AYBAK
2020

Akademisyen Yayınevi Bilimsel Araştırmalar Kitabı

Eylül

Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları



Editör
Sefer YILMAZ

Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları

Editör
Sefer YILMAZ

© Copyright 2020

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN
978-625-779-561-6

Kitap Adı
Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları

Editör
Sefer YILMAZ
ORCID iD: 0000-0001-8784-2777

Yayın Koordinatörü
Yasin Dilmen

Sayfa ve Kapak Tasarımı
Akademisyen Dizgi Ünitesi

Yayıncı Sertifika No
47518

Baskı ve Cilt
Vadi Matbaacılık

Bisac Code
BUS041000

GENEL DAĞITIM
Akademisyen Kitabevi A.Ş.
Halk Sokak 5 / A
Yenişehir / Ankara
Tel: 0312 431 16 33
siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

ÖNSÖZ

Akademisyen Yayınevi yöneticileri, yaklaşık 30 yıllık yayın tecrübesini, kendi tüzel kişiliklerine aktararak uzun zamandan beri, ticarî faaliyetlerini sürdürmektedir. Anılan süre içinde, başta sağlık ve sosyal bilimler, kültürel ve sanatsal konular dahil 1000 kitabı yayımlamanın gururu içindedir. Uluslararası yayınevi olmanın alt yapısını tamamlayan Akademisyen, Türkçe ve yabancı dillerde yayın yapmanın yanında, küresel bir marka yaratmanın peşindedir.

Bilimsel ve düşünsel çalışmaların kalıcı belgeleri sayılan kitaplar, bilgi kayıt ortamı olarak yüzlerce yılın tanıklarıdır. Matbaanın icadıyla varoluşunu sağlam temellere oturtan kitabın geleceği, her ne kadar yeni buluşların yörüngesine taşınmış olsa da, daha uzun süre hayatımızda yer edineceği muhakkaktır.

Akademisyen Yayınevi, kendi adını taşıyan **"Bilimsel Araştırmalar Kitabı"** serisiyle Türkçe ve İngilizce olarak, uluslararası nitelik ve nicelikte, kitap yayımlama sürecini başlatmış bulunmaktadır. Her yıl Mart ve Eylül aylarında gerçekleşecek olan yayımlama süreci, tematik alt başlıklarla devam edecektir. Bu süreci destekleyen tüm hocalarımıza ve arka planda yer alan herkese teşekkür borçluyuz.

Akademisyen Yayınevi A.Ş.

YAZARLAR

Dr. Behzat SAYIN
Altunkaya Şirketler Grubu,
ORCID iD: 0000-0001-9330-1504

Doç. Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE
İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi,
Hasan Kalyoncu Üniversitesi,
ORCID iD: 0000-0003-4174-9870

Dr. Öğr. Üyesi Dilek Işılay ÜÇOK
Doğuş Üniversitesi İ.İ.B.F
İngilizce İşletme Bölümü,
ORCID iD: 0000-0002-6849-0531

Dr. Öğretim Üyesi Ebru TOLAY
Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi
ve İdari Bilimler Fakültesi.
ORCID iD: 0000-0001-5363-8823

Öğrt. Görevlisi Ezgi Fatma ERBAŞ KELEBEK
Kocaeli Üniversitesi,
ORCID iD: 0000-0001-5187-3416

Dr. Öğretim Üyesi Nilay KARASAKAL
Kocaeli Üniversitesi,
ORCID iD: 0000-0002-4665-8700

Dr. Öğr. Üyesi Guzel SADYKOVA
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
Kastamonu Üniversitesi,
ORCID iD: 0000-0002-9996-5835

Dr. Öğr. Üyesi Leyla İÇERLİ

Öğr. Gör. Resul ÇELİK
Mersin Üniversitesi,
ORCID iD: 0000-0001-7605-5698

Uzm. Dr. Mubin İNAN
Yunus Emre Devlet Hastanesi,
ORCID iD: 0000-0002-4047-9090

Dr. Öğr. Üyesi Suzan URGAN
19 Mayıs Üniversitesi,
ORCID iD: 0000-0002-9280-4174

Dr. Öğr. Üyesi Mustafa CANBEK
Artvin Çoruh Üniversitesi,
ORCID iD: 0000-0002-2590-9910

Dr. Öğr. Üyesi Selminaz ADIGÜZEL
Harran Üniversitesi, Uluslararası
Ticaret ve Lojistik Bölümü,
ORCID iD: 0000-0002-6808-2888

Dr. Ufuk ÜNLÜ
TC. Cumhurbaşkanlığı,
ORCID iD: 0000-0003-2547-7609

Dr. İrfan ÖZEN
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Datça
Kazım Yılmaz Meslek Yüksekokulu,
ORCID iD: 0000-0003-4307-2306

İÇİNDEKİLER

Bölüm 1 İnovasyon Kültürü ile Örgüt İç Girişimcilik Etkileşiminin İnovasyon Yeteneği Üzerine Etkisi: İlk 1000 İhracatçı Firma Arasında Araştırma 1
Behzat SAYIN
Tuba BÜYÜKBEŞE

Bölüm 2 Örgütsel Stres Kaynakları 21
Dilek Işılay ÜÇOK

Bölüm 3 Y Kuşağı Perspektifinden Etkili Lider Yetkinlikleri: İş Dünyası Liderlerine Yönelik Nitel Bir Araştırma 35
Ebru TOLAY

Bölüm 4 Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Algıları Üzerine Bir Alan Araştırması: Kocaeli İli Örneği 53
Ezgi Fatma ERBAŞ KELEBEK
Nilay KARASAKAL

Bölüm 5 İşletmelerde Yaratıcılık ve Yönetimi 69
Guzel SADYKOVA

Bölüm 6 Yeni Bir Liderlik Yaklaşımı: Çevik Liderlik 87
Leyla İÇERLİ
Resul ÇELİK

Bölüm 7 Organizasyonlarda İnsan Kaynakları Yönetiminin Çalışan – Yönetici Yansıması: Bir Kamu Hastanesi Örneği 101
Mubin İNAN
Suzan URGAN

Bölüm 8 Duygusal Zekâ 113
Mustafa CANBEK

Bölüm 9 Uluslararası Ticaret Şirketlerinin Kalite Geliştirme Çalışmaları 131
Selminaz ADIGÜZEL

Bölüm 10 Hofstede'nin Örgüt Kültürü Modelinin Bazı Demografik Değişkenlere Göre Analizine Yönelik Bir Araştırma 151
Ufuk ÜNLÜ

Bölüm 11 Hastanelerde Maliyet Yöntemleri ve Maliyet Yönetim Sistemi 173
İrfan ÖZEN

ÖĞRETMENLERİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ALGILARI ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI: KOCAELİ İLİ ÖRNEĞİ

Ezgi Fatma ERBAŞ KELEBEK[1]
Nilay KARASAKAL[2]

GİRİŞ

Geçmişten günümüze hatta gelecekte de, rekabet avantajlarının sürdürülebilir olması için, örgüt yöneticilerinin hemen hepsi, örgüt hedef ve çıkarları doğrultusunda gönülden isteyerek hareket edecek, sadakat ve bağlılık duyguları gelişmiş kişilerle çalışma isteği ve arzusu içerisindedirler. Bu özellikte olan çalışanlar, örgüttün iç yapısında birer sosyal sermaye olarak kabul edilmekte ve örgütlere rekabet üstünlüğü sağlamada temel unsur olarak görülmektedirler. Bu bağlamda, çalışanların performansını etkileyen ve aynı zamanda da örgütün bir bütün olarak performansını arttıran, ekstra rol davranışları olarak nitelendirilen örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı önem kazanmaktadır. Çalışanların mevcut iş tanımları içerisinde yer almamasına rağmen, sonuçları bir bütün olarak örgütün performansını etkileyen bu davranış şekli, stratejik önemde taşımaktadır.

Bilindiği gibi, örgüt yaşantısı içerisinde çalışanların normal görev tanımlarının dışında tamamen kendi istekleri doğrultusunda ekstra rol üstlenmeleri, ya kişilik yapılarıyla alakalı olarak tatmin ve işe bağlılık düzeylerine ya da örgüt yönetimine olan inançlarına ve güven düzeylerine göre ortaya çıkacaktır. Çalışanların yaptıkları iş, ortaya koydukları emek ve uğraştıkları muhatap oldukları, insan olunca; bu ekstra davranışı göstermeleri çokta kolay olmayacaktır. Bu açıdan özellikle insanla uğraşılan mesleklerde (örn: öğretmen, sağlık personeli gibi.), örgütsel vatandaşlık davranışının çalışanlar tarafından nasıl algılandığı ve uygulandığı, araştırılması öncelikli konular arasında yer almalıdır.

Günümüzde küreselleşmenin oldukça genişlemesi, hızla ilerleyen teknoloji, artan müşteri beklentileri, rekabetin iyice ivme kazanması gibi sebeplerden dolayı insan kaynağının önemi de artmaktadır. Bu kaynağı dikkate almayan, bu kay-

[1] Öğretim Görevlisi, Kocaeli Üniversitesi, erbasez@hotmail.com, ORCID iD: 0000-0001-5187-3416
[2] Dr. Öğretim Üyesi, Kocaeli Üniversitesi, nkaleli78@hotmail.com, ORCID iD: 0000-0002-4665-8700

dece formel görev tanımlarında belirtilen işleri gerçekleştirmeleri örgütlerin varlıklarını sürdürebilmeleri için yeterli olmayabilmektedir. Bu durumda örgütlerin başarılı olması, çalışanların kendilerinden beklenenin ötesinde, gönüllü olarak gerçekleştirecekleri davranışlara bağlıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) olarak kavramsallaştırılan bu davranışlar son yıllarda örgütsel davranış araştırmalarında en çok incelenen konulardan birisidir (Gürbüz, 2006: 49).

Çalışanların örgütlerindeki performansları da, görev tanımlarında belirtilen görev ve sorumlulukları ile ilgili olan rollerini yerine getirmeleriyle yakından ilgilidir. Çalışanların örgütlerinde gösterdikleri davranışların bazıları doğrudan görevleriyle alakalı iken, bazı davranışları doğrudan görevleriyle alakalı olmayan gönüllü olarak yaptıkları extra rol davranışlarıdır. İşte çalışanların örgütlerinde, görevleri ile ilgili alanlarla alakası olmayan durumlarda gösterdikleri bu davranışlara ÖVD adı verilmektedir (İpek ve Saklı, 2012: 251). ÖVD, çalışanların örgüt tarafından formel olarak belirlenen gerekliliklerin üzerinde, kendilerinden istenenlerden daha fazlasını yapması olarak ifade edilmektedir (Greenberg ve Baron, 2000: 212).

Yüksek performans elde edebilmek için diğer örgütlerde olduğu gibi eğitim örgütlerinde de, istihdam edilen çalışanlardan yani öğretmenlerden en yüksek verimi elde etmek gerekmektedir. Nitekim okulların başarısı, öğretmenlerden beklenen davranışların ötesinde ekstra rol davranışı ya da ÖVD göstermelerine bağlıdır. Diğer bir deyişle, klasik yöntemlerle, dört duvar arasına sıkışılarak anlatılan dersleri, öğretmenlerin ekstra çabaları ile daha verimli kılmaları mümkün olacaktır (Korkmaz, 2011: 4). Eğitim örgütlerinde öğretmenlerin, mola zamanlarında ve ya mesai saatleri sonrasında öğrencilerinin eksik olduğu konuları tamamlamaları, öğrencilerinin zorlandığı konularda öğrenmeleri için çaba göstermeleri, işe yeni başlayan meslektaşlarına yol göstermeleri, fazla iş yüküne sahip meslektaşlarına yardım etmeleri, ders dışı organizasyonlara gönüllü olarak dahil olmaları, okula gelmeyen meslektaşlarının yerine derse girmeleri, okul ile ilgili olumsuz küçük detaylara takılmamaları, her zaman okulda zamanında olmaları, okulda yapılan değişikliklere ayak uydurmaları gibi davranışları, örgütsel vatandaşlık davranışlarına örnek gösterilebilmektedir (Demiröz ve Kavak, 2019: 3)

1983 yılında, Dennis Organ ve arkadaşları tarafından ilk kez kullanılan ÖVD kavramı, örgütün formel ödül sistemi içerisinde doğrudan ve açık bir şekilde ifade edilmeyen ancak bir bütün olarak örgütün verimliliğini, performansını destekleyen davranışlar olarak tanımlanmıştır. Bu tür davranışlar, görev ve iş tanımlarında zorunlu olarak bulunmayan, yerine getirilmemesi durumunda ceza gerek-

gereklilik olmadığıdır. Davranış yerine getirilmediğinde, çalışana herhangi bir ceza uygulanmayacaktır. Çalışan bu davranışını içinden gelerek, örgütle yaptığı psikolojik sözleşme gereğince ortaya koymaktadır (Giderler Atalay, 2009: 35)

Bir ülkede resmi otorite tarafından düzenlenen kanunlar, yönetmelikler gibi zorunlu yükümlülükler dışında, ülke vatandaşları kendiliğinden ülkeleri için ekstra olumlu davranışlar gösterebilmektedir (Ala, 2010: 4). Örgütsel vatandaşlık davranışının temel yapıtaşı da aslında budur. Çalışanların, gönüllü olarak örgütün ahengini bozmadan yaptığı rol fazlası davranışlar, çalışanların belli beklentiler ve korkuya dayanan davranışlarını kapsamamaktadır. Örneğin, bir çalışanın yönetimin terfi kararını etkilemek için yaptığı fazla mesai ya da yöneticilerin yakında olduğu durumlarda, çalışma arkadaşlarına destek olması ÖVD'nin dışında olan bir durumdur. Sonuç olarak, bu tür davranışlar örgüt için yararlı davranışlar olabilirler, ancak; bir beklenti söz konusu olduğu için yapıldığından ÖVD olarak nitelendirilmemektedir (İlısu, 2012: 31-32).

ÖVD ile ilgili temel, belirgin özellikler aşağıda maddeler halinde verilmiştir (Karaaslan vd. 2009: 138-139): Buna göre ÖVD;

1. Doğrudan ya da dolaylı olarak formel ödül sistemi içine girmeden sergilenen davranıştır,
2. Örgütün fonksiyonel yapısının etkin olarak işleyişini destekleyen, örgütün faaliyetleri içerisinde bulunan davranıştır,
3. Biçimsel ya da formel iş ve görev tanımları ile rollerin dışında kalan, yapılmadığı zaman karşılığında herhangi bir ceza zorunluluğu olmayan, zorlayıcı olmayan, çalışanların gönüllü olarak beklenilenden fazlasını yaptıkları davranıştır,
4. Sonuçları itibariyle, çalışana, örgüte, her ikisine de ve örgütsel yapıya olumlu katkılar sağlayan davranışlardır.

Bu tür davranışlar, örgütün etkinliğini ve verimliliğini bir bütün olarak yükseltmeye dönük, yerine getirilememesi halinde cezalandırılma gerektirmeyen ya da yapıldığında formal olarak ödüllendirilmeyen, zorunlu tutulmayan ve gönüllülük esasına bağlı olan davranışlardır (Podsakoff vd., 2000: 529).

ÖVD'nin örgütsel çıktılarına yönelik yapılan araştırmalara bakıldığında; ÖVD'nin, örgüt ve çalışan verimliliğini pozitif olarak etkilediği görülmüştür (Altunkese, 2002: s.41). Çalışanların ve üst yönetimin verimliliğini artırması, grup içerisinde ve gruplar arasındaki faaliyetlerin ve bireylerin koordinasyonunu sağlaması, örgütün en iyi çalışanlarını elinde tutması ve en iyi çalışanların örgüte olan ilgisini arttırması, örgüt performansının sürekliliğini sağlaması, örgütün

Vigoda, 2000: 618-620).

ÖVD sergileyen çalışanlar, örgütte daha uzun yıllar çalışmakta, daha kaliteli üretim yapmakta ve örgüt başarısına birçok açıdan katkı sağlamaktadırlar. Bir örgüt içerisinde ÖVD'nin yayılması ile güzel ve verimli bir çalışma ortamı yaratılacak ve bu durum da çalışan bağlılığı, düşük iş gücü devri, çalışan devamlılığı gibi örgütsel çıktılar ortaya çıkacaktır (Chen vd. 1998: 922).

ÖVD'nin boyutları ile ilgili olarak birçok araştırmacı tarafından çeşitli görüşler, sınıflandırmalar yapılmış ve tam bir görüş birliği sağlanamamıştır. Bu çalışmada, Organ'ın geliştirdiği, literatürde en fazla kullanılan ve genel kabul görmüş yardımseverlik (özgecilik, diğerlerini düşünme, diğergamcılık, yardımseverlik), vicdanlılık (ileri görev bilinci), nezaket tabanlı bilgilendirme, sivil erdem (örgütün gelişimine destek verme) ve centilmenlik (sportmenlik) olmak üzere beş boyut ele alınmaktadır.

Yardımseverlik (Özgecilik / Diğerlerini düşünme / Diğergamlık): Penner vd. (1997)'na göre; çalışanların içlerinden gelerek ve doğrudan çalışma arkadaşlarına yardım etmesidir. Bu yardım, işiyle alakalı sıkıntı yaşayan bir çalışana yardımcı olmak için yapılan gönüllü davranışları içermektedir.

Bireyin, işe yeni alınan ya da yaptığı işi çok fazla olan çalışma arkadaşlarına işlerini zamanında yapabilmeleri için gönülden, içlerinden gelerek yardım etmesi, örgüt içindeki bireyler arasındaki işbirliğini geliştirmektedir. Bu sayede, örgütte oluşabilecek çatışmalar ve gerilimler azalarak çalışanlar arasında iyi ve samimi ilişkiler kurulmakta, çalışanlar yakınlaşmakta ve sosyalleşmektedirler (Yücel ve Demirel, 2012: 24-25). Alanyazında, özgecilik, diğerlerini düşünme olarak da adlandırılan yardımseverlik davranışı, örgütsel vatandaşlık alanında çalışma yapan hemen hemen tüm araştırmacıların kabul ettiği bir ÖVD'dir. (Becker ve Randall, 1994: 164).

Vicdanlılık (İleri Görev Bilinci): Organ, 'vicdanlılık' kavramını, çalışanlardan beklenen biçimsel rol davranışlarının ötesinde, ekstra bir davranış göstermeye gönüllü olmaları olarak tanımlamaktadır (Organ, 1990 s.47). ÖVD'nin bu boyutu, çalışanın işlerini en iyi biçimde yapabilmeleri için en ufak ayrıntılara özen göstererek titiz davranma, sorumluluk sahibi olma, dakik olma, fazla mesai yapma, dinlenme zamanlarını yerinde kullanma vb. davranışları içermektedir. Bu kavramın, Organ'ın ÖVD alanyazınına kazandırdığı diğer bir ÖVD boyutu olan yardımseverlik boyutu ile benzerlikleri bulunmaktadır. Bunun sebebi her iki boyutunda yardımseverlik temelli olmasıdır. Ancak iki kavram arasında farklılıklar

likte çalışanlar, belirli bir çalışma arkadaşına yardım etmek için harekete geçerken, vicdanlılıkta ise yardımseverliğin aksine belli bir çalışana yönelik davranışlar gösterilmemekte, genel olarak örgüte faydalı olabilecek davranışlar sergilenmektedir.

Bu konuda değinilmesi gereken başka bir konu, vicdanlılık davranışı gösteren çalışanlardan aynı zamanda yardımseverlik davranışı göstermeleri de beklenmemelidir. Çünkü örgütte yardımseverlik davranışların oluşmasına sebep olan durumlar, her daim vicdanlılık davranışlarını da ortaya çıkarmaz (İşbaşı, 2000: s.26; Ala, 2010: 17-18).

Nezaket: Örgütte ortaya çıkabilecek herhangi bir sorun, kilit konu ya da kararla alakalı olarak bunlardan etkilenebilecek çalışanların, önceden görüşlerini almak, bu durumlarda diğer çalışanları önceden uyarmak, onlara bilgi sağlamak, grup içerisinde ortaya çıkan sorunlar karşısında yapıcı tutum sergilemek gibi davranışları kapsayan boyuttur. Aynı zamanda, iş ilişkilerinden kaynaklanan problemleri engellemeyi de sağlamaktadır (Aydın, 2015: 64; Gürbüz, 2006: 56). Organ'a göre, bu kavram da yardımseverlik temeline dayandığı için 'yardımseverlik' boyutundan ayırt edilmesi güçtür. Aralarındaki en önemli fark, yardım etme fiilinin oluştuğu zaman ile ilgilidir. Yardımseverlik bir sıkıntı meydana geldikten sonra, o sıkıntıyı çözmek için yapılan davranış iken, nezaket, herhangi bir sıkıntının ortaya çıkışına mani olmak ya da o sıkıntının etkilerini en aza indirmek amacıyla önceden somut önlemler almak için yapılan davranıştır (Kaynak Taşcı, 2007: 33).

Sivil Erdem (Örgüt Gelişimine Destek Verme / Üyelik-Aidiyet Erdemi): Çalışanların örgüt vatandaşı olmaları sebebiyle ve sorumluluklarıyla ilgili olarak, bir bütün olarak örgütlerine bağlılıklarını veya makro düzeyde ilgilerini ifade etmektedir (Podsakoff vd., 2000: s.525). Toplantılara katılma, örgütün izlemesi gereken stratejiyle ilgili fikir bildirme, izlenecek politikalarla ilgili tartışmalara girme, örgüt ile ilgili konular üzerinde düşünme, örgütün çıkarlarını üstün tutmaya dikkat etme gibi faaliyetler bu boyut kapsamındaki davranışlardır (Malkoç, 2003: 10; Mackenzie ve Podsakoff, 1994: 351).

Sivil erdem davranışı, çalışanın yalnızca örgütün günlük işlerini sorgusuzca yapması değil, örgüt ile ilgili tüm konularda kendisini bilgili kılması, kararlara ve toplantılara sorumlu biçimde katılması, geliştirdiği fikirleri ifade edebilmesidir (Yücel ve Taşcı, 2008: 686).

Centilmenlik (Sportmenlik): Örgüt içinde çalışanlar arasında huzurlu iş ortamını bozup gerginlik yaratabilecek tüm olumsuzlukları tolere etme, olumsuz konularda şikâyet etmeme anlamına gelmektedir. İş arkadaşlarına saygılı olma,

...ğine ilgili sorunlarda yapıcı tavır takınma, örgütün imajını ve faaliyetlerini örgüt dışında da savunma gibi davranışlar, bu boyut altında gösterilebilecek davranış örnekleridir (Gürbüz, 2006: 56). Bu tür davranışın olmaması, örgütsel mutluluğun ve olumlu bir örgüt ikliminin yakalanmasını engellemekte ve örgüte karşı sadakat duygusunun azalmasına neden olmaktadır.

Alanyazında, örgütsel vatandaşlık davranışı ile demografik özellikler arasındaki ilişki ile ilgili birçok araştırmaya da rastlamak mümkündür. Bunlardan bazılarına aşağıda değinilmiştir.

Avcı (2015)'nın, İstanbul/Kadıköy'de faaliyet gösteren resmi ve özel okullarda çalışan 1.723 öğretmenle yaptığı çalışmasında, katılımcıların cinsiyet, mesleki kıdem ve öğrenim durumu değişkenlerine göre ÖVD'lerinin farklılık gösterdiği ancak görev yaptığı okulda çalışma süresine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Yeşiltaş ve Keleş (2010)'in, Ankara'da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 359 kişi üzerinde yaptıkları çalışmalarında, katılımcıların ÖVD'lerinin cinsiyet, yaş ve örgütte çalışma sürelerine göre farklılık göstermediği bulunmuş, buna karşın otel türüne, katılımcıların eğitim durumuna ve çalıştıkları bölümlere bakıldığında ÖVD'nin bazı boyutlarında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Sökmen ve Boylu (2011)'nun, Ankara'daki otellerde sınır birim çalışanları (ön büro, servis, satış vb. gibi) arasından 147 kişi üzerinde yapmış oldukları araştırmada, çalışanların ÖVD'lerden en fazla vicdanlılık, en az sivil erdem davranışını gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Yardımseverlik ve nezaket davranışlarını kadınlar erkeklere göre daha fazla gösterirken, sportmenlik ve sivil erdem davranışını ise erkekler kadınlara göre daha fazla göstermektedir. Vicdanlılık davranışında ise kadınlar ve erkekler arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Wanxian ve Weiwu (2007)'nun, Kuzey Çin'de çeşitli örgütlerde çalışan 349 katılımcı üzerinde yaptıkları çalışmalarında, çalışanların yaşlandıkça ve örgüt içindeki konumları yükseldikçe daha fazla ÖVD gösterme eğiliminde oldukları görülmüştür. Cinsiyet açısından ise kadınların erkeklere göre daha fazla ÖVD gösterdiği tespit edilmiştir.

Keleş ve Pelit (2009)'in, İstanbul'da bulunan otellerdeki çalışanlar üzerinde yaptıkları araştırmada ise, çalışanların yardımseverlik, nezaket ve sivil erdem ÖVD'lerini daha sık sergiledikleri belirtilmiştir. Eğitim durumlarına bakıldığında ise, lisans mezunlarının yardımseverlik, vicdanlılık, nezaket ve sivil erdem ÖVD'lerini daha fazla gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Katılımcıların yaşlarına ba-

Berbaoui vd. (2015)'nın, Cezayir'deki elektrik ve gaz dağıtım şirketinde yaptıkları çalışmalarında, ÖVD ile cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, iş deneyimi demografik özellikleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı saptanmıştır.

Özaslan vd. (2009)'nın, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi'nde araştırma görevlilerine yönelik yaptıkları çalışmalarında da, araştırma görevlilerinin yaşları, cinsiyetleri ve bağlı bulundukları kurumdaki çalışma süreleri ile ÖVD düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Yapılan bu çalışmada, Kocaeli İli, İzmit merkez ilçede bulunan kamu ve özel ortaöğretim okullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin, kendi örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algılarını ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırma örneklemini, Kocaeli İli, İzmit merkez ilçesinde bulunan kamu ve özel ortaöğretim okullarında görev yapmakta olan öğretmenler oluşturmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı algılarını belirlemek amacıyla geçerlilik ve güvenilirliği daha önce ülkemizde yapılan araştırmalarda test edilmiş ve Podsakoff ve arkadaşlarının (1990), Organ (1988)'ın beş boyut yapısını temel alarak geliştirdikleri 'Örgütsel Vatandaşlık Davranışı' ölçeği kullanılmıştır.

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın Amacı

Kamu ve özel ortaöğretim okullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin, kendi örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algılarını ortaya koymak amaçlanmıştır. Ayrıca, sektörde rastlanılan ÖVD boyutlarından, hangilerine daha sık rastlandığı tespit edilecektir.

Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemini, Kocaeli İli, İzmit merkez ilçede bulunan kamu ve özel ortaöğretim okullarında görev yapmakta olan öğretmenler oluşturmaktadır.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı algılarını belirlemek amacıyla, veri toplama aracı olarak, geçerlilik ve güvenilirliği daha önce ülkemizde yapılan araştırmalarda (İşbaşı, 2000) test edilmiş, Podsakoff ve Mackenzie'nin, Organ'ın tanımladığı ÖVD boyutlarını esas alarak geliştirdikleri "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı" ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, tesadüfi seçilmiş kamu ve özel okullardaki toplam 168 öğretmene uygulanmıştır.

maktadır.

Verilerin Analizinde Kullanılan Yöntem

Araştırmadan elde edilen veriler, SPSS 21 paket programı ile analiz edilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak demografik özellikler ile ilgili elde edilen bulguların frekans dağılımları (n), yüzdelik değerleri (%), ölçekte yer alan tüm ifadeler için faktör analizi ve verilerin normal dağılıma uygunluğunu test etmek için ise, Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Verilerin analiz aşamasında anlamlılık düzeyi %5 (p=0,05) olarak alınmıştır.

Normal dağılıma sahip olmayan araştırma verileri üzerinde bağımsız iki grubun puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını test eden, parametrik testlerden t testinin parametrik olmayan karşılığı olan Mann-Whitney U testi kullanılmıştır. Ek olarak ikiden fazla grubun puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını test eden, parametrik testlerden ANOVA testinin parametrik olmayan karşılığı olan Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın sınırlılıkları şu şekildedir;

-Kocaeli İli'nde bulunan, tesadüfi olarak seçilmiş ortaöğretim okulunda çalışan öğretmenler üzerinde araştırma yapılmıştır. Diğer okullar kapsam dışı bırakılmıştır,

-Tek bir sektör ve tek bir meslek grubu üzerinde araştırma yapılmıştır.

-Eğitim sektöründe idari kadrolar kapsam dışı bırakılmış sadece öğretmenler çalışma kapsamına alınmıştır.

Bulgular

Anket verilerinden elde edilen bulgulara göre; toplam 168 katılımcının %68,5'i kadın ve %31,5'i erkektir, %76,8'i evli %23,2'si bekardır. %39,9'u 35-44 yaş aralığındadır. Diğer sonuçları Tablo 1'de görmek mümkündür.

Cinsiyet	Kadın	115	68,5%
	Erkek	53	31,5%
Medeni hal	Evli	129	76,8%
	Bekar	39	23,2%
Yaş	25 altı	4	2,4%
	25-34	60	35,7%
	35-44	67	39,9%
	45-54	19	11,3%
	55 ve üzeri	18	10,7%
Aile toplam gelir (TL)	2.000-3.000	10	6%
	3.000-4.000	10	6%
	4.000-5.000	33	19,6%
	5.000 üstü	115	68,4%
Mevcut çalışma süresi	1 yıldan az	28	16,6%
	1-5 yıl	90	53,6%
	6-10 yıl	30	17,8%
	11-15 yıl	15	8,9%
	16 yıl ve üstü	5	3,1%
Toplam çalışma süresi	0-5 yıl	19	11,3%
	6-10 yıl	43	25,6%
	11-15 yıl	41	24,4%
	16-20 yıl	30	17,9%
	21 yıl ve üstü	35	20,8%
Eğitim durumu	Lisans	148	88,1%
	Lisansüstü	20	11,9%
Devlet/ Özel	Devlet	74	44%
	Özel	94	56%

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik tutum ve algılarını ölçmek için kullanılan ölçekteki ifadeler için faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinin öncesinde verilerin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ardından örneklemin faktör analizi için uygunluğunun belirlenmesi için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Güvenilirlik testi neticesinde, Cronbach α (Cronbach Alpha) katsayısı %81,7 olarak tespit edilmiştir. Güvenilirlik için bu değerin %70 ve üstü olması yeterli olmaktadır. Dolayısıyla elde edilen değere göre (α=%81,7) bu çalışmanın güvenilir olduğu kabul edilmektedir. Çalışmanın güvenilirliğinin %70'in üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Uygulanacak faktör analizi için kullanılan KMO testinin sonucu ise, 0,851 olarak bulunmuştur. Bartlett Küresellik Testi (BTS) sonucu da istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır (χ^2=1775,27; p=0,000<0,05). Dolayısıyla, analiz için örneklemin yeterli ve faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılarak faktör analizine devam edilmiştir.

Verilere dikey döndürme yöntemi olarak, varimax yöntemi uygulanmış ve iki faktör ortaya çıkmıştır. ÖVD'nin iki alt faktörü olarak, faktör isimleri sivil erdem ve vicdanlılık olarak adlandırılmıştır.

Birinci faktör (sivil erdem), toplam varyansın %33,015'ini, ikinci faktör (vicdanlılık), toplam varyansın %28,795'ini, bu iki faktör ise toplam varyansın %61,8'ini açıklamaktadır. Her faktörü oluşturan değişkenlerin istatistiksel değerleri ile açıkladığı varyans yüzdesi de Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: ÖVD'yi oluşturan faktörlere dair faktör analizi sonuçları

FAKTÖRLER KMO=0,851 ; BTS=1775,27 ; (p<0,05)	Faktör Yükleri	Ort	s
Sivil Erdem (Özdeğer=2,971; Açıklanan Varyans=%33,015)			
Kurumumun gelişmesine katkıda bulunacak faaliyetlerde (araştırma ve proje gruplarının içerisinde) kendi isteğimle yer alırım.	0,806	4,12	0,825
Sürekli kurumumun tanıtımı ve imajının geliştirilmesi etkinliklerinde gönüllü olarak görev alırım.	0,832	3,96	0,875
Kurumdaki sosyal faaliyetlere gönüllü olarak katılırım.	0,852	4,12	0,780
Etkili iş bölümü için bilgi ve becerilerimi ortaya koyarım.	0,809	4,34	0,638
Vicdanlılık (Özdeğer=2,592; Açıklanan Varyans=%28,795)			
Dakiğimdir, her gün zamanında işyerinde olurum.	0,828	4,36	0,762
Kişisel işlerimi çalışma saatleri dışında yaparım.	0,768	4,46	0,655
Görevlerimi gerekenin üzerinde bir dikkat sarf ederek çok az hata ile tamamlarım.	0,763	4,35	0,658

Parametrik istatistiksel yöntemler ya da parametrik olmayan istatistiksel yöntemlerden hangisinin kullanılması gerektiğine karar verebilmek için analizlere geçmeden önce verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Örneklem sayısı 50'den büyük olması sebebi ile verilerin normal dağılıma uygunluğunu test edilmesi için Kolmogorov-Smirnov testi kullanılmıştır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004; Köklü vd. 2006). Tablo 3'te ÖVD alt faktörleri için normallik testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3. ÖVD verileri için uygulanan normallik testi sonuçları

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	sd	p	İstatistik	sd	p
Sivil Erdem	0,144	168	0,000	0,923	168	0,000
Vicdanlılık	0,176	168	0,000	0,856	168	0,000

Yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonuçlarına göre anlamlılık düzeyi 0.05'den küçük olduğu için, her iki faktöründe normal dağılıma sahip olmadığı anlaşılmıştır. Bu kapsamda normal dağılım söz konusu olmadığı için bağımsız iki grubun puan ortalamaları arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını test eden parametrik testlerden t testinin parametrik olmayan karşılığı olan Mann-Whitney U

nin parametrik olmayan karşılığı olan Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır. Verilerin analizinde anlamlılık düzeyi %5 (p=0,05) olarak alınmıştır.

Faktörler arasında, önem derecelerine göre fark olup olmadığı, diğer bir değişle hangi davranışın katılımcılar tarafından daha çok önem kazandığının anlaşılması için bu davranışlara(faktörlere) ilişkin ortalamalar alınmış ve Friedman testi uygulanmıştır. Friedman testine ilişkin sonuçlar, Tablo 4'te gösterilmiştir. Bu çalışmadan elde edilen sonuçlara göre, ÖVD'ler arasında anlamlı bir farklılığın olduğu anlaşılmaktadır. (p<0,05). Söz konusu davranışlar arasında %87,8 oranla "vicdanlılık" en önemli davranış olurken, bunu %82,6 oranla "sivil erdem" davranışı izlemektedir.

Tablo 4: Faktörler arası karşılaştırma

	Ort	s	Ort. Sıralaması	Önem Derecesi	Test
Sivil Erdem	4,13	0,66	1,33	82,6%	χ^2=27,129 sd=1 p=0,000
Vicdanlılık	4,39	0,58	1,67	87,8%	

Ayrıca faktörlerin aralarındaki ilişkinin incelenmesi için korelasyon testi yapılmıştır. Faktörler normal dağılıma sahip olmadığı için Spearman korelasyon testi yapılmış ve sonuçlar Tablo 5'te gösterilmiştir. "Sivil erdem" ile "vicdanlılık" arasında %47,4 oranında bir ilişki (r=0,474) olduğu görülmekte olup (p<0,05) faktörler arasında pozitif yönde ve orta seviyede doğrusal ilişkinin olduğu söylenebilir.

Tablo 5: ÖVD faktörlerinin birbirleri arasındaki ilişkileri

		Sivil Erdem	Vicdanlılık
Sivil Erdem	r	1	
	p		
Vicdanlılık	r	0,474	1
	p	0,000	

Tablo 6'da, ÖVD'nin alt faktörleri olan sivil erdem ve vicdanlılık açısından katılımcıların cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim durumları ve devlet ya da özel okulda çalışma durumları bakımından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için yapılan Mann-Whitney U testinin sonuçları verilmiştir.

karşılaştırılması

Demografik özellikler	N	Sivil Erdem Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	N	Vicdanlılık Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	
Cinsiyet	Kadın	115	86,82	9.984	115	89,40	10.281
	Erkek	53	77,77	4.044	53	72,06	3.747
	U	2.666			2.369		
	P	0,256			0,027		
Medeni hal	Bekar	39	77,04	2.619,50	39	78,79	2.679
	Evli	129	83,31	10.746,50	129	82,84	10.687
	U	2.024,5			2.084		
	P	0,485			0,646		
Eğitim durumu	Lisans	148	81,07	11.512	148	81,74	11.606,5
	L.üstü	20	80,47	1.529	20	75,50	1.434,5
	U	1.339			1.244,5		
	P	0,925			0,572		
Devlet/ Özel	Devlet	74	95,84	7.092,5	74	94,99	7.029,5
	Özel	94	75,57	7.103,5	94	76,24	7.166,5
	U	2.638,5			2.701,5		
	P	0,007			0,01		

Tablo 6 incelendiğinde, katılımcıların medeni durum ve eğitim durumlarında sivil erdem ve vicdanlılık alt faktörlerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05). Öte yandan, demografik özelliklerden cinsiyette sivil erdem alt faktöründe anlamlı bir farklılık bulunmazken, vicdanlılık alt faktöründe kadın ve erkek arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (p=0,027<0,05). Buna göre, kadınlar erkeklere göre vicdanlılık ÖVD'yi daha fazla sergilemektedirler. Katılımcıların devlet/özel okulda çalışma durumlarına bakıldığında, her iki alt faktörde de anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (p=0,007<0,05 ve p=0,01<0,05). Sivil erdem faktörü açısından bakıldığında, özel okullarda çalışanlar devlet okullarında çalışanlara göre bu ÖVD'yi daha fazla sergilemektedir. Aynı durum vicdanlılık davranışı için de geçerlidir. Özel okullarda çalışanlar devlet okullarında çalışanlara göre vicdanlılık davranışını daha fazla sergilemektedir.

Tablo 7'de ise ÖVD'nın alt faktörleri olan sivil erdem ve vicdanlılık açısından katılımcıların mevcut işyerinde çalışma süreleri, toplam çalışma süreleri ve aile toplam gelir düzeyleri bakımından anlamlı bir farklılığın olup olmadığını belirlemek için yapılan Kruskal-Wallis testinin sonuçları verilmiştir.

Demografik özellikler	N	Sivil Erdem Sıra Ort.	Ser. Derecesi	N	Vicdanlılık Sıra Ort.	Ser. Derecesi	
Yaş	25 altı	4	81,38	4	4	53,50	4
	25-34	60	84,62		60	83,68	
	35-44	67	83,42		67	80,59	
	45-54	19	89,95		19	103,68	
	55 +	18	83,08		18	88,42	
	X2	0,312			5,494		
	P	0,989			0,240		
Mevcut işyerinde çalışma süresi	1 yıldan az	28	68,84	4	28	80,98	4
	1-5 yıl	90	86,73		90	80,82	
	6-10 yıl	30	90,18		30	88,20	
	11-15 yıl	15	78,70		15	98,27	
	16 yıl +	5	102,13		5	91,75	
	X2	4,400			2,277		
	P	0,355			0,685		
Toplam çalışma süresi	0-5 yıl	19	77,66	4	19	75,32	4
	6-10 yıl	43	81,34		43	72,01	
	11-15 yıl	41	90,74		41	84,83	
	16-20 yıl	30	76,30		30	85,59	
	21 yıl +	35	84,04		35	96,53	
	X2	1,973			6,093		
	P	0,741			0,192		
Aile toplam gelir düzeyleri (TL)	2000-3000	10	77,21	3	10	63,36	3
	3000-4000	10	70,29		10	57,93	
	4000-5000	33	79,26		33	82,55	
	5000 +	115	83,09		115	83,74	
	X2	0,685			3,305		
	P	0,877			0,347		

Tablo 7 incelendiğinde, katılımcıların mevcut işyerinde çalışma süreleri, toplam çalışma süreleri ve aile toplam gelir düzeyleri bakımından sivil erdem ve vicdanlılık alt faktörlerinde anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (p>0,05).

SONUÇ

Bu çalışmada, kamu ve özel ortaöğretim okullarında görev yapmakta olan öğretmenlerin, kendi örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algılarını ortaya koymak amaçlanmış, elde edilen veriler neticesinde en yüksek örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık olduğu ortaya çıkmıştır.

Cinsiyet faktörü açısından, kadınlar erkeklere göre vicdanlılık davranışını daha fazla sergilemektedir. Okul türü açısından, özel okullarda çalışanların devlet okullarında çalışanlara göre, sivil erdem davranışını daha fazla sergiledikleri görülmektedir. Aynı durum vicdanlılık davranışı için de geçerlidir. Özel okullarda çalışanlar devlet okullarında çalışanlara göre vicdanlılık davranışını daha fazla sergilemektedir.

Yukarıda da ifade edildiği gibi, ÖVD'nin vicdanlılık boyutunda davranan bir çalışan, işlerini en iyi biçimde yapar, en ufak ayrıntılara özen gösterir, titiz davranır, sorumluluk sahibidir ve dakiktir, fazla mesai yapar ve dinlenme zamanlarını yerinde kullanır yani ileri görev bilinci taşır. ÖVD'nin sivil erdem boyutunda davranan bir çalışan ise, toplantılara katılır, örgütün izlemesi gereken stratejiyle ilgili fikir bildirir, izlenecek politikalarla ilgili tartışmalara girer, örgüt ile ilgili konular üzerinde düşünür, örgütün çıkarlarını üstün tutmaya dikkat eder, bir diğer ifadeyle örgütün gelişimine destek verir.

Sonuç olarak, kadınlar erkeklere göre hayatta gerek özel gerekse iş yaşantılarında daha fazla sorumluluk aldıklarından, olaylara detaylı baktıklarından kaynaklı olarak daha ileri görev bilinci taşımaları kaçınılmaz bir sonuçtur.

Özel okullarda çalışan öğretmenlerde, hem ileri görev bilinci hem de örgütün gelişimine destek verme, devlet okullarında çalışan öğretmenlere göre yüksek çıkmıştır ki bu da kaçınılmaz bir sonuç olarak düşünülebilir. Çünkü, özel okulların fiziksel alt yapısı, öğrenci veli memnuniyetinin sağlanması hususundaki idari yaklaşımlar, diğer rakip okullar içerisinde en iyi olma kaygısı gibi nedenlerden dolayı okul yönetiminin öğretmenler üzerindeki politikaları bu şekilde düşünmeye itebilmektedir. Katılımcıların demografik yüzdelerine bakıldığında, çoğunluğunun kadın ve özel okul çalışanı olması da bu ÖVD boyutlarının ön plana çıkmasını destekler niteliktedir.

Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları

KAYNAKÇA

Ala, Ş. (2010). *Personeli güçlendirmenin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde etiksel davranışın rolü*, Yüksek lisans tezi, T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Altunkese, T. N. (2002). *Psikolojik iklimin örgüte adama ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilişkisi üzerine bir araştırma*, Yüksek lisans tezi, Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

Avcı, A. (2015). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt 42, ss.191-206. Doi: 10.15285/ebd.76607

Aydın, Y. (2015). *Liderlik tarzları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgüt kültürünün rolü: Bursa serbest bölgesinde faaliyet gösteren firmalar üzerine bir araştırma*, Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Becker, T. E. and Randal, D. M. (1994). Validation of a measure of organizational citizenship behavior against an objective behavioral criterion. *Educational and Psychological Measurement, 54*(1), 160-168.

Berbaoui, K. Ilyes, S. and Zohra, S. (2015). The relationship between demographic characteristics and organizational citizenship behavior in the national company for distribution of electricity and gas. *International Journal of Innovative Research in Engineering & Management, 2*(6), 8-11.

Chen, X.P., Hui, C. and Sego, D. J. (1998). The role of organizational citizenship behavior in turnover: conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *Journal of Applied Psychology, 83*(6) 922-931

Cohen, A. and Vigoda-Gadot, E. (2000). Do good citizen make good organizational citizens? An empirical examination of the relationship between general citizenship and organizational citizenship behavior in Israel. *Administration and Society, 32*(5), 596-625.

Demiröz, S. ve Yüksel K. (2019). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve öğrenci başarıları üzerine bir çalışma. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 34*(2), 505-523. doi: 10.16986/HUJE.2018037021

Giderler Atalay, C. (2009). *Personel güçlendirmeye dayalı insan kaynakları yönetimi işlevlerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi ve eczacıbaşı topluluğu'nda bir araştırma*, Doktora tezi, T.C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Greenberg, J. ve Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations* (Seventh Edition), New Jersey: Prentice Hall.

Gürbüz, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3*(1), 48-75.

Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma ortamında duygusal zekâ: İş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9*(2), 174-190.

İlısu, İ. (2012). *Personel güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyetine etkisi üzerine bir araştırma*, Yüksek lisans tezi, T.C. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

İpek, C. ve Saklı, A. R. 2012. Çay sektöründeki kamu çalışanlarının örgütsel kültür ve örgütsel vatandaşlık davranışı algıları. *Ege Akademik Bakış, 12*(2), 251-266.

İşbaşı, J.Ö. (2000). *Çalışanların yöneticilerine duydukları güvenin ve örgütsel adalete ilişkin algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumundaki rolü: Bir turizm örgütünde uygulama*, Yüksek lisans tezi, T.C. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.

Karaaslan, A., Ergun Özler, D. ve Kulaklıoğlu, A. S. (2009). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve bilgi paylaşımı arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergi-*

Keleş, Y. ve Pelit, E. (2009). Otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları: İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5*(2), 24-45.

Korkmaz, C. (2011). İlköğretim ve ortaöğretim okulları öğretmenlerinin örgütsel vatandaşlık algıları (Malatya ili örneği), Yüksek lisans Tezi, T.C. Fırat Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.

Köklü, N., Büyüköztürk Ş. ve Çokluk Bökeoğlu Ö. (2006). *Sosyal bilimler için istatistik.* (Birinci Basım). Ankara: PegemA Yayıncılık.

Köse, S., Kartal, B. ve Kayalı, N. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin faktörlerle ilişkisi üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20,* 1-19.

Malkoç, A. (2011). *Örgüt iklimi ve personel güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışındaki öncüllük rolü üzerine bir araştırma,* Yüksek lisans tezi, T.C. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

Organ D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior, 12,* 43-72.

Özaslan, B. Ö., Beyhan Acar, A. ve Acar, A. C. (2009). Duygusal zekâ ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Dergisi-Yönetim, 20*(64) 98-111.

Penner, L. A., Midili, A. R. and Kegelmeyer, J. (1997). Beyond job attitudes: a personality and social psychology perspective on the causes of organizational citizenship behavior. *Human Performance, 10* (2), 111-131. Doi: 10.1207/s15327043hup1002_4

Podsakoff, P. M. and MacKenzie, S. B (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectivess. *Journal of Marketing Research, 31*(3), 351- 363. Doi: 10.2307/3152222

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. vd. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*(3), 513-563. Doi: 10.1016/S0149-2063(00)00047-7

Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı cinsiyete göre farklılık gösterir mi? Otel işletmeleri açısından bir değerlendirme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10*(1), 147-163.

Wanxian, L. ve Weiwu, W. (2006). A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation. *Personality and Individual Differences, 42*(2), 225-234. Doi: 10.1016/j.paid.2006.06.014

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri.* (Birinci basım). Ankara: Detay Yayıncılık.

Yeşiltaş, M. ve Keleş, Y. (2010). Otel işletmesi iş görenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre karşılaştırılması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 36,* 113-132.

Yücel, C. ve Kaynak Taşcı, S. (2008). Öğretmenlerin kişilik özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20,* 685-706.

Yücel, İ. ve Demirel, Y. (2012), psikolojik güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi üzerine bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23,* 19-48. Doi: 10.24010/soid.334336