivil Erdem

3.3.3. Faktör ve Regresyon Analizi Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliği tespit etmek amacıyla yapılan keşfedici faktör analizi (KFA) neticesinde, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değerinin 0,875 olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli seviyede olduğu görülmüştür. Dahası araştırmada çerçevesinde yapılan Bartlett küresellik testinin anlamlı olması [x^2 (210) = 2062,626, p<,001] maddeler arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizi için uygun olduğunu göstermiştir.(Şahin & Gürbüz, 2018: 317.) Faktör analizi sonucunda; "Herhangi bir önemli davranışta bulunmadan önce ilgili kişilere bilgi veririm.", "Hiçbir zaman uzun öğle araları almak istemem.", "İşime karşı ilgimi kaybediyorum." maddelerinin faktör yükleri beklenilen değerin altında olduğu için analize dahil edilmemiştir.

Ankara'da bölge müdürlüğü bulunan sigorta şirketleri çalışanları üzerine yapılan araştırma sonucunda iş tatmininin, örgütsel vatandaşlık davranışını ne oranda açıkladığını anlamak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri anlayabilmek üzere yapılan regresyon analizine dair sonuçlar Tablo 3'te yer almaktadır. Buna göre R^2 değerleri bağımlı değerdeki değişimin ne kadarının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. (Şahin & Gürbüz, 2018: 268.) Analiz kapsamında bağımlı ve bağımsız değişkenlerin ayrı ayrı test edildiği regresyon sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır (p<,05). Değerler incelendiğinde bağımlı değişken örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan özgeciliğin %46'sının, nezaketin ve vicdanlılığın %42'sinin ve sivil erdemdeki değişimin %44'ünün bağımsız değişken olan iş tatminin tarafından açıklandığı görülmektedir.

Tablo 3. Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	**R^2**	**B**	**SH**	**β**	**t**	**F**	***(Sig.)p***
Bsız D. : İş Tatmini	,459	,560	4,21	,459	5,94	35,28	,000
Blı D. : ÖVD Alt Boyutu Özgecilik							
Bsız D. : İş Tatmini	,427	,516	4,25	,427	5,43	29,48	,000
Blı D. : ÖVD Alt Boyutu Nezaket							
Bsız D. : İş Tatmini	,428	,537	4,40	,428	5,44	29,67	,000
Blı D. : ÖVD Alt Boyutu Vicdanlılık							
Bsız D. : İş Tatmini	,445	,614	4,81	,445	5,71	32,65	,000
Blı D. : ÖVD Alt Boyutu Sivil Erdem							

Bsız D. : Bağımsız Değişken

Blı D. : Bağımlı Değişken

Bulgular doğrultusunda hipotez sonuçları şu şekildedir;

$H1_a$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan özgecilik arasında pozitif bir ilişki vardır.* **(Kabul)**

$H1_b$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan nezaket arasında pozitif bir ilişki vardır.* **(Kabul)**

$H1_c$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan vicdanlılık arasında pozitif bir ilişki vardır.* **(Kabul)**

$H1_d$: *İş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutu olan sivil erdem arasında pozitif bir ilişki vardır.* **(Kabul)**

4. Sonuç ve Öneriler

İşletmelerin temel hedefleri arasında kar elde etmek ve devamlılıklarını sürdürmek olması ile birlikte bu hedefleri güden yönetici veya işverenin uygulaması gereken bazı gereklilikler ortaya çıkmıştır. Hiç şüphesiz ki organizasyonların en önemli girdisi iş gücüdür. İş gücünü sağlayan bireylerin ise iş tatmininin oluşması ve arttırılması örgütü temel hedeflerine ulaştırmakla kalmayıp, sektörde lider konuma getirmede en önemli etkenlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. İşinden memnun olan birey görev gerekliliklerinin üzerinde performans sergileyip, kurumun çıkarlarını ve menfaatini kendi çıkarları gibi benimseyerek örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeye başlayacak ve ekstra rol oynayacağı sorumlulukları da bünyesinde barındırmaktadır.

Özellikle hizmet sektöründeki yöneticiler için, çalışanların bireysel iş performansları ve örgüt kültürünü benimsemiş yetenekli bireylerin organizasyonun çeşitli departmanlarında görev alması eşsiz bir işgücü fırsatıdır. Bu fırsatın değerlendirilmesi ve örgütün menfaatine yönelik yordanılması ise liderin başarısının bir parçasıdır. Temelde, tüm bu istihdam zincirinin oluşması için çalışanların iş tatmininin sağlanması ve bu tatmin dolayısıyla oluşabilecek davranışların örgüte pozitif bir katkı olarak dönüştürülmesi gerekmektedir. Araştırmanın amacı, Ankara'da bölge müdürlüğü bulunan sigorta şirketi çalışanlarının iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini ortaya koymaktır. Araştırma bulgularından hareketle, iş tatmini ile örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları olan özgecilik, nezaket, vicdanlılık ve sivil erdem arasında pozitif bir ilişki olduğu diğer bir değişle, bireylerin sahip olduğu iş tatmininin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinde bir etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Sonuç olarak: sigorta sektöründe yer alan yöneticilerin, çalışanların iş tatminini arttırmaya yönelik yapacakları bilinçli ve düzeysel faaliyetleri ile aynı zamanda bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı göstermesine katkıda bulunarak, buna bağlı organizasyonun menfaatleri

doğrultusunda çalışanlar ile birlikte hareket edebilecekleri ve bu sayede örgütün karlılığı ve verimliliğinde bir artış izlenebileceği düşünülmektedir. Araştırma sigorta sektöründeki yöneticilerin iş tatmini konusunda bilgi edinmesini sağlayıp işe alım süreçlerinin ön değerlendirilmesinde göz önünde bulundurulması ve mevcut personelin iş memnuniyetinin arttırılması ile ilgili bilgiler sunmaktadır. Bu çalışma sigorta sektöründe farklı illerde veya daha fazla çalışana ulaşarak genellenebilir, diğer sektörlerde uygulanarak genişletilebilir ve iş tatmini, örgütsel vatandaşlık konusunda çalışma yapacak olan araştırmacılara yol gösterip, öneriler sunabilir.

Kaynakça

Dilek, H. (2005). *Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma* (Yayımlanmamış Doktora tezi). Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Gebze.

Dyne, L. V., Ang, S. (1998). Organizational Citizenship Behavior Of Contingent Workers İn Singapore. *Academy of Management Journal, 41*(6), 692-703.

Eslami J., Gharakhani, D.(2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction. *ARPN Journal of Science and Technology***,** *2*(2), 87.

Evans, L.(2001). Delving Deeper into Morale, Job Satisfaction and Motivation Among Education Professionals: ReExamining the Leadership Dimension. *Educational Management and Administration, 29*(3). 291-306.

Fidell, L.S., Tabachnick**,** B. (2015). *Çok Değişkenli İstatistiklerin Kullanımı(*6. Baskı). Nobel Yayın ve Dağıtım.

Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS (3. Baskı).* SAGE Publications.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.C., Anderson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition(7. Baskı).* Essex: Pearson Education Limited.

Katz, O., Kahn, R.L. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.

Koys, D. J.(2001). The Effects of Employee Satisfaction, Organizatıonal Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: a Unit-level, Longitudinal Study. *Personnel Psychology, 54*(1), 101-114.

Locke E.A. (1969). What İs Job Satisfaction?. *Organizational Behaviour and Human Performance*. *4*(4), 309-36.

Luthans, E. (1998). *Organizational Behavior.* New York: Irwin/McGraw Hill.

Morrison, E. W. (1996). Organizational Citizenship Behavior as a Critical Link Between HRM Practices and Service Quality. *Human Resource Management,35*(4), 493-512.

Mowday, R. T., Porter L. W., Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.* New York: Academic Press.

Najafi , S., Noruzy , A., Azar , H.K. Nazari-Shirkouhi , S., Dalvand, M. R.(2011). Investigating The Relationship Between Organizational Justice, Psychological Empowerment, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Model. *African Journal of Business Management*, 5 (13), 5241-5248.

Niehoff, B.P., Moorman, R. H. (1993). Justice As A Mediator Of The Relationship Between Methods Of Monitoring And Organizational Citizenship Behavior. *Academy of Management Journal, 36*(3), 527-556.

Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington:MA; Lexington Books

Özüdoğru, H. (2018). Katılım Sigortacılığı ve Türkiye'deki Durumu. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi, 53(1),* 2.

Rose M. (2001). Disparate Measures İn The Workplace Quantifying Overall Job Satisfaction. *Paper presented at the 2001 BHPS Research Conference*, 1-46.

Spector P. (1997). *Job Satisfaction,* Thousand Oaks: Sage Publications.

Şahin, F., Gürbüz, S.(2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe Yöntem- Analiz (5. Baskı).*Ankara :Seçkin Yayıncılık.

Tokel, C. M.(2017). İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı. *Ekonomi, İşletme ve Yönetim Dergisi,1*(2), 145-157.

Tutar H. (2016). *Örgütsel Davranış (Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından).* Ankara: Detay Yayıncılık.

Tutucu, A., Çelik, M. (2018). Çalışanların Duygusal Sermayelerinin İş Doyumu Üzerine Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi,11*(55).

Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley.

Research Article

Ankara'da Bölge Müdürlüğü Bulunan Sigorta Şirketleri Çalışanlarının İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi

The Effect of Job Satisfaction of the Employees of Insurance Companies with Regional Directorates in Ankara on Organizational Citizenship Behavior

İbrahim GÖRMÜŞ	Haşim ÖZÜDOĞRU
Dr. Öğrencisi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sigortacılık Anabilim Dalı İbrahim.grmus@hotmail.com https://orcid.org/0000-0002-0866-768	Prof. Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Bankacılık ve SigortacılıkYüksekokulu hasim.ozudogru@hbv.edu.tr https://orcid.org/0000-0002-3027-5385

Extensive Summary

Introduction

Insurance is the situation where individuals' assets, whose value can be measured financially, are taken against any risk that they may suffer in the future, and that the loss that will occur as a result of the risk occurs is covered by the pool created by the insured while the insurance contract is established. (Özüdoğru, 2018: 2.) In addition, the insurers or the insurer record the premiums they receive while establishing an insurance contract in accordance with the insurance accounting and transfer the excess amount to be liquidated to the financial markets after allocating the necessary provisions to the financial markets. or by buying securities. This shows that in the financial sector, insurance is of great importance for both demanders and funders.

In this study, the effect of job satisfaction of the employees who constitute the workforce in insurance companies on organizational citizenship behaviors will be examined. Job satisfaction, also known as job satisfaction or satisfaction, is a concept that has emerged as a result of the business phenomena associated with the behavior and goals it has brought from the past to the present due to the characters of the employees in the organization. It is therefore expected that the individual will take on extra-roles in the organization and its unit by putting too much effort into ensuring job satisfaction, and that the organization will exhibit behaviors called organizational citizenship by keeping its goals above its own goals.

Job satisfaction is defined as "to what extent people like (dissatisfied) or dislike (dissatisfaction) their jobs." (Spector, 1997) This definition reveals that job satisfaction is a general emotional response about individuals' jobs. On the other hand, Locke (1969) defined job satisfaction as a result of evaluating the individual's expectation from his job and what he actually got from his job in the form of a positive emotional feeling. Job satisfaction, which is often used as a synonym for morale and work attitudes, has been described in various ways, and according to Vroom (1967), the individual is thought to have a perceptual/emotional response to important business aspects. Organ (1988) defined organizational citizenship behavior (OCB) as extra role behavior that is optional and not explicitly related to an organization's formal reward system, but conducive to its effective functioning. Examples of the OCB are to be useful and conscientious, to perform

business tasks beyond expectations, to take part in the management of the organization and to take steps to improve all aspects of a business even when innovation is not required. (Niehoff, Moorman, 1993: 529,530)

In the light of the relevant literature, the following hypotheses are proposed:

H1$_a$: There is a positive relationship between job satisfaction and altruism, which is the sub-dimension of organizational citizenship behavior.

H1$_b$: There is a positive relationship between job satisfaction and courtesy, which is the sub-dimension of organizational citizenship behavior.

H1$_c$: There is a positive relationship between job satisfaction and conscience, which is the sub-dimension of organizational citizenship behavior.

H1$_d$: There is a positive relationship between job satisfaction and civil virtue, a sub-dimension of organizational citizenship behavior.

