

OTEL İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLİŞKİSİ

Relationships Between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviour in Hotel Establishments

Oya İnci BOLAT*

Tamer BOLAT**

BAÜ
SBED
11 (19)

ÖZ

Problem Durumu: Günümüzde örgütler, varlıklarını sürdürebilmek için, iş tanımlarında biçimsel olarak belirlenmiş görevlerin ötesinde davranış sergileyen ve örgütlerine bu yönüyle önemli katkılar sağlayan işgörenlere daha çok ihtiyaç duymaktadır. Bunun için örgütsel vatandaşlık davranışı olarak bilinen davranış kalıplarının teşvik edilmesi gerