

Demografik Özelliklerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutları İle İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama

Kubilay ÖZYER¹

Ufuk ORHAN²

Demet DÖNMEZ ORHAN³

Özet

Bu araştırma bankacılık sektöründe çalışan bireylerin demografik özelliklerinin, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına etkisini ortaya koyma amacıyla yapılmıştır. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları ile birlikte incelenmiştir. Söz konusu alt boyutlar, özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem olmak üzere 5 tanedir. Analiz sonuçlarına göre, cinsiyet, medeni durum, sahip olunana çocuk sayısı, hiyerarşik konum ve çalışılan kurum ile hem genel örgütsel vatandaşlık davranışı arasında hem de örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler ortaya çıkmıştır.

Anahtar kelimeler: Örgütsel vatandaşlık davranışı, demografik özellikler

JEL Sınıflandırma Kodları: M00, M12

The Relations With Demographic Factors And Subdimensions of Organizational Citizenship Behaviors : A Study in Banking Sectors Abstract

This study has been made to make clear what are the effects of demographic characteristics on workers' organizational citizenship behaviors in service business. In this study organizational citizenship behavior was analysed with its subdimensionals. There are 5 subdimensions as they are, altruism, conscientiousness, courtesy, civic virtue and sportsmanship. To the results of analyses, there are relations between gender, marital status, kids, hierarchical situation in organization, working organization and total organizational citizenship behavior. And also there are relations between these demographic variables and subdimensionals of organizational citizenship behaviors.

Keywords: Organizational citizenship behavior, demographic characteristics

Jel Classification: M00, M12

¹ Gaziosmanpaşa Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, kozyer@yahoo.com

² Mustafa Kemal Üniversitesi, Yayladağı Meslek Yüksekokulu, ikizufuk@gmail.com

³ Mustafa Kemal Üniversitesi, Yayladağı Meslek Yüksekokulu,
donmezdemet@gmail.com

1. Literatür İncelemesi

1.1. Örgütsel Vatandaşlık (Yurttaşlık) Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı alanında yapılmış birçok araştırma mevcuttur (Organ 1997; Podsakoff vd., 2000; Bettencourt vd., 2005; Payne ve Webber, 2006; Bettencourt 2004). Örgütsel vatandaşlık, “görev icra etmek” ile benzer potansiyel taşıyan ama beklenenin üstünde örgütsel işlev yerine getirmek anlamına gelmektedir (Hampton ve Hampton 2004). Örgütsel vatandaşlık davranışı, rol dışı veya rol üstü davranış olarak kabul edilmektedir (Bell ve Menguc 2002).

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ilk defa, 1982 yılında Organ’ın Bateman ile birlikte 42. Ulusal Yönetim Konferansı’nda bildiri olarak sunup, 1983 yılında makale olarak yayınladıkları “Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship” başlıklı çalışmada ve 1983 yılında da yine Smith, Organ ve Near’ın birlikte yayınladıkları “Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents” başlıklı makalede bir kavram olarak ortaya atılmıştır (Podsakoff vd., 2000). Organ’a göre örgütsel vatandaşlık davranışı, biçimsel ödül sistemini açıkça ve doğrudan dikkate almaksızın, bütünsel olarak örgütsel işlevlerin etkili ve verimli bir şekilde yürütülmesini sağlayan, isteğe bağlı birey davranışlarıdır. Bu tanımda belirtilen isteğe bağlı ifadesinin, herhangi bir emre dayanmadan, iş tanımında belirtilen biçimsel rollerin dışında, bireyin kendi tercihi ve rızasıyla yaptığı davranışları nitelemek için kullanıldığı belirtilmekte olup, örgütsel vatandaşlık davranışlarının örgütün biçimsel ödül sistemine doğrudan bağlı olmadığı vurgulanmaktadır (Organ, 1988).

George ve Brief örgütsel vatandaşlık davranışını, çalışanların rol tanımlarının üzerinde olan ve biçimsel ödül sistemi dışında yer alan davranışlar olduğunu söylemektedir. Knovsky ve Pugh’da yine örgütsel vatandaşlık davranışını, çalışanların örgütün biçimsel ödül sistemiyle bağlantısı olmadan, görevlerin haricinde ve üzerinde, isteğe bağlı olarak gerçekleşen davranışlar şeklinde tanımlamaktadır. Turnipseed ve Murkison ise örgütsel vatandaşlık davranışını, işle ilgili olan fakat örgütün biçimsel ödül sistemine bağlı olmayan, örgütsel işlevlerin etkinliğinin artmasını sağlayan davranışlar olarak tanımlamaktadır. Greenberg ve Baron’un tanımlamasına göre ise örgütsel vatandaşlık, bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, kendisinden beklenenden daha fazlasını yapması olarak ifade

edilmektedir. (Blakely, vd., 2003; Wagner ve Rush, 2000; Somech ve Drach-Zahavy, 2004; Goodman ve Svyantek, 1999; Finkelstein ve Penner, 2004).

1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Araştırmacıların örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili farklı alt boyutlar belirlemelerine rağmen Literatürde üzerinde en fazla durulan Organ'ın yapmış olduğu sınıflandırmadır. Organ (1988) örgütsel vatandaşlık davranışını özgecilik, nezaket, vicdanlılık, sportmenlik ve örgütsel erdem olmak üzere beş alt boyutta değerlendirmiştir. Aşağıda söz konusu alt boyutlar kısaca açıklanmıştır (Şeşen, 2010):

1.2.1. Özgecilik: Çalışanların sorunlar karşısında doğrudan ve gönüllü olarak diğer bir çalışma arkadaşına yardım etmesini, örneğin, yeni iş görenin oryantasyonuna, ağır iş yükü olan iş arkadaşına, ekipmanı kullanmasına, sunumların hazırlanmasına veya bir bilgisayar programını anlamasına yardımcı olmak, ifade etmektedir (Organ ve Ryan, 1995; Podsakoff vd., 2000; Allison vd., 2001).

1.2.2. Vicdanlılık: Allison vd.'e göre (2001) çalışanların, işleri ve üstlenilen rolleri ile ilgili yükümlülüklerinin ötesine geçerek, örgütün işleyişine gönüllü olarak katkıda bulunmalarını ifade etmektedir (Allison vd. 2001). Bunlar, işe erken gelme, geç gitme; uzun süreli ve gereksiz molalardan kaçınma; toplantılarda ya da randevularda dakik olma; görevlerini zamanından önce tamamlama; şirket kaynaklarını koruma; yapıcı önerilerde bulunma gibi davranışları ifade edebilir.

1.2.3. Sportmenlik: Sportmenlik, hoşgörüye dayalı bir davranıştır. Örgütsel çalışma çevresinde şikâyet etmekten ve mağduriyet yaratmaktan imtina etme davranışdır. Organ'a göre sportmenlik, çalışanların örgüt içinde gerginliğe neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ifade eder (Organ, 1988).

1.2.4. Nezaket: Nezaket, örgütün diğer üyeleriyle yaşanan iş ile ilgili sorunları önlemek için gösterilen davranışlar bütünüdür. Örgütün bir üyesinin kararlarının ve katılımının diğer üyeleri etkilediği durumlarda çatışmadan kaçınmaktır (Alzate, 2009).

1.2.5. Sivil Erdem: Sivil erdem ise, örgütsel yaşama gönüllü katılım sorumluluğunu ifade eder (Bell ve Menguc 2002). Diğer bir deyişle, bir bütün olarak ve en üst düzeyde örgüte bağlılığı ve ilgiyi, örgütsel yasama aktif ve

gönüllü olarak katılımı ifade eder (Podsakoff ve Mackenzie, 1994; Organ ve Ryan, 1995; Konovsky ve Organ, 1996; Acquah, 2004).

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Örgütsel vatandaşlık davranışı birçok faktör tarafından etkilenen ve birçok çıktıyı etkileyen önemli bir kavramdır. Araştırma, rekabetin yoğun olduğu ve hizmet sektöründe önemli yer tutan bankacılık sektöründe olması açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın modeli genel tarama modelleri içerisinde; değişkenlerin tek tek, tür ya da, miktar olarak oluşumlarının belirlenmesi amacıyla yapılan tekil arama modeli ve iki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını ve/veya derecesini belirlemeyi amaçlayan ilişkisel tarama modelini (Karasar, 2009) içermektedir.

2.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın evrenini bir kamu bankasında çalışan bireyler oluşturmaktadır. Zaman, maliyet ve kontrol kısıtları göz önünde bulundurularak evrenin tamamına ulaşmak yerine örnekleme ulaşma yoluna gidilmiştir. Araştırmanın örnekleme açısından, farklı illerde çalışan banka çalışanlarına 153 anket dağıtılmış ve 105 adedi geri dönmüştür. Geri dönen anketlerin tamamı değerlendirmeye elverişli oldukları için analize dâhil edilmişlerdir.

2.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak Organ'ın (1988) geliştirdiği ölçekten yararlanılmıştır. Kullanılan ölçek banka çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçen 20 maddeden oluşmaktadır. Ölçek, özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem adı altında beş alt boyuttan ve her alt boyuta ait dörder sorudan oluşmaktadır. Ölçeğin genel güvenilirliği ve alt boyutların güvenilirlik değerleri Tablo 1'de verilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler istatistiksel bir bilgisayar programı aracılığıyla analiz edilmiştir.

Tablo 1. Örgütsel Vatandaşlık Davranış Alt Boyutlarının Güvenirlik Değerleri

	Cronbach Alpha
Örgütsel Vatandaşlık	0,853
Özgecilik	0,862
Vicdanlılık	0,647
Nezaket	0,657
Centilmenlik	0,683
Sivil erdem	0,673

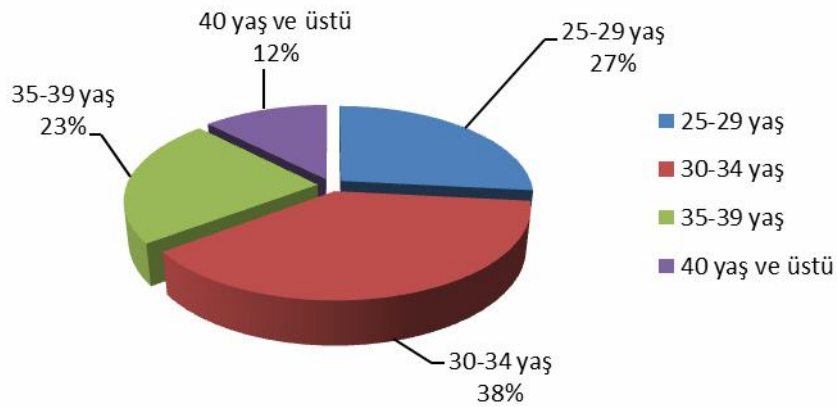
2.4. Verilerin Analizi

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 17.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır. Hipotez testleri olarak Non-Parametrik testlerden Kruskal Wallis H-Testi, Mann Whitney U testi ve korelasyon analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular %95 güven aralığında 0,05 anlamlılık düzeyinde yorumlanmıştır.

3. Bulgular

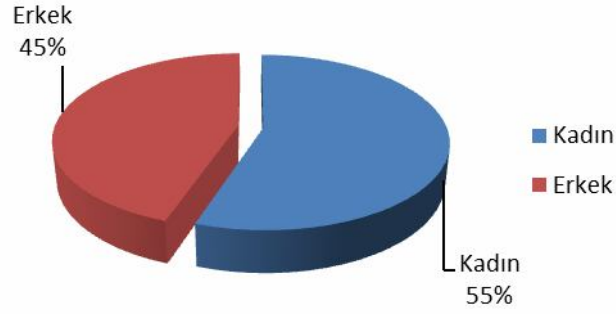
3.1. Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Örneklem grubunun yaşa göre dağılımı Şekil 1'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan banka çalışanlarının 28'i (% 26,7) 25-29 yaş, 40'ı (% 38,1) 30-34 yaş, 24'ü (% 22,9) 35-39 yaş, 13'ü (% 12,4) 40 ve üstü yaş aralığındadır.



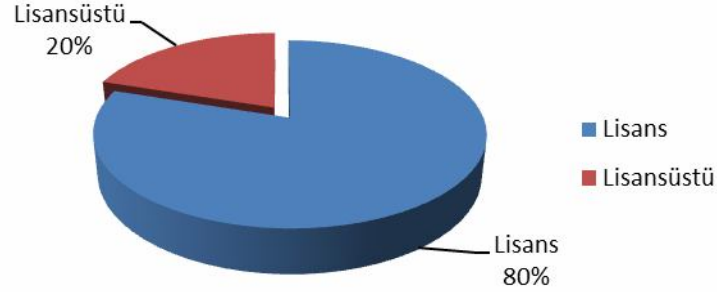
Şekil 1. Örneklem Grubunun Yaşlarına Göre Dağılımı

Örneklem grubunun cinsiyetlerine göre dağılımı ise Şekil 2'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan banka çalışanlarının 58'i (% 55,2) kadın, 47'si (% 44,8) erkektir.



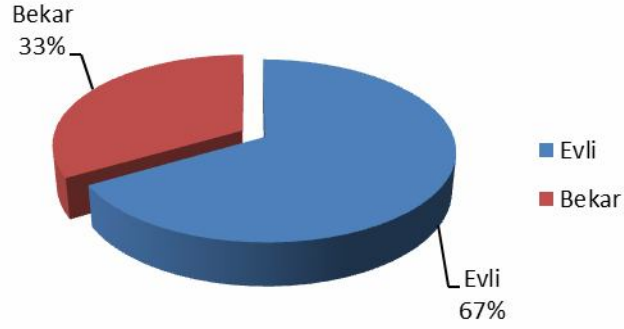
Şekil 2. Örneklem Grubunun Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 84'ü (% 80,0) lisans, 21'i (% 20,0) lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Örneklem grubunun eğitim düzeylerine göre dağılımı Şekil 3'de görülmektedir.



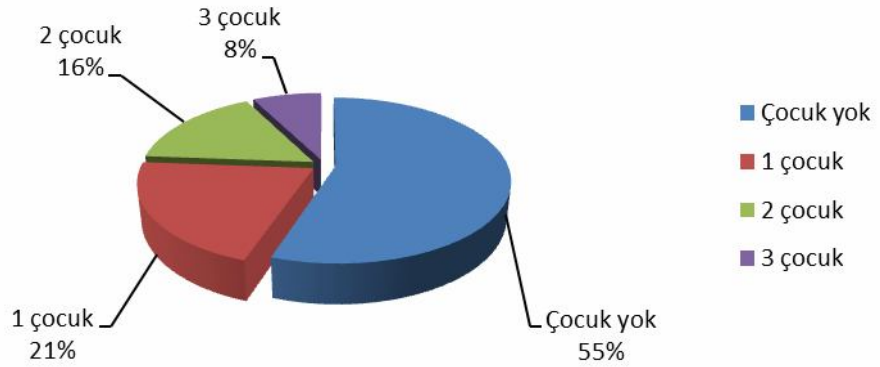
Şekil 3. Örneklem Grubunun Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı

Örneklem grubunun medeni duruma göre dağılımı Şekil 4'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan banka çalışanlarının 70'i (% 66,7) evli, 35'i (% 33,3) bekârdır.



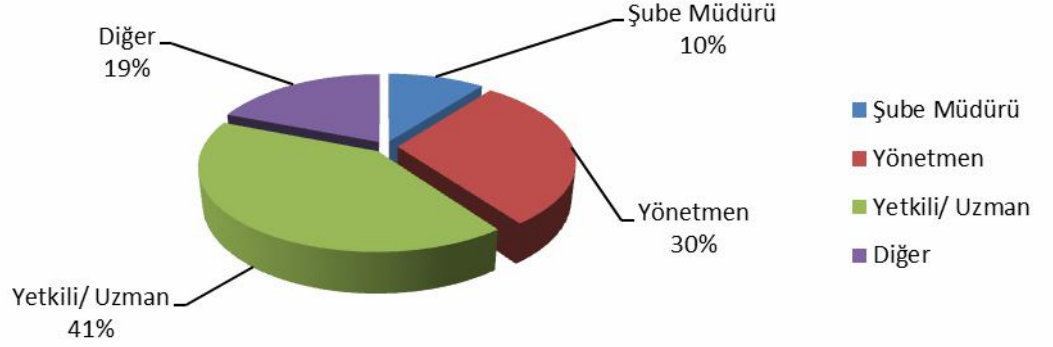
Şekil 4. Örneklem Grubunun Medeni Durumuna Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların sahip olduğu çocuk sayısına göre dağılımı Şekil 5'de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan banka çalışanlarının 58'inin (% 55,2) çocuk sahibi olmadığı, 22'sinin (% 21,0) 1 çocuk, 17'sinin (% 16,2) 2 çocuk, 8'inin (% 7,6) 3 çocuk sahibi olduğu görülmektedir.



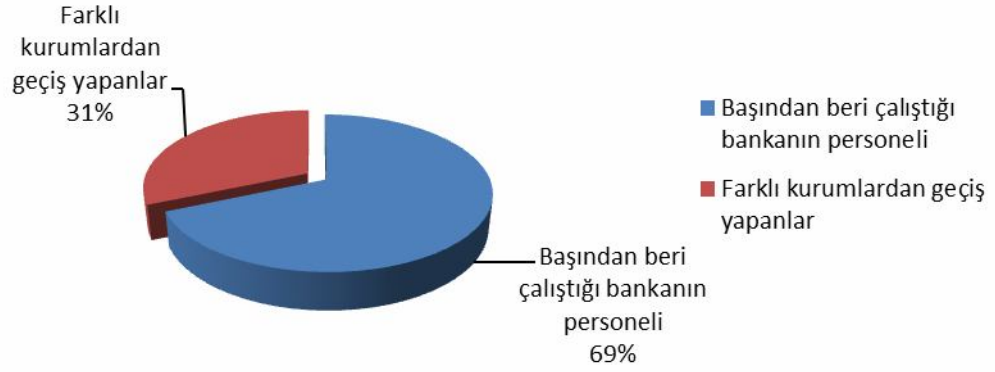
Şekil 5. Örneklem Grubunun Sahip Olduğu Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının 11'i (% 10,5) şube müdürü, 31'i (% 29,5) yönetmen, 43'ü (% 41,0) yetkili/ uzman, 20'si (% 19,0) diğer banka konumunda çalışmaktadır. Örneklem grubunun hiyerarşik konumlarına göre dağılımı Şekil 6'da görüldüğü gibidir.



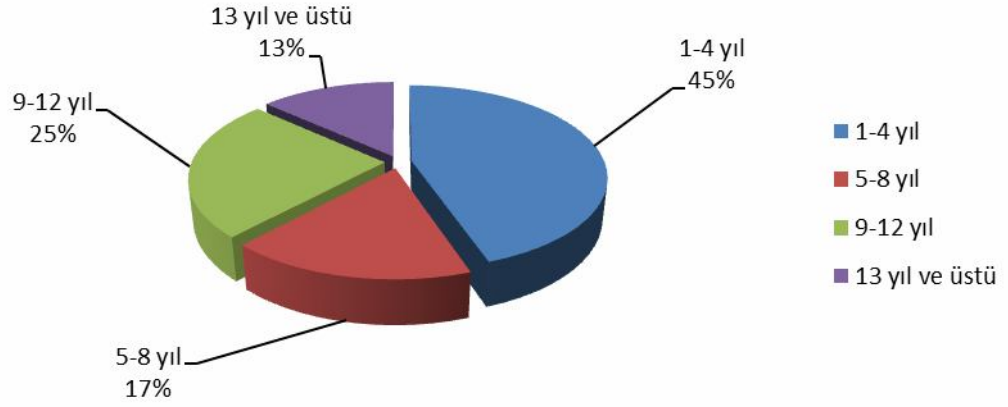
Şekil 6. Örneklem Grubunun Hiyerarşik Konumlarına Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan çalışanların kurumlarına göre dağılımı Şekil 7’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan banka çalışanlarının 72’sinin (% 68,6) başından beri çalıştığı personeli, 33’ünün (% 31,4) farklı kurumlardan geçiş yaparak şu anki bankasında çalıştığı görülmektedir.



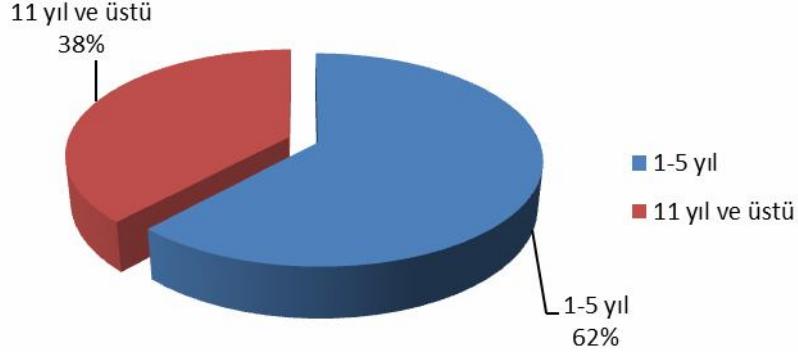
Şekil 7. Örneklem Grubunun Çalıştığı Kurumlara Göre Dağılımı

Örneklem grubunun bankacı olduğu süreye göre dağılımı Şekil 8’de incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan banka çalışanlarının 47’sinin (% 44,8) 1-4 yıl, 18’inin (% 17,1) 5-8 yıl, 26’sının (% 24,8) 9-12 yıl, 14’ünün (% 13,3) 13 yıl ve üstü süredir bankacı olduğu görülmektedir.



Şekil 8. Örneklem Grubunun Bankacı Olduğu Süreye Göre Dağılımı

Örneklem grubunun şu anki bankasındaki çalışma süresine göre dağılımı Şekil 9'da incelenmiştir. Buna göre araştırmaya katılan banka çalışanlarının 65'inin (% 61,9) 1-5 yıl, 40'ının (% 38,1) 11 yıl ve üstü süredir şu anki bankasındaki çalıştığı görülmektedir.



Şekil 9. Örneklem Grubunun Aynı Bankada Çalışma Süresine Göre Dağılımı

3.2. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeyleri ile Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Analizler

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem puanlarının ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Söz konusu analiz sonuçlarına göre yaş değişkenine göre özgecilik alt boyutunda anlamlı bir farklılık bulunamamıştır

(KW=3,608; $p=0,307>0,05$). Benzer şekilde katılımcıların vicdanlılık puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=13,479; $p=0,004<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 25-29 yaş aralığındaki banka çalışanlarının vicdanlılık puanı, 30-34 yaş aralığındaki banka çalışanlarının vicdanlılık puanından yüksektir. Ayrıca, 25-29 yaş aralığındaki banka çalışanlarının vicdanlılık puanı, 40 ve üstü yaştaki banka çalışanlarının vicdanlılık puanından ve 35-39 yaş aralığındaki banka çalışanlarının vicdanlılık puanları da 40 ve üstü yaştaki banka çalışanlarının vicdanlılık puanından yüksektir.

Tablo 2. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Özgecilik	25-29 yaş	28	4,464	0,535	3,608	0,307
	30-34 yaş	40	4,381	0,490		
	35-39 yaş	24	4,448	0,489		
	40 yaş ve üstü	13	4,096	0,415		
Vicdanlılık	25-29 yaş	28	4,571	0,359	13,479	0,004
	30-34 yaş	40	4,325	0,481		
	35-39 yaş	24	4,531	0,450		
	40 yaş ve üstü	13	4,000	0,500		
Nezaket	25-29 yaş	28	4,723	0,343	23,815	0,000
	30-34 yaş	40	4,331	0,369		
	35-39 yaş	24	4,479	0,466		
	40 yaş ve üstü	13	4,058	0,447		
Centilmenlik	25-29 yaş	28	4,268	0,597	2,961	0,398
	30-34 yaş	40	4,138	0,449		
	35-39 yaş	24	4,281	0,523		
	40 yaş ve üstü	13	4,038	0,558		
Sivil erdem	25-29 yaş	28	3,938	0,580	3,329	0,344
	30-34 yaş	40	3,850	0,387		
	35-39 yaş	24	4,094	0,620		
	40 yaş ve üstü	13	4,058	0,447		

Katılımcıların nezaket puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmuştur (KW=23,815; $p=0,000<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna

göre; 25-29 yaş aralığındaki banka çalışanlarının nezaket puanı, 30-34 yaş aralığındaki banka çalışanlarının nezaket puanından yüksektir. 25-29 yaş aralığındaki banka çalışanlarının nezaket puanı, 40 ve üstü yaştaki banka çalışanlarının nezaket puanından yüksektir. 30-34 yaş aralığındaki banka çalışanlarının nezaket puanı, 40 ve üstü yaştaki banka çalışanlarının nezaket puanından yüksek ve son olarak 35-39 yaş aralığındaki banka çalışanlarının nezaket puanı, 40 ve üstü yaştaki banka çalışanlarının nezaket puanından yüksektir.

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının centilmenlik puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=2,961; $p=0,398>0,05$). Benzer şekilde katılımcıların sivil erdem puanı ortalamalarının yaş değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır (KW=3,329; $p=0,344>0,05$).

Tablo 3. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Özgecilik	Kadın	58	4,517	0,491	929,000	0,004
	Erkek	47	4,218	0,465		
Vicdanlılık	Kadın	58	4,414	0,479	1316,000	0,758
	Erkek	47	4,378	0,480		
Nezaket	Kadın	58	4,457	0,417	1304,000	0,696
	Erkek	47	4,410	0,479		
Centilmenlik	Kadın	58	4,302	0,525	1003,500	0,019
	Erkek	47	4,059	0,490		
Sivil erdem	Kadın	58	4,009	0,548	1204,000	0,294
	Erkek	47	3,888	0,460		

Katılımcıların özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem puanlarının ortalamalarının cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Testin sonuçlarına göre vicdanlılık (Mann Whitney U=1316,000; $p=0,758>0,05$), nezaket (Mann Whitney U=1304,000; $p=0,696>0,05$) ve sivil erdem (Mann Whitney U=1204,000; $p=0,294>0,05$) alt boyutlarında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Diğer yandan, özgecilik puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann

Whitney $U=929,00$; $p=0,004<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, kadın banka çalışanlarının özgecilik puanları, erkek banka çalışanlarının özgecilik puanlarından yüksektir. Son olarak, centilmenlik puanları ortalamalarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney $U=1003,50$; $p=0,019<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, kadın banka çalışanlarının centilmenlik puanları, erkek banka çalışanlarının centilmenlik puanlarından yüksektir.

Tablo 4. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Özgecilik	Lisans	84	4,387	0,479	843,000	0,749
	Lisansüstü	21	4,369	0,590		
Vicdanlılık	Lisans	84	4,405	0,492	793,500	0,470
	Lisansüstü	21	4,369	0,423		
Nezaket	Lisans	84	4,473	0,449	664,500	0,074
	Lisansüstü	21	4,286	0,398		
Centilmenlik	Lisans	84	4,143	0,540	641,000	0,051
	Lisansüstü	21	4,393	0,392		
Sivil erdem	Lisans	84	3,970	0,513	813,500	0,574
	Lisansüstü	21	3,893	0,516		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem puanları ortalamalarının eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda özgecilik (Mann Whitney $U=843,000$; $p=0,749>0,05$), vicdanlılık (Mann Whitney $U=793,500$; $p=0,470>0,05$), nezaket (Mann Whitney $U=664,500$; $p=0,074>0,05$), centilmenlik (Mann Whitney $U=641,000$; $p=0,051>0,05$) ve sivil erdem (Mann Whitney $U=813,500$; $p=0,574>0,05$) alt boyutları açısından grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 5. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Medeni Durumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Özgecilik	Evli	70	4,357	0,514	1161,500	0,659
	Bekar	35	4,436	0,475		
Vicdanlılık	Evli	70	4,339	0,520	1026,500	0,169
	Bekar	35	4,514	0,358		
Nezaket	Evli	70	4,364	0,444	898,500	0,023
	Bekar	35	4,579	0,415		
Centilmenlik	Evli	70	4,229	0,528	1081,500	0,323
	Bekar	35	4,121	0,509		
Sivil erdem	Evli	70	4,036	0,511	833,000	0,006
	Bekar	35	3,793	0,479		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmıştır. Testin sonucuna göre, özgecilik (Mann Whitney U=1161,500; $p=0,659>0,05$), vicdanlılık (Mann Whitney U=1026,500; $p=0,169>0,05$) ve centilmenlik (Mann Whitney U=1081,500; $p=0,323>0,05$) alt boyutlarında grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Diğer yandan katılımcıların nezaket puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=898,50; $p=0,023<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, bekâr banka çalışanlarının nezaket puanları, evli banka çalışanlarının nezaket puanlarından yüksektir. Son olarak sivil erdem puanları ortalamalarının medeni durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Mann Whitney-U testi sonucunda grup ortalamaları arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (Mann Whitney U=833,00; $p=0,006<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, evli banka çalışanlarının sivil erdem puanları, bekâr banka çalışanlarının sivil erdem puanlarından yüksektir.

Tablo 6. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Çocuk Sayısı Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Özgecilik	Çocuk yok	58	4,483	0,502	5,334	0,149
	1 çocuk	22	4,341	0,491		
	2 çocuk	17	4,103	0,442		
	3 çocuk	8	4,375	0,463		
Vicdanlılık	Çocuk yok	58	4,448	0,402	4,985	0,173
	1 çocuk	22	4,216	0,647		
	2 çocuk	17	4,324	0,440		
	3 çocuk	8	4,688	0,372		
Nezaket	Çocuk yok	58	4,478	0,438	1,272	0,736
	1 çocuk	22	4,398	0,492		
	2 çocuk	17	4,353	0,442		
	3 çocuk	8	4,406	0,399		
Centilmenlik	Çocuk yok	58	4,194	0,482	4,293	0,232
	1 çocuk	22	4,148	0,649		
	2 çocuk	17	4,088	0,450		
	3 çocuk	8	4,531	0,508		
Sivil erdem	Çocuk yok	58	3,841	0,456	11,386	0,010
	1 çocuk	22	4,182	0,547		
	2 çocuk	17	3,882	0,460		
	3 çocuk	8	4,313	0,623		

Yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre katılımcıların sahip oldukları çocuk sayısının onların özgecilik (KW=5,334; p=0,149>0,05), vicdanlılık (KW=4,985; p=0,173>0,05), nezaket (KW=1,272; p=0,736>0,05) ve centilmenlik (KW=4,293; p=0,232>0,05) alt boyutları üzerinde herhangi bir farklılık oluşturmamaktadır. Öte yandan, sivil erdem alt boyutu açısından ise anlamlı bir farklılık oluşturmaktadır (KW=11,386; p=0,010<0,05). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; 1 çocuk sahibi olan banka çalışanlarının sivil erdem puanı, çocuk sahibi olmayan banka çalışanlarının sivil erdem puanından yüksektir. 1 çocuk sahibi olan banka çalışanlarının sivil erdem puanı, 2 çocuk sahibi olan banka çalışanlarının sivil erdem puanından yüksektir.

Tablo 7. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Kurumdaki Hiyerarşik Konumu Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Özgecilik	Şube Müdürü	11	4,205	0,445	2,847	0,416
	Yönetmen	31	4,298	0,485		
	Yetkili/ Uzman	43	4,459	0,514		
	Diğer	20	4,450	0,510		
Vicdanlılık	Şube Müdürü	11	4,000	0,592	7,767	0,051
	Yönetmen	31	4,379	0,495		
	Yetkili/ Uzman	43	4,424	0,442		
	Diğer	20	4,588	0,337		
Nezaket	Şube Müdürü	11	4,091	0,491	10,700	0,013
	Yönetmen	31	4,371	0,460		
	Yetkili/ Uzman	43	4,465	0,425		
	Diğer	20	4,663	0,296		
Centilmenlik	Şube Müdürü	11	3,818	0,372	8,614	0,035
	Yönetmen	31	4,234	0,562		
	Yetkili/ Uzman	43	4,174	0,505		
	Diğer	20	4,375	0,483		
Sivil erdem	Şube Müdürü	11	3,795	0,188	3,142	0,370
	Yönetmen	31	4,129	0,598		
	Yetkili/ Uzman	43	3,895	0,483		
	Diğer	20	3,900	0,509		

Katılımcıların hiyerarşik konumların onların özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem puanı ortalamalarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Kruskal Wallis H-Testi sonuçlarına göre grup özgecilik (KW=2,847; $p=0,416>0,05$), vicdanlılık (KW=7,767; $p=0,051>0,05$) ve sivil erdem (KW=3,142; $p=0,370>0,05$) alt boyutlarında fark anlamlı bulunmamıştır. Diğer yandan nezaket puanı ortalamalarına göre anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır (KW=10,700; $p=0,013<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; kurumdaki hiyerarşik konumu yetkili/ uzman olan banka çalışanlarının nezaket puanı, kurumdaki hiyerarşik konumu şube müdürü olan banka çalışanlarının nezaket puanından yüksektir. Kurumdaki hiyerarşik konumu diğer konumlar olan banka çalışanlarının nezaket puanı, kurumdaki hiyerarşik konumu şube müdürü olan banka çalışanlarının nezaket puanından yüksektir. Kurumdaki hiyerarşik konumu diğer olan banka çalışanlarının nezaket puanı, kurumdaki hiyerarşik konumu yönetmen olan banka çalışanlarının nezaket puanından yüksektir. Son olarak, centilmenlik alt boyutunda da anlamlı bir farklılık söz konusudur (KW=8,614; $p=0,035<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U

testi uygulanmıştır. Buna göre; kurumdaki hiyerarşik konumu Yönetmen olan banka çalışanlarının centilmenlik puanı, kurumdaki hiyerarşik konumu Şube Müdürü olan banka çalışanlarının centilmenlik puanından yüksektir. Kurumdaki hiyerarşik konumu yetkili/ uzman olan banka çalışanlarının centilmenlik puanı, kurumdaki hiyerarşik konumu şube müdürü olan banka çalışanlarının centilmenlik puanından yüksektir. Kurumdaki hiyerarşik konumu diğer olan banka çalışanlarının centilmenlik puanı, kurumdaki hiyerarşik konumu şube müdürü olan banka çalışanlarının centilmenlik puanından yüksektir.

Tablo 8. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Çalıştığı Kurum Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Özgecilik	Başından beri aynı banka personeli	72	4,382	0,502	1187,000	0,994
	Farklı kurumlardan geçiş yapanlar	33	4,386	0,504		
Vicdanlılık	Başından beri aynı banka personeli	72	4,448	0,500	906,000	0,047
	Farklı kurumlardan geçiş yapanlar	33	4,288	0,410		
Nezaket	Başından beri aynı banka personeli	72	4,514	0,448	798,000	0,006
	Farklı kurumlardan geçiş yapanlar	33	4,265	0,390		
Centilmenlik	Başından beri aynı banka personeli	72	4,177	0,562	1127,500	0,672
	Farklı kurumlardan geçiş yapanlar	33	4,227	0,426		
Sivil erdem	Başından beri aynı banka personeli	72	3,962	0,556	1098,500	0,527
	Farklı kurumlardan geçiş yapanlar	33	3,939	0,405		

Araştırmaya katılan banka çalışanlarının özgecilik, nezaket, centilmenlik, sivil erdem puanları ortalamalarının çalıştığı kurum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Mann Whitney-U testi yapılmıştır. Testin sonucuna göre, özgecilik (Mann Whitney U=1187,000; p=0,994>0,05), centilmenlik (Mann Whitney U=1127,500; p=0,672>0,05) ve sivil erdem (Mann Whitney U=1098,500; p=0,527>0,05) alt boyutlarında fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Katılımcıların vicdanlılık puanları ortalamaları ise çalıştığı kurum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermiştir (Mann Whitney U=906,00; p=0,047<0,05). Ortalamalar arasındaki farka göre, başından beri aynı bankada çalışanlarının vicdanlılık puanları, farklı

kurumlardan geçiş yaparak gelen banka çalışanlarının vicdanlılık puanlarından yüksektir. Nezaket alt boyutunda da benzer bir sonuç söz konusudur. Analiz sonucuna göre, katılımcıların nezaket puanları ortalamalarının çalıştığı kurum değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir (Mann Whitney U=798,00; $p=0,006<0,05$). Ortalamalar arasındaki farka göre, başından beri aynı bankada çalışanlarının nezaket puanları, farklı kurumlardan geçiş yaparak gelen banka çalışanlarının nezaket puanlarından yüksektir.

Tablo 9. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Bankacılık Mesleğini Yapma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	KW	p
Özgecilik	1-4 yıl	47	4,431	0,513	3,837	0,280
	5-8 yıl	18	4,486	0,511		
	9-12 yıl	26	4,385	0,486		
	13 yıl ve üstü	14	4,089	0,400		
Vicdanlılık	1-4 yıl	47	4,495	0,428	7,391	0,060
	5-8 yıl	18	4,403	0,403		
	9-12 yıl	26	4,404	0,525		
	13 yıl ve üstü	14	4,054	0,521		
Nezaket	1-4 yıl	47	4,574	0,393	10,816	0,013
	5-8 yıl	18	4,375	0,376		
	9-12 yıl	26	4,394	0,480		
	13 yıl ve üstü	14	4,125	0,468		
Centilmenlik	1-4 yıl	47	4,271	0,536	3,204	0,361
	5-8 yıl	18	4,153	0,375		
	9-12 yıl	26	4,183	0,573		
	13 yıl ve üstü	14	4,000	0,528		
Sivil erdem	1-4 yıl	47	3,926	0,516	1,991	0,574
	5-8 yıl	18	3,833	0,383		
	9-12 yıl	26	4,058	0,605		
	13 yıl ve üstü	14	4,018	0,454		

Katılımcıların meslekte geçirdikleri sürenin onların özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem davranışları açısından farklılık oluşturup oluşturmadığını anlayabilmek amacıyla Kruskal Wallis H-Testi yapılmıştır. Söz konusu testin sonuçlarına göre meslekte geçirilen süre özgecilik (KW=3,837; $p=0,280>0,05$), vicdanlılık (KW=7,391; $p=0,060>0,05$), centilmenlik (KW=3,204; $p=0,361>0,05$), sivil erdem (KW=1,991; $p=0,574>0,05$) alt boyutları açısından anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır. Söz konusu testin sonuçlarına göre; grup ortalamaları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. Ancak nezaket alt boyutu açısından anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir (KW=10,816; $p=0,013<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere Mann Whitney U testi uygulanmıştır. Buna göre; bankacılık

mesleğini 1-4 arası yıldır yapan banka çalışanlarının sürdüren nezaket puanı, bankacılık mesleğini 13 yıl ve üstü sürdüren banka çalışanlarının nezaket puanından yüksektir.

Tablo 10. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranış Düzeylerinin Başından Beri Aynı Bankada Çalışma Süresi Değişkenine Göre Farklılaşması

	Grup	N	Ort	Ss	MW	p
Özgecilik	1-5 yıl	65	4,446	0,509	1119,000	0,222
	11 yıl ve üstü	40	4,281	0,474		
Vicdanlılık	1-5 yıl	65	4,469	0,420	1068,500	0,119
	11 yıl ve üstü	40	4,281	0,544		
Nezaket	1-5 yıl	65	4,519	0,396	971,500	0,026
	11 yıl ve üstü	40	4,300	0,488		
Centilmenlik	1-5 yıl	65	4,238	0,497	1126,000	0,244
	11 yıl ve üstü	40	4,119	0,558		
Sivil erdem	1-5 yıl	65	3,900	0,482	1121,000	0,226
	11 yıl ve üstü	40	4,044	0,551		

Katılımcıların başından beri aynı bankada çalışma sürelerinin onların özgecilik, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem davranışları açısından farklılık oluşturup oluşturmadığını anlayabilmek amacıyla Mann Whitney-U yapılmıştır. Analiz sonucuna göre özgecilik Mann Whitney $U=1119,000$; $p=0,222>0,05$), vicdanlılık (Mann Whitney $U=1068,500$; $p=0,119>0,05$), centilmenlik (Mann Whitney $U=1126,000$; $p=0,244>0,05$) ve sivil erdem (Mann Whitney $U=1121,000$; $p=0,226>0,05$) alt boyutları açısından anlamlı bir fark ortaya çıkmamıştır. Diğer yandan nezaket alt boyutu açısından ise anlamlı bir farklılık (Mann Whitney $U=971,50$; $p=0,026<0,05$) söz konusudur. Ortalamalar arasındaki farka göre, başından beri aynı bankadaki çalışma süresi 1-5 yıl olan banka çalışanlarının nezaket puanları, aynı bankadaki çalışma süresi 11 yıl ve üstü olan banka çalışanlarının nezaket puanlarından yüksektir.

4. Sonuç ve Öneriler

Bankacılık sektöründe gerçekleştirilen bu araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarına dair oldukça önemli bulgular ortaya çıkmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları üzerinde etkili olduğu düşünülen ilk demografik değişken olan yaş 5 alt boyuttan vicdanlılık ve nezaket üzerinde fark oluşturmuştur. Araştırma bulgularına göre, vicdanlılık ve nezaket alt boyutlarının en fazla sergilendiği yaş aralığı 25-29'dur. Araştırma sonuçlarına göre daha düşük yaş grubunda olanların vicdanlılık ve nezaket puanları yüksek yaş grubunda olanlara göre daha fazladır. Literatürde tam olmamakla bu araştırmanın sonuçlarına benzer bir takım sonuçlarla karşılaşmak mümkündür.

Örneğin Özdevecioğlu'na göre (2003), yaş ile örgütsel vatandaşlık (yurttaşlık) davranışı düzeyleri arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre ilerleyen yaşlarda bireylerin işlerine olan ilgileri azalmaktadır. İş hayatı göz önüne alındığında bu durum için anlaşılabilir yorumlar getirmek mümkün olabilir. Çünkü yaşı daha küçük olan çalışanlar örgütün alt kademelerinde istihdam edileceklerdir. Zaman geçtikçe üst kademelere çıkılacak ve burada işin içine rekabet girecektir. Rekabetin çok fazla olduğu böyle durumlarda ise insanların daha az vicdanlılık ve daha az nezaket sergilemeleri anlaşılır bir tutum olabilir.

Bu çalışmada ele alınan demografik değişkenlerden bir diğeri cinsiyettir. Yapılan analiz sonuçlarına göre cinsiyet değişkeni özgecilik ile centilmenlik alt boyutunda farklılığa neden olmaktadır. Diğer 3 örgütsel vatandaşlık alt boyutunda ise herhangi anlamlı bir farklılığa neden olmamaktadır. Çalışmanın bulgularına göre, kadınların hem özgecilik hem de centilmenlik puanları erkeklerin puanlarından daha yüksektir. Benzer sonuçları literatürde de görmek mümkündür. Sökmen ve Boylu'nun araştırmasına göre (2011), örgütsel vatandaşlık boyutlarından “diğergamlık” ve “nezaket” kapsamında erkek ve kadın iş görenlerin değerlendirmeleri arasında anlamlı farklılık olduğu bulgulanmıştır. Yine kadın iş görenlerin bu boyutlara yönelik tutum ve değerlendirmeleri, erkek iş görenlere göre daha olumludur. Bu bulgular Köse ve arkadaşlarının (2003) cinsiyet faktörüne yönelik bulgularıyla da örtüşmektedir. Özgecilik alt boyutunun tanımı göz önüne alındığında kadınların bu alt boyutta erkeklere oranla daha yüksek skorlar elde etmeleri olağan karşılanabilecektir. Çünkü özgecilik ihtiyacı olan birisine zorunluluk olmaksızın yardım etmeyi gerektirir. Kadınların hem genetik özellikleri gereği hem de toplumsal sosyalleşme süreci boyunca edindikleri deneyim sonucunda bu davranışları erkeklere nazaran daha fazla sergilemeleri mantıklı gelmektedir. Çünkü erkekler kadınlara göre daha rekabetçi yapıdadırlar. Centilmenlik alt boyutunda da benzer bir durum söz konusudur.

Bir diğer demografik değişken olan eğitim düzeyi herhangi bir örgütsel vatandaşlık alt boyutunda anlamlı bir farklılığa neden olamamıştır. Büyük ihtimalle bu durum örneklem kitlesinin fazlasıyla homojen bir yapıda olmasından kaynaklanmaktadır. Çünkü katılımcıların büyük bir çoğunluğu lisans, diğerleri de lisansüstü mezunudur. Dolayısıyla aralarında herhangi bir farklılığa rastlanmamış olması normal görünmektedir. Literatürde bu çalışmanın bulgularına benzer veya farklı yönde sonuçlara rastlanmaktadır. Yeşiltaş ve Keleş'e göre (2009), iş görenlerin eğitim düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık

davranışları arasındaki ilişkiden bahseden araştırmalar oldukça sınırlıdır (Ang vd. 2003; Ackfeld ve Coote 2005; Arslantaş ve Pekdemir 2007). Yazarlara göre bu araştırmalarda doğrudan, eğitimin örgütsel vatandaşlık davranışına etki edebileceği incelenmemiş olup, demografik değişkenler arasında değerlendirilmiş ya da araştırılması önerilmiştir. Yeşiltaş ve Keleş'in araştırmasına göre (2009), iş görenlerin eğitim düzeylerinin, hizmet içi eğitim alma durumlarının ve turizm eğitimi alma durumlarının örgütsel vatandaşlık davranışının farklı boyutlarında etkisi olduğu görülmüştür. Keleş ve Pelit'in (2009) araştırmasına göre, katılımcıların eğitim düzeyleri dikkate alındığında lisans mezunlarının özgecilik, vicdanlılık, nezaket ve üyelik erdemi alt boyutlarındaki davranışları daha sık sergiledikleri görülmektedir.

Bir diğer demografik değişken olan medeni durum nezaket ve sivil erdem alt boyutlarında farklılık ortaya çıkartmıştır. Sonuçlara göre bekar çalışanlar nezaket davranışı alt boyutunda daha fazla puan elde ederken, evli çalışanlar ise daha fazla sivil erdem davranışı göstermişlerdir. Nezaket davranışında grup ortalamaları arasında çok önemli bir farklılık olmamasına rağmen sivil erdem davranışı ortalamalarında ciddi farklılıklar vardır. Evli çalışanların hem işlerini kaybetmemek, hem de kurulu düzenlerini değiştirmemek adına bekârlara göre daha fazla sivil erdem davranışı göstermeleri anlaşılabilir bir tutumdur.

Katılımcıların çalıştıkları örgütte bulundukları pozisyon onların hem nezaket hem de centilmenlik davranış alt boyutlarında farklılıklara neden olmuştur. Kurumdaki pozisyonu daha aşağıda olan kişilerin nezaket puanları kurumdaki pozisyonları yukarıda olanlara göre daha yüksektir. Centilmenlik alt boyutunda da benzer bir durum söz konusudur. Hiyerarşide aşağıda olanların centilmenlik puanları daha yüksektir. Bu durum daha önce de bahsedilmiş olan örgüt içi rekabete bağlı olarak mantıklı bir şekilde açıklanabilecektir. Zira hiyerarşide üst basamaklara çıktıkça rekabet artacak, artan rekabet ise diğerlerini kırmayı veya onları "ezmeyi" mübah hale getirebilecektir. Ayrıca bu durum yöneticilerin gücü buldukça başkalarına olan davranışlarında saygı ve nezaket yönümlüğü daha az düşündüklerini de bize ifade etmektedir.

Çalışmanın bir diğer demografik değişkeni katılımcıların başından beri mevcut kurumlarında mı çalıştıkları yoksa kurumun bir başka kurumla birleşmesi sonucunda mı mevcut kurumlarına geldikleridir. Bu demografik değişken vicdanlılık ile nezaket alt boyutlarında farklılığa neden olmuştur. Başından bu yana mevcut kurumda çalışanların, kurumların birleşmesi yoluyla buraya katılanlara göre vicdanlılık ve nezaket davranışları daha fazladır. Bu durum örgütün kültürü ile ilişkilendirilebilir.

Son olarak demografik değişkenlerden sahip olunan çocuk sayısı sivil erdem alt boyutunda, bankacılık mesleğinde bulunma süresi ile aynı kurumda çalışma süresi de nezaket alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı sonuçlara neden olmuşlardır. Tek çocuklu bireylerde sivil erdem değerleri en yüksek çıkmıştır. Diğer yandan, bankacılık sektöründe çalışma süresi 1-4 yıl olan bireylerin nezaket alt boyutunda aldığı değerler 13 yıl ve üzeri olanlara göre daha yüksek olup, kurumda çalışma süresi 1-5 yıl olanların aldığı değerler, 11 yıl ve üzeri olanlara göre daha yüksektir. Özaslan vd.'nin çalışmasına göre (2009), çalışanların bağlı bulundukları kurumdaki çalışma süreleri arasında örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri bakımından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanın demografik özelliklerine göre değil, gönüllülük esasına bağlı olan ekstra bir roldür (Özaslan vd., 2009).

Doğaldır ki, bu çalışmanın bir takım kısıtlılıkları ve eksik yanları vardır. Ancak örgütsel vatandaşlık davranışına alt boyutları açısından yaklaşmış olması nedeniyle literatürdeki önemli bir boşluğu da kapatmaktadır. İleride bu konuda benzer çalışmaların, özellikle daha farklı örneklem kitleleri ile yapılması yerinde olacaktır. Değişik sektörlerde benzer çalışmaların yapılması örgütsel vatandaşlık davranışını daha iyi anlamamıza ve bu sayede çalışanların bu tip davranışlarını olumlu yönde değiştirebilecek stratejiler takip etmemize olanak sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

ACQUAAH, M., (2004) , “Organizational Citizenship Behaviors and Human Resources Management Practices: An Integration Of Theoretical Constructs And Suggestions for Measuring the Human Factor”, *Review of Human Factor*, Vol. 10, 118.-151.

ACKFELDT, A. L., L. V. COOTE, (2005), A Study of Organizational Citizenship Behaviour in A Retail Setting. *Journal of Business Research* (58): 151-159.

ALLISON, B.J. vd. (2001). Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior, *Journal of Educational for Business*. 76 (5), 282-294.

ALZATE-WILCHES, G. (2009). "The Relationship between Rewards and Recognition, Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviour, and Customer Satisfaction." Phd Thesis in Management Sciences. Waterloo, Ontario, Canada.

ANG, S., L. VAN DYNE,, T. M. BEGLEY (2003). The Employment Relationships of Foreign Workers Versus Local Employees: A Field Study Organizational Justice, Job Satisfaction, Performance and OCB. *Journal of Organizational Behaviours*, 24: 561-583.

ARSLANTAŞ, C., I. PEKDEMİR (2007), Dönüşümcü Liderlik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Örgütsel Adalet Arasındaki İlişkileri Belirlemeye Yönelik Görgül Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1: 261 – 286.

BELL, S. J., B. MENGUC (2002). "The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality." *Journal of Retailing* 78(2): 131-146.

BETTENCOURT, L. A. (2004). "Change-oriented organizational citizenship behaviors: the direct and moderating influence of goal orientation." *Journal of Retailing* 80(3): 165-180.

BETTENCOURT, L. A., S. W. BROWN, et al. (2005). "Customer-oriented boundary-spanning behaviors: Test of a social exchange model of antecedents." *Journal of Retailing* 81(2): 141-157.

BLAKELY, G. L., M. C. ANDREWS, J. FULLER (2003) "Are Chameleons Good Citizens? A Longitudinal Study of the Relationship Between Self Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Business and Psychology*, Vol.18, No:2, pp.131-144.

FINKELSTEIN, M. A., L. A. PENNER (2004). "Predicting Organizational Citizenship Behavior: Integrating The Functional And Role Identity Approaches". *Social Behavior And Personality*, 32(4), 383-398.

GOODMAN, S. A., D. J. SVYANTEK (1999). "Person-Organization Fit And Contextual Performance: Do Shared Values Matter." *Journal Of Vocational Behavior*, (55), 254-275.

HAMPTON, G. M., D. L. HAMPTON (2004). "Relationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among

medical professionals - The case of Certified Nurse-Midwives." *Journal of Business Research* 57(9): 1042-1053.

KARASAR, N. (2008), *Bilimsel Araştırma Yöntemi (Kavramlar-İlkeler-Teknikler)*. (On sekizinci Baskı). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

KELEŞ, Y., E. PELİT (2009). Otel İşletmesi İş görenlerinin Örgütsel Vatandaşlık davranışları: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz 2009, Cilt 5, Sayı 2, 24-45.

KONOVSKY, M.A., D. W. ORGAN (1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253-266.

KÖSE, S., B. KARTAL, N. KAYALI (2003), Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle ilişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 20, s. 1-19.

MACKENZIE, S. B., P. M. PODSAKOFF, et al. (1999). "Do citizenship behaviors matter more for managers than for salespeople?" *Journal of the Academy of Marketing Science* 27(4): 396-410.

ORGAN, D. W. (1997). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time." *Human Performance* 10(2): 85-97.

ORGAN, D. W. (1988) "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome", Lexington Books, Lexington - Massachusetts.

ORGAN, D.W., K. RYAN (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.

ÖZASLAN, B. Ö., A. B. ACAR, A. C. ACAR (2009). Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi-Yönetim*, 2009; 20(64):98-111.

ÖZDEVECİOĞLU, 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*, Sayı: 20, Ocak-Haziran 2003, ss. 117-135.

PAYNE, S. C., S. S. WEBBER (2006). "Effects of service provider attitudes and employment status on citizenship behaviors and customers' attitudes and loyalty behavior." *Journal of Applied Psychology* 91(2): 365-378.

PODSAKOFF, P.M., S. B. MAC KENZİE (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness, *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.

PODSAKOFF, P. M., S. B. MACKENZİE, J. B. PAİNE, D. G. BACHRACH (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.

SOMECH, A., A. DRACH-ZAHAVY (2004). "Exploring Organizational Citizenship Behaviour From An Organizational Perspective: The Relationship Between Organizational Learning And Organizational Citizenship Behaviour". *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, (77), 281-298.

SÖKMEN, A., Y. BOYLU (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Cinsiyete Göre Farklılık Gösterir mi? Otel İşletmeleri Açısından Bir Değerlendirme. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 10(1):147 – 163.

ŞEŞEN, H. (2010). Kontrol odağı, genel öz yeterlik, iş tatmini ve örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: Ankara’da bulunan kamu kurumlarında bir araştırma. *H.U. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 28, Sayı 2, 2010, s. 195-220

YEŞİLTAS, M., Y. KELEŞ (2009). İş görenlerin Eğitim Düzeyleri Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 11 / 2 (2009). 17 – 40.

WAGNER, S. L., M. C. RUSH (2000). "Altruistic Organizational Citizenship Behavior: Context, Disposition, And Age". *The Journal Of Social Psychology*, 140(3), 379-391.