



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

ÜNİVERSİTELERDE ÇALIŞAN İDARİ PERSONELİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK ALGISI ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI: ANKARA ÖRNEĞİ

Ercan YAVUZ^a

Özgür YAYLA^b

Mehmet İPEK^c

^a Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Ankara, Türkiye (eyavuz@gazi.edu.tr)

^b Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Ankara, Türkiye (ozguryayla@gazi.edu.tr)

^b Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, Türkiye (mehmet.ipek@gazi.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

11.05.2017

Accepted:

03.09.2017

Anahtar Kelimeler:

Örgüt vatandaşlık
İdari personel
Üniversite

Keywords:

Organizational citizenship
Administrative Staff
University

ÖZ

Bu araştırmada üniversitelerde çalışan idari personelin demografik özelliklerine göre, örgütsel vatandaşlık davranışını algılama düzeylerinde farklılaşma olup olmadığına bakılmıştır. Ankara'da kamu ve vakıf üniversitelerinde çalışan yaklaşık olarak 21.000 idari personel araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Elde edilen veriler SPSS 20TR paket programına aktarılarak analiz edilmiş, değişken yapısına dayalı olarak frekans tablolarından faydalanılmıştır. Değişkenler arasındaki farklılıklar t testi ve ANOVA testi ile ölçülmüştür. Katılımcıların örgütsel vatandaşlık algılarının demografik değişkenlere göre farklılıkları incelendiğinde çalışanların yaşlarına, eğitim durumlarına, çalışma sürelerine, aylık gelirlerine ve çalışılan üniversite türüne göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık algılarını ölçmeye ilişkin verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde 32-38 yaş arası çalışanların algıları daha olumludur. Ayrıca çalışanların örgütsel vatandaşlık algıları; öğrenim düzeyi arttıkça örgütsel vatandaşlık algılarının da önemli ölçüde arttığı tespit edilmiştir.

ABSTRACT

This study examines whether there is differentiation in the perception level of organizational citizenship of the administrative staff by demographic features. The population of the study is comprised of 21,000 administrative staff at state and foundation universities. Data collected were analysed through SPSS 20TR software and frequency tables based on the variable structure were utilized. Differences between the variables were measured through t-test and ANOVA. When the perception of organizational citizenship of the participants are examined by demographic variables, the results suggest that there are statistically significant differences in educational status, age, employment duration, monthly income and the type of university employed. When the average scores are examined, the organizational citizenship perception of those between 32 and 38 years of age are more positive. It has been found out that the higher is the educational status the higher is the perception of organizational citizenship. In the same vein, the higher is the duration of employment the more positive is the perception of organizational citizenship.

*Sorumlu Yazar: Ercan YAVUZ

E posta: eyavuz@gazi.edu.tr

GİRİŞ

İnsanların hayatlarını devam ettirebilmek, tabiattaki bazı tehditlere karşı yaşam savaşı verebilmek, bu tehditlerle günümüze kadar örgüt denilen yapıları oluşturmuşlardır. Toplumlar için örgütler; hayatın her evresinde büyük önem arz etmişlerdir. Örgütsel kurumların varlığı; kaos ortamının oluşmaması, insanların refah huzur ve mutluluğu için önemi giderek artmakta olan bir potansiyeli teşkil etmektedir. Bu örgütler; ortak amaçlara erişebilmek için birlikte hareket etme, aynı düşünceleri paylaşma, örgütü meydana getiren bireylerin ve grupların beraber çalışmalarıyla etkinlik ve verimliliklerini arttırmak istemektedirler (İpek, 2016:2).

Verimliliklerini ve etkinliklerini arttırmayı amaçlayan örgütlerin amaçlarına ulaşmalarını belirlemek için araştırmalar yapılmaktadır (Zhang, Guo ve Newman, 2017; Tung, Chen ve Schuckert, 2017; Chow, Lai ve Loi, 2015; Buil, Martinez ve Matute, 2016). Örgüt kavramının büyük öneme sahip olması, örgütsel davranış alanının doğmasına sebep olmuştur (Yen ve Teng, 2013).

Örgütsel davranış; bir organizasyon içerisinde birey veya bireylerin oluşturdukları grupların nasıl davrandıklarını araştıran bir disiplindir. Örgüt denilen sosyal sistemin işleyişi bakımından bu kavramlar oldukça önemlidir. Örgütsel vatandaşlık kavramı; son dönemde örgütler için üzerinde sıkça durulan kavramlardan biridir. Örgütsel vatandaşlık davranışı; örgüte bağlılık, kişilik özellikleri, ruhsal durum, işe karşı tutum, iş tatmini, ihtiyaçlar, örgütsel adalet, demografik değişkenler, işin özellikleri, liderin özellikleri ve örgütün özellikleri gibi faktörlerden meydana gelmektedir. (Baykal, 2013, s.49,55) Örgütsel vatandaşlık kavramının ortaya çıkmasında bu faktörlerin olumlu ya da olumsuz etkileri olmaktadır. Bu faktörlerin örgütte oluşturduğu etki; örgütten örgüte, sektörden sektöre farklı olabilir.

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Barnard'ın 1938 yılında yaptığı araştırmalar örgütsel vatandaşlık davranışının kökenini oluşturmaktadır (Çelik ve Çıra, 2013, s.12). Örgütsel vatandaşlık kavramı 1980'li yıllardan itibaren örgüt ve yönetimle ilgili yapılan bilimsel çalışmalarda önemli kavramlardan biri olmuştur. Örgütsel vatandaşlık kavramı ilk kez iş doyumu ile ilgili ilişkilerin araştırılmasında ekstra-rol davranışı olarak değerlendirilen davranışları tanımlamak için kullanılmıştır(Terzi, 2011, s.5).

Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların iş tanımlarında yer almayan davranışlardır. Çalışanların sözleşmelerinde yer alan işler, onların rol davranışlarını oluşturmaktadır. Ancak örgütsel vatandaşlık davranışı gönüllü olarak yapılmakta ve çalışanların sözleşmelerinde yer almadığı halde örgüte faydası olan davranışlardır. Ödül beklentisi ve ceza korkusu ile ortaya çıkan davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı değildir (Baker, 2016).

Literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlığın kavramsallaşması iki farklı zaman diliminde gerçekleşmiştir. Birinci zaman dilimi 1930-1980 yılları arasında yer aldığı ve bu zaman diliminde örgütsel vatandaşlığa kaynak oluşturacak temel çalışmaların yer aldığı, ikinci zaman diliminde ise kavramın diğer kavramlardan farklılaşarak konuyla ilgili daha derinlemesine araştırmaların yapıldığı gözlemlenmektedir .

ÖVD davranışının genel özelliklerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Serinkan ve Erdiş, 2014, s.78,79).

1. İş tanımlarının bir parçası değildir.
2. Ödül beklentisi ve ceza korkusu ile yapılan davranışlar değildir.
3. Örgütsel vatandaşlık davranışları iş tanımında yazılı olan davranışlar değildir ve biçimsel olarak ödüllendirilmezler.
4. Yapılan eğitimlerle geliştirilemez. ÖVD, çalışanların örgüt arasında ortaya çıkan bir gönül bağının ve kişiliklerinin sonucudur.
5. İsteğe bağlı davranışlardır. Görevi olmadığı halde kendiliğinden yapılan olumlu davranışlar ise, ÖVD olarak kabul edilmektedir.
6. Sınırları öznedir. Gün geçtikçe çalışanların üzerindeki yük artmakta işleri ile ilgili her şey sorumluluk sınırlarına dâhil olmaktadır. Bu nedenle sınırları belirlemek mümkün değildir.

7. Örgütün işleyişi açısından önem taşımaktadır. ÖVD, örgütün verimliliğine ve çalışanların huzuruna olan katkılarından dolayı örgütün işleyişine katkı sağlamaktadır.

8. İnsancıl değerlerdir. Toplumların geliştirdikleri ve birbirlerinden farklı olan ahlak kurallarında, yardımlaşma davranışı bulunmaktadır. Bu davranışları toplumun bir parçası olan örgütlere taşırsak; korkuya dayalı olmayan ve insanların değerleri ve inançları nedeniyle sergiledikleri davranışlar ÖVD'dir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

İncelenen birçok araştırmada Örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ile ilgili net bir görüş birliğinin olmadığı görülmüştür. Araştırmacılar konu hakkında farklı sınıflandırmalar yapmışlardır. Bu sınıflandırmalardaki farklılığın nedeni olarak da çok sayıda örgütsel vatandaşlık davranışı tanımının olması ve bu tanımların içerik yönünden oldukça kapsamlı olmalarıdır (Atalay 2010 ve Tecimen 2013).

Yardıms severlik :Örgütün çalışanları ve yöneticilerine mesai dışında yardım etmeyi ve onları çalışma sırasında oluşabilecek problemlere karşı korumak amacıyla yapılan gönüllü davranışlardır (Acar, 2006)

Yurttaşlık Davranışı: Örgüt yönetiminde aktif katılıma isteklilik, örgüt ortamındaki fırsat ve tehditleri değerlendirmek, örgütün çıkarlarına ve menfaatlerine dikkat etmek gibi faaliyetler bu kapsamda değerlendirilir(Özer, 2009).

Centilmenlik: Centilmenlik, çalışanların sıkıntı veya huzursuzluğa sebep olan olaylar karşısında şikâyet etmeksizin, hoşgörü içerisinde görevlerini en iyi şekilde yerine getirmelerini temel alan davranışlardır (Atalay, 2009, s.50).

Örgütsel Sadakat: Örgütsel sadakat örgütü her türlü koşulda savunmayı, desteklemeyi ve ne olursa olsun örgüte sadık kalmayı gerektirmektedir (Tecimen,2013).

Örgütsel İtaat: Çalışanın mesai saatlerine, çay ve yemek aralarına, örgüt yararına yapılan uygulamalara, çalışma düzenine ve örgüt hiyerarşisi ile ilgili kural ve prosedürlere uymasındadır (Acar, 2006, s.8).

Bireysel İnsiyatif: Örgütsel performansın artmasında etkili olan bu boyut, iş arkadaşlarının yaptığı işlere gönüllü olarak katkı sağlayarak o iş için yenilikte bulunmak, samimi bir şekilde kendisine verilen görevi yapmak, bazı işler için karşılık gözetmeksizin fazladan çaba sarfetmek ve ortaya yaratıcı bir sonuç koyabilmek için iş arkadaşları ile rekabet etmektir (Tecimen, 2013, s.42).

Bireysel Gelişim: P.M. Podsakoff ve meslektaşlarının yaptığı tanımlamaya göre bireysel gelişim; kendi bilgi, beceri ve yeteneklerini geliştirmek, bunun için öğrenmeyi önemsemek, kurslara katılmak ve kendini geliştirmek için çaba göstermektir (Çetin, 2009, s.66).

Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Birçok araştırmada örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili şu sonuçlar ortaya konmuştur; bu davranışı çalışanlar göstermektedir. İşlerinde gerekli olan çabayı gösterip karşılığını alarak tatmin olmuş, işletmelerine bağlılıkları tam, aidiyet hissi olan ve bunun sonucunda da örgütlerinden kolay kolay kopmayan, örgütlerinin ve ya çalışma ortamlarının adil olduğunu düşünen çalışanlardır (Tecimen,2013). Tüm bunları dikkate alarak örgütsel vatandaşlık davranışının örgütlere, çalışma alanlarına ve çeşitli gruplara faydalarını şu şekilde belirtilmektedir (Köse ve diğerleri, 2003):

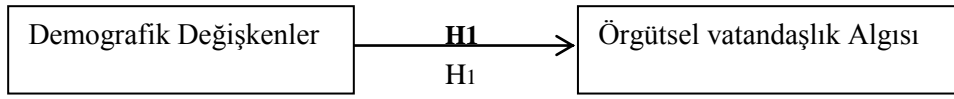
- İşçilerin ve üst yöneticilerin verimliliğini arttırması,
- Kaynakların daha verimli ve etkili amaçlar için kullanılması,
- Grup içerisindeki bireylerin koordinasyonunu sağlaması,
- Bakım fonksiyonu için kıt kaynakların kullanım ihtiyacının azaltılması,
- Örgütün üstün yetenekli kişileri elinde tutmak ve örgüte çekme yeteneğini kuvvetlendirmesi,
- Örgüt performansının artmasına süreklilik kazandırması,
- Örgütün çevresel değişimlere karşı uyum sağlamasına yardımcı olmasıdır.

Araştırmanın Amacı

Örgütsel yaşam üzerinde örgütsel vatandaşlık davranışının çoğunluğu olumlu yönde olsa da bazı çalışmalarda olumsuz etkilerinden bahsedilmektedir (Kulaklıoğlu, 2013). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel yaşamda bireylerin iş tatminleri, motivasyonları, performansları, moral düzeyleri ve örgütsel bağlılıkları ile yakından ilgilidir. Örgütteki bireylerin vatandaşlık davranışı arttıkça örgütteki iş başarımları da artacaktır. Yöneticiler için bireylerin iş başarımları düzeylerinin yüksek olması amaçlara ulaşılması için önemli bir etkidir (Özdevecioğlu, 2003, s.119). Hizmet sektörünün bir kolu olan üniversiteler toplum ve ülke için taşıdığı önem nedeniyle araştırma sahası olarak seçilmişlerdir. Bu bağlamda üniversitelerdeki idari personelde oluşan örgütsel vatandaşlık bilinci; üniversitelerin topluma hizmet amacını gerçekleştirmelerinde büyük önem taşımaktadır (İpek, 2016, s.9,10).

Bu çalışmada Ankara'daki kamu ve vakıf üniversitelerinde çalışan idari personelin örgütsel vatandaşlık davranışı algısını ölçmek amaçlanmıştır.

Bu amaç temel alınarak aşağıdaki model ve hipotezler belirlenmiştir:



- **H1:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları demografik özelliklere göre farklılık göstermektedir.
- **H1a:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.
- **H1b:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları yaşa göre farklılık göstermektedir.
- **H1c:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.
- **H1d:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları öğrenim durumuna göre farklılık göstermektedir.
- **H1e:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları üniversitedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.
- **H1f:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları aylık gelire göre farklılık göstermektedir.
- **H1g:** Araştırmaya katılanların örgütsel vatandaşlık algıları çalışılan üniversite türüne göre farklılık göstermektedir.

YÖNTEM

Araştırma betimsel bir çalışmadır. Bu araştırma bir alan araştırması şeklinde ve anket tekniğinden faydalanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini Ankara'da kamu ve vakıf üniversitelerinde çalışan idari personel oluşturmaktadır. Araştırma sonucu Ankara'da kamu ve vakıf üniversitelerinde çalışan yaklaşık olarak 21.000 idari personel olduğu tespit edilmiştir. Çalışma evreninin geniş bir alana yayılmış olması, evren grubunun tümüne ulaşma maliyetinin yüksekliği ve zaman kısıtlılığı gibi nedenlerden dolayı evreni oluşturan bu kütleden örneklem alma yoluna gidilerek çalışma tamamlanmıştır. Üniversitelerdeki idari personele 500 adet anket dağıtılmış ve geçerli olan 401 adet anket ile çalışma verileri incelenmiştir.

Verilerin toplanmasında konu ile ilgili olarak yapılan alan araştırmalarının ışığında ve uzman görüşleri alınarak oluşturulan anket formları kullanılmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Podsakoff tarafından geliştirilen örgütsel vatandaşlık ölçeğinden yararlanılmıştır. Araştırmayı gerçekleştirmek amacıyla iki bölümden oluşan bir anket formu hazırlanmıştır. Anketin ilk bölümünde ankete katılan idari personelin demografik özellikleri ile ilgili bilgiler tespit edilmiş olup, anketin ikinci bölümünde ise çalışanların örgütsel vatandaşlığa ilişkin algılarını ölçmeye yönelik beşli likert tipi dereceleme ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler SPSS 20TR paket programına aktarılarak analiz edilmiştir. Araştırmada verilerin analizinde, değişken yapısına dayalı olarak frekans tablolarından faydalanılmıştır. Değişkenler arasındaki farklılıklar t testi ve ANOVA testi ile ölçülmüştür.

BULGULAR**Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular****Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (n:401)**

	Demografik Değişkenler	n	%
Cinsiyet	Erkek	236	58,2
	Kadın	165	41,8
Yaş	18-24	18	4,5
	25-31	135	33,7
	32-38	121	30,2
	39-45	91	22,7
	46 ve üstü	36	9,0
Medeni Durum	Evli	222	55,4
	Bekar	179	44,6
Eğitim Durumu	İlköğretim	7	1,7
	Lise	122	30,4
	Önlisans	119	29,7
	Lisans	153	38,1
Çalışılan Üniversite Türü	Kamu	201	50,1
	Vakıf	200	49,9
Üniversitede Çalışma Süresi	0-5 yıl	108	26,9
	6-10 yıl	131	32,7
	11-15 yıl	67	16,7
	16 yıl ve üstü	95	23,7
Aylık Gelir	1000 TL'den az	17	4,2
	1000 - 1999 TL	166	41,4
	2000 – 2999 TL	194	48,4
	2999 TL'den fazla	24	5,9

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık algılarını belirlemeye yönelik yapılan çalışmada 401 kişiye anket uygulanmış ve sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde, çalışanların %58'i erkek ve %42'si kadındır. Yaş gruplarına göre dağılımları incelendiğinde %5'i 18-24 yaş arası, %34'ü 25-31 yaş arası, %30'u 32-38 yaş arası, %23'ü 39-45 yaş arası ve %9'u da 46 yaş ve üstü bir dağılıma sahiptir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde ise % 55'i evli %45'i ise bekarıdır. Öğrenim durumları incelendiğinde % 2'sinin ilköğretim, %30'unun lise, %30'unun önlisans, %38'inin lisans eğitime sahip olduğu görülmektedir. Ankete katılan çalışanların %50'si kamuya ait üniversitelerde çalışırken, %50'si özel üniversitede çalışmaktadır. Anketi yanıtlayan çalışanların çalıştıkları üniversitelerdeki çalışma sürelerine yönelik dağılımları incelendiğinde ise %27'sinin 0-5 yıl arası, %33'ünün 6-10 yıl arası, %17'sinin 11-15 yıl arası, %24'ünün ise 16 yıldan fazla süredir üniversitede görev yaptığı tespit edilmiştir. Çalışanların aylık gelirlerine göre dağılımları incelendiğinde ise %4'ünün 1000 TL'den az %41'inin 1000 TL-1999 TL arası, %48'inin 2000 TL-2999 TL arası, %6'sının da 2999 TL'den fazla bir gelire sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Algılarına İlişkin Bulgular (n:401)