Methotodology

The research was carried out to investigate the effect of job satisfaction of the employees of insurance companies, which have regional directorates in Ankara, on organizational citizenship behavior. Data on insurance companies are operating in Turkey were collected for the purpose of sampling the employees in regional offices located in Ankara. The sample size of the research was calculated at the level of 95% confidence, taking into account a 5% error margin and was determined as 133. (Gürbüz, Şahin, 2018: 129, 130) A total of 204 employees were surveyed who were employed in the regional directorates of insurance companies in Ankara, but only 134 participants were returned. As a result of the number of people returning to the survey reaching a sufficient number according to the sample size, analyzes were carried out in line with the data obtained. The model of the research, which was created in order to investigate the effect of job satisfaction of the employees of the insurance companies with regional directorates in Ankara on the organizational citizenship behavior, is shown in Figure 1.

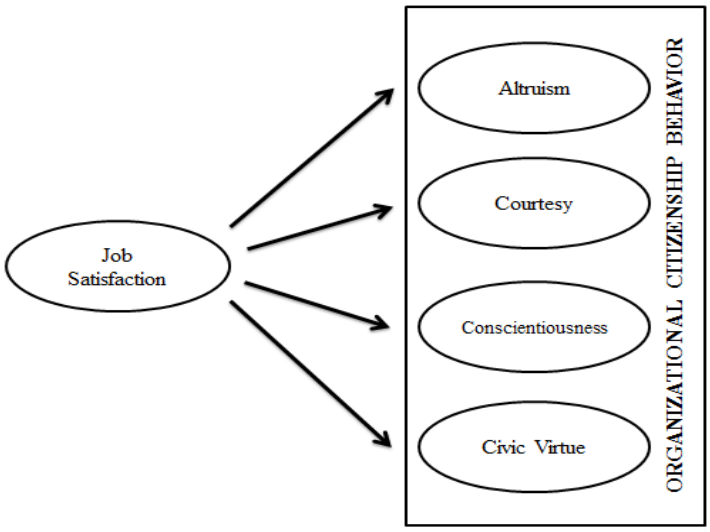


Figure 1. Research Model

In order to determine the existence and direction of the relationships between the variables examined in the research process, multiple correlation analysis was performed. The results obtained as a result of the analysis are given in Table 1. Accordingly, when Table 1 is analyzed, it is seen that there is a positive, moderate and statistically significant relationship between altruism, courtesy, conscience and civil virtue, which are the sub-dimensions of independent variable job satisfaction and dependent variable organizational citizenship behavior.

Table 1. Correlation Analysis Results

Variables	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Job Satisfaction	**1**				
OCB sub-dimension Altruism	,459**	**1**			
OCB sub-dimension Courtesy	,427**	,678**	**1**		
OCB sub-dimension Conscientiousness	,428**	,596**	,618**	**1**	
OCB sub-dimension Civic Virtue	,445**	,636**	,596**	,572**	**1**

The results of regression analysis to understand the relationships between variables are included in Table 2. Accordingly, R^2 values show how much of the change in the dependent value is explained by the independent variables. (Sahin & Gürbüz, 2018: 268.) Regression results in which dependent and independent variables are tested separately within the scope of analysis are statistically significant (p<,05). When values are examined, it is observed that 46% of altruism, 42% of kindness and conscientiousness, and 44% of the change in civic virtue are explained by the independent variable job satisfaction.

Table 2. Regression Analysis Results

Variables	**R^2**	**B**	**SH**	**β**	**t**	**F**	***(Sig.)p***
Job satisfaction	,459	,560	4,21	,459	5,94	35,28	,000
OCB Sub Dimension Altruism							
Job satisfaction	,427	,516	4,25	,427	5,43	29,48	,000
OCB Sub Dimension Courtesy							
Job satisfaction	,428	,537	4,40	,428	5,44	29,67	,000
OCB Sub Dimension Conscientiousness							
Job satisfaction	,445	,614	4,81	,445	5,71	32,65	,000
OCB Sub Dimension Civil Virtue							

Conclusion and Suggestions

As a result, it is thought that the managers in the insurance sector will be able to act together with the employees in line with the interests of the related organization by contributing to the organizational citizenship behavior of the individuals at the same time with the conscious and level activities they will do to increase the job satisfaction of the employees, and thus an increase in the profitability and efficiency of the organization can be observed. . The research provides information about the job satisfaction of the managers in the insurance sector and takes into consideration in the preliminary evaluation of the recruitment processes and increase the job satisfaction of the existing personnel. This study can be generalized in the insurance sector by reaching to different provinces or more employees, can be expanded by applying in other sectors, and it can guide the researchers who will work on job satisfaction and organizational citizenship and offer suggestions.