İFADELER	Hiç Katılmıyorum		↔		Tamamen Katılıyorum					
	1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Yorucu bir iş yaparken veya özel bir sorunum olsa dahi çalışma arkadaşlarıma içten ilgi ve nezaket gösteririm.	24	6,0	66	16,5	62	15,5	201	50,1	48	12,0
Genellikle işimle ilgili problemlerden yakınmam.	16	4,0	56	14,0	86	21,4	181	45,1	62	15,5
Ciddi sonuçlar doğurabilecek konularda diğerleri benimle aynı düşüncede olmasa ile fikirlerimi ifade ederim.	13	3,2	20	5,0	51	12,7	211	52,6	106	26,4
İş arkadaşlarımı işlerini yaparken yeni ve daha etkin yöntemleri denemesi konusunda cesaretlendiririm.	11	2,7	30	7,5	44	11,0	205	51,1	111	27,7
İşim ile ilgili önemli bir adım atmadan önce üstlerime mutlaka bildiririm.	12	3,0	16	4,0	40	10,0	205	51,1	128	31,9
İşe zamanında gelirim.	17	4,2	12	3,0	25	6,2	187	46,6	160	39,9
Olaylara olumlu bakmam.	139	34,7	130	32,4	48	12,0	58	14,5	26	6,5
Görevlerimi hatasız yapmaya çalışırım.	9	2,2	18	4,5	12	3,0	211	52,6	151	37,7
Kurum hakkında yapılan eleştirilerde kurumu savunurum.	25	6,2	42	10,5	97	24,2	155	38,7	82	20,4
Kurumumuzu dışarıda gururla temsil ederim.	8	2,0	34	8,5	77	19,2	174	43,4	108	26,9
Birlikte yapılan işlerde diğer çalışma arkadaşlarımla önerilerini almak için iş arkadaşlarımla sürekli iletişim halinde olurum.	11	2,7	13	3,2	46	11,5	232	57,9	99	24,7
Fikirlerimi beyan etme konusunda çekingen davranan çalışma arkadaşlarımı konuşmaları için cesaretlendiririm.	6	1,5	22	5,5	59	14,7	226	56,4	88	21,9
Herhangi bir karar alırken bu karardan etkileneyeceği düşünülen herkesin fikrini alır ve danışırım.	8	2,0	16	4,0	39	9,7	245	61,1	93	23,2
Çay, kahve ve yemek aralarını uzatmam.	9	2,2	17	4,2	33	8,2	208	51,9	134	33,4
İş arkadaşlarımla izne ayrıldıklarında onların yerini alacak şekilde kendi iş programımı düzenlerim.	12	3,0	19	4,7	34	8,5	237	59,1	99	24,7
Kurumda, değişimleri izler ve diğerlerinin değişimi kabul etmesinde aktif rol oynarım.	14	3,5	32	8,0	103	25,7	185	46,1	67	16,7
İş arkadaşlarımla haklarını yemem.	6	1,5	9	2,2	12	3,0	213	53,1	161	40,1
İşe gelememek konusunda geçerli sebeplerim olduğu günlerde bile devamsızlık yapmam.	42	10,5	81	20,2	46	11,5	148	36,9	84	20,9
Kurumumuza yeni katılan işgörenin işine intibakı konusunda yardımcı olurum.	7	1,7	13	3,2	24	6,0	262	65,3	95	23,7
Görevim ile ilgili toplantılarda düzenli olarak yer alırım.	6	1,5	11	2,7	27	6,7	236	58,9	121	30,2
Herhangi bir sebeple işinin başında olamayan arkadaşlarımla görevlerini gönüllü olarak yaparım.	12	3,0	31	7,7	76	19,0	191	47,6	91	22,7
İşlerimi zamanında tamamlamaya çalışırım.	7	1,7	12	3,0	19	4,7	174	43,4	189	47,1
Hiçbir karşılık gözetmeden işlerini yetiştiremeyen arkadaşlarıma yardımcı olurum.	8	2,0	16	4,0	43	10,7	231	57,6	103	25,7

Çalışanların örgütsel vatandaşlık algılarının ölçülmesine yönelik ölçekte ifadelerin frekans ve yüzde dağılımları alınmış ve sonuçları Tablo 2’de gösterilmiştir. Tablo 2’de ölçüğe ilişkin ifadeler incelendiğinde katılımcıların %90’ından fazlasının iş arkadaşlarının haklarını yemekten çekindikleri, görevlerini hatasız yapmaya çalıştıkları ve işlerini zamanında tamamlamaya çalıştıkları anlaşılmaktadır. Anketi cevaplayanların %80’inden fazlası ise hiçbir karşılık gözetmeden işlerini yetiştiremeyen iş arkadaşlarına yardımcı olurum, görevim ile ilgili toplantılara düzenli olarak katılırım, kurumumuza yeni katılan işgörenlerin işlerine intibakı konusunda yardımcı olurum, iş arkadaşlarım izne ayrıldıklarında onların yerini alacak şekilde programımı düzenlerim, çay kahve ve yemek aralarımı uzatmam, herhangi bir karar alırken bu karardan etkilenecek çalışanların fikirlerini alır ve onlara danışırım, birlikte yapılan işlerde diğer çalışma arkadaşlarımın önerilerini almak için iş arkadaşlarımla sürekli iletişim halinde olurum, işe zamanında gelirim, işim ile ilgili önemli bir adım atmadan önce üstlerime mutlaka bildiririm ifadelerine katıldıkları görülmektedir.

Katılımcıların herhangi bir şekilde işinin başında olmayan arkadaşlarımla görevlerini gönüllü olarak yaparım, fikirlerini açıklamaktan çekinen arkadaşlarımla konuşmaları için cesaretlendiririm, kurumu dışarıda gururla temsil ederim, iş arkadaşlarımla işlerini yaparken yeni ve daha etkin yöntemleri uygulama konusunda onları cesaretlendiririm, ciddi sonuçlar doğurabilecek konularda iş arkadaşlarımla benimle aynı düşünceye sahip olmasa bile fikirlerimi beyan ederim ifadelerine en az % 70 oranında katıldıkları tespit edilmiştir.

Katılımcıların %60’ından fazlasının ise kurumda değişimleri izler ve iş arkadaşlarımla değişime ayak uydurmalarında aktif rol oynarım, genellikle işimle ilgili problemlerden yakınmam, yorucu bir iş yaparken veya özel bir sorunum olsa dahi iş arkadaşlarımla içten ilgi ve nezaket gösteririm ifadelerine katıldıkları görülmektedir.

Üniversite çalışanların % 50’sinden fazlasının ise işe gelmemek konusunda geçerli sebeplerim olsa dahi işe devamsızlık yapmam ve kurum hakkında yapılan eleştirilerde kurumu savunurum ifadelerine katıldıkları görülmektedir. Öte yandan olaylara olumlu bakmam ifadesine katılımcıların %67’sinin olumsuz yönde görüş bildirdikleri tespit edilmiştir.

Hipotezlerin Testi ve Yorumu

Tablo 3. Katılımcıların Cinsiyetleri ile Örgütsel Vatandaşlık Algıları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi (n:401)

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ortalama	Standart Sapma	T	Srb. Der.	p
Erkek	236	3,86	,45	,555	399	0,563
Kadın	165	3,83	,52			

Ankete katılan çalışanların cinsiyetlerine göre örgütsel vatandaşlık algılamalarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere iki bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 3’de verilmiştir. Bu sonuca göre 0,563 önem düzeyi ile H_{1a} hipotezi reddedilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların cinsiyetleri ile örgütsel vatandaşlık algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yoktur ($p>0,05$).

Tablo 4. Katılımcıların Yaşları ile Örgütsel Vatandaşlık Algıları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi (n:401)

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ortalama	Standart Sapma	F	Srb. Der.	P değeri
18-24	18	3,27	1,09	3,468	4	0,003*
25-31	135	3,45	1,09			
32-38	121	3,52	1,00			
39-45	91	3,42	1,00			
46 yaş ve üzeri	36	2,80	0,93			

Ankete katılan çalışanların yaşlarına göre örgütsel vatandaşlık algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 4’de verilmiştir. Bu sonuca göre 0,003 önem düzeyi ile H_{1b} hipotezi kabul edilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların yaşları ile örgütsel vatandaşlık algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 5. Katılımcıların Medeni Durumları ile Örgütsel Vatandaşlık Algıları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi (n:401)

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ortalama	Standart Sapma	t	Srb. Der.	p
Evli	222	3,86	0,49	,526	393	0,599
Bekar	179	3,83	0,50			

Ankete katılan çalışanların medeni durumlarına göre örgütsel vatandaşlık algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere iki bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 5’de verilmiştir. Bu sonuca göre 0,599 önem düzeyi ile H_{1c} hipotezi reddedilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların medeni durumları ile örgütsel vatandaşlık algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık yoktur ($p > 0,05$).

Tablo 6. Katılımcıların Eğitim Durumları ile Örgütsel Vatandaşlık Algılamaları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi (n:401)

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ortalama	Standart Sapma	F	Srb. Der.	P değeri
İlköğretim	7	3,40	0,91	1,670	4	0,006*
Lise	122	3,84	0,43			
Önlisans	119	3,87	0,52			
Lisans	153	4,01	0,42			

Ankete katılan çalışanların eğitim durumlarına göre örgütsel vatandaşlık algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 6’da verilmiştir. Bu sonuca göre 0,006 önem düzeyi ile H_{1d} hipotezi kabul edilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların eğitim durumları ile örgütsel vatandaşlık algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($p < 0,05$).

Tablo 7. Katılımcıların Üniversitedeki Çalışma Süreleri ile Örgütsel Vatandaşlık Algıları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi (n:401)

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ortalama	Standart Sapma	F	Srb. Der.	P değeri
0-5 yıl	108	3,77	0,59	3,087	3	0,027*
6-10 yıl	131	3,78	0,45			
11-15 yıl	67	3,85	0,47			
16 yıl ve üstü	95	3,96	0,43			

Ankete katılan çalışanların çalışma sürelerine göre örgütsel vatandaşlık algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 7’de verilmiştir. Bu sonuca göre 0,027 önem düzeyi ile H_{1f} hipotezi kabul edilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların çalışma süreleri ile örgütsel vatandaşlık algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$).

Tablo 8. Katılımcıların Gelirleri ile Örgütsel Vatandaşlık Algıları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi (n:401)

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ortalama	Standart Sapma	F	Srb. Der.	P değeri
1000 TL'den az	17	3,75	0,67			
1000-1999 TL	166	3,81	0,38			
2000-2999 TL	194	3,89	0,57	1,136	3	0,034*
2999 TL'den fazla	24	3,87	0,42			

Ankete katılan çalışanların gelirlerine göre örgütsel vatandaşlık algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 8’de verilmiştir. Bu sonuca göre 0,034 önem düzeyi ile H_{1g} hipotezi kabul edilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların gelirleri ile örgütsel vatandaşlık algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$).

Tablo 9. Katılımcıların Çalışılan Üniversite Türü ile Örgütsel Vatandaşlık Algıları Arasındaki Farklılığın İncelenmesi (n:401)

	Grup İstatistiği			Test İstatistiği		
	n	Ortalama	Standart Sapma	t	Srb. Der.	p
Kamu	201	3,78	0,57			
Vakıf	200	3,90	0,40	-2,382	399	0,018*

Çalışanların; çalışılan üniversite türüne göre örgütsel vatandaşlık algılarının farklılık gösterip göstermediğini incelemek üzere iki bağımsız t testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 9’da verilmiştir. Bu sonuca göre 0,018 önem düzeyi ile H_{1h} hipotezi kabul edilmiştir. Bir diğer ifade ile çalışanların çalışılan üniversite türü ile örgütsel vatandaşlık algıları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($p<0,05$).

SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütsel vatandaşlık ile ilgili literatürde yer alan tanımlamalar incelendiğinde, birçok tanımda örgütsel vatandaşlığın işletme tarafından oluşturulan ve çalışanların uymakla mükellef oldukları davranışlar ve görev tanımlamaların dışında çalışanların tamamen işletmeye duydukları bağlılıktan kaynaklı gönüllü olarak sergiledikleri davranışlar olarak belirtildiği görülmektedir.

Örgütsel vatandaşlığın bir işletmedeki olumlu etkilerine bakıldığında ilk olarak örgütsel vatandaşlığın işletme içerisinde daha pozitif bir çalışma ortamı oluşturması nedeniyle, çalışanların işletmeye olan bağlılıkları artmakta bunun sonucu olarak da çalışanların örgütte mutlu olmaları sebebiyle iş gören devir hızı düşmektedir. Bunun yanı sıra işletme, çalışanlar açısından daha çekici hale gelmekte ve işletmenin faaliyet gösterdiği alanda kalifiye olan çalışanları işletme bünyesine kazandırmakta avantajlı hale gelmektedir.

İnsanların sadece görev tanımlarında belirlendiği için yapmak zorunda kaldıkları işler örgüte yönelik vatandaşlık davranışı oluşmadığı sürece sürekli olarak bir düzeyde kalacaktır. İşletme içerisindeki örgütün hedeflerine

ulaşabilmesi ve diğer işletmelere göre rekabet avantajı sağlayabilmesi sadece çalışanların örgütte işini daha fazla özverili yapabilmesiyle mümkün olmaktadır.

İçinde bulunulan çağın özelliklerinde meydana gelen değişimler işletmelerdeki yönetim stratejisini ve anlayışını da değiştirmiştir. Bu değişimle birlikte literatürde de birçok işletmenin sahip olduğu örgütle alakalı çalışmalar da artmaya devam etmektedir. İşletme içi örgüt ve çalışanlar arasındaki ilişki, daha önceden çalışanların işletmeye maksimum düzeyde katkısının sağlanması amacı güderken, artık çalışanlar ve işletme arasındaki ilişki karşılıklı paylaşımlarla ve birlikteliklerle sürdürülebilirlik amacı taşımaktadır.

Bu araştırma örgütün motivasyonunu yükseltmek ve örgüt çalışanlarından maksimum verimi almanın bir koşulu olan örgütsel vatandaşlık algısını ölçmek amacıyla yapılmıştır. Katılımcıların örgütsel vatandaşlık algılarının demografik değişkenlere göre farklılıkları incelendiğinde çalışanların yaşlarına, eğitim durumlarına, çalışma sürelerine, aylık gelirlerine ve çalışılan üniversite türüne göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık algılarını ölçmeye ilişkin verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde 32-38 yaş arası çalışanların algıları daha olumluyken (ifade ort:3,52), 46 yaş ve üzeri katılımcıların ölçüğe ilişkin algıları daha olumsuz olduğu tespit edilmiştir (ifade ort:2,80). Ayrıca araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık algılarını ölçmeye ilişkin verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde eğitim düzeyi arttıkça örgütsel vatandaşlık algılarının da önemli ölçüde arttığı tespit edilmiştir (ifade ort. sırasıyla; 3,40; 3,84; 3,87; 4,01). Aynı şekilde araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık algılarını ölçmeye ilişkin verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde çalışma süreleri arttıkça örgütsel vatandaşlık algılarının da olumlu yönde değiştiği tespit edilmiştir (ifade ort. sırasıyla; 0-5 yıl: 3,77; 6-10 yıl: 3,78; 11-15 yıl: 3,85; 16 yıl ve üstü: 3,96). Bir diğer taraftan araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık algılarını ölçmeye ilişkin verdikleri cevapların ortalamaları incelendiğinde düşük gelire sahip çalışanların algılarının yüksek gelire sahip çalışanların algılarından daha olumsuz olduğu tespit edilmiştir. Çalışılan üniversite türüne göre farklılıklar incelendiğinde ise vakıf üniversitelerinde çalışanların kamu üniversitelerinde çalışanlara göre örgütsel vatandaşlık algılarının daha olumlu olduğu tespit edilmiştir (vakıf üniv. ifade ort: 3,90; kamu üniv. ifade ort:3,78).

Yapılan araştırmada ve elde edilen sonuçlar neticesinde aşağıdaki öneriler getirilebilir.

- Örgütsel vatandaşlık algısı işletmeler için her geçen gün önemini arttırmaktadır. Bu kapsamda üniversite yöneticileri çalışanların örgütsel vatandaşlık algısını güçlendirecek çalışmalar yapmalıdırlar.
- Çalışmada genç ve orta yaştaki çalışanların örgütsel vatandaşlık algısının daha olumlu olduğu görülürken yaş olarak büyük çalışanların örgütsel vatandaşlık algısı daha düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda üniversite yöneticileri, bu yaş grubuna yönelik örgütsel vatandaşlık algısını yükseltmek için örgüt içi uyumu ve aidiyet duygusunu kuvvetlendirici uygulamalara yönelmeleri gerekmektedir.
- Yapılan araştırma sonuçlarında eğitim düzeyi artan kişilerin örgütsel vatandaşlık algılarının daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda üniversitelerde çalışan kişilerin eğitim düzeyi yüksek çalışanlardan oluşması örgütün daha güçlü olabilmesi ve örgütsel vatandaşlık algısının geliştirilebilmesi adına önem arz etmektedir.
- Bir diğer sonuca göre araştırma kapsamında çalışma sürelerinin artması örgütsel vatandaşlık algısının da olumlu yönde değişmesini sağlamaktadır. Örgüt yöneticileri iş gören devir hızını düşük tutarak birçok yönden avantaj sağlayacağı gibi aynı zamanda örgütsel vatandaşlık algısının da artmasını sağlayabilecekleri anlaşılmaktadır.
- Düşük gelire sahip kişilerin daha olumsuz bir algıya sahip olduğu tespit edilen çalışmada çalışanlara ödenen ücretlerde yöneticilerin örgütsel vatandaşlık algısını da düşünerek ücret politikaları geliştirmeleri gerekmektedir.
- Öte yandan vakıf üniversitesi çalışanlarının kamu üniversitesi çalışanlarına göre örgütsel vatandaşlık algılarının daha olumlu olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda vakıf üniversitesi yöneticilerinin bu yöndeki uygulamaların örnek alınıp geliştirilmesi gerekmektedir.
- Bu çalışma Ankara ilinde bulunan kamu ve vakıf üniversitelerinde çalışan idari personele uygulanmış ve örgütsel vatandaşlık algısı ölçülmüştür. Gelecek çalışmalarda hem diğer illerdeki üniversite çalışanlarına hem de özel sektör çalışanlarına uygulanması önerilmektedir.

KAYNAKLAR

- Acar, Z. A. (2006). Örgütsel yurttaşlık davranışı:kavramsal gelişimi ile kişisel ve örgütsel etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(1), 1-14.
- Atalay, G. C. (2010). *Personel güçlendirme ve örgütsel vatandaşlık davranışı bağlamında insan kaynakları yönetimi*.Ankara: Detay.
- Atalay, G.C. (2009). *Personel güçlendirmeye dayalı insan kaynakları yönetimi işlevlerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi ve eczacıbaşı topluluğu'nda bir araştırma*. Doktora Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü . Kütahya.
- Baker, R. P. (2016). Examining leadership style and employee engagement in organizational behaviours toward the ecological environment. *Doctora Thesis*. Prescott Valley, Arizona.
- Baykal, K.Ö. (2013). *Okul iklimi ile öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki üzerine bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Buil, I., Martinez, E., and Matute, J. (2016). From internal brand management to organizational citizenship behaviours: Evidence from frontline employees in the hotel industry. *Tourism Management*, 57, 256-271.
- Chow, C. W. C., Lai, J. Y. M., and Loi, R. (2015). Motivation of travel agents' customer service behaviour and organizational citizenship behaviour: The role of leader-member exchange and internal marketing orientation. *Tourism Management*, 48, 362-369.
- Çelik, M., & Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13(1), 11-20.
- Çetin, A. S. (2009). *Otel İşletmelerindeki işgörenlerin örgütsel adalet algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi:Afyonkarahisar'daki 4 ve5 yıldızlı Termal otellerde uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Güler, N. (2013).*Üniversite çalışanlarında örgütsel vatandaşlık davranışı: gazi üniversitesinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü,Ankara.
- İpek, M. (2016). *Örgütsel vatandaşlık algısı: kamu ve vakıf üniversitelerinde bir uygulama*.Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü,Ankara.
- Köse, S., Kayalı, N., & Kartal, B. (2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve tutuma ilişkin faktörlerle ilişkisi üzerine bir araştırma.*Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,(20), 1-19.
- Kulaklıoğlu, A. S. (2009). *Örgütsel vatandaşlık davranışı ve bilgi paylaşımı ilişkisi : bir uygulama*.Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan örgütsel adaletin bireylerarası saldırgan davranışlar üzerindeki etkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Temmuz- Aralık(21), 77-96.
- Özer, S. (2009). *Eğitim örgütlerinde lider davranış biçimleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Nevşehir ili örneği*.Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Serinkan, C., & Ürkek Erdiş, Y. (2014.). *Dönüşümcül liderlik bağlamında örgütsel vatandaşlık ve örgütsel adalet*. Ankara: Nobel akademik yayıncılık.
- Tecimen, M. (2013). *Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki:Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*.Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Terzi, A. R. (2011). Denetim odağı ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi:üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Eğitim ve Bilim*, 36(162), s. 3-16.

- Tung, V. W. S., Chen, P. J., and Schuckert, M. (2017). Managing customer citizenship behaviour: The moderating roles of employee responsiveness and organizational reassurance. *Tourism Management*, 59, 23-35.
- Yen, C. H. , and Teng, H. Y. (2013). The effect of centralization on organizational citizenship behaviour and deviant workplace behaviour in the hospitality industry. *Tourism Management*, 36, 401-410.
- Zhang, Y., Guo, Y., and Newman, A. (2017). Identity judgements, owrk engagement and organizational citizenship behavior: The mediating effects based on group engagement model. *Tourism Management*, 61 (1), 190-197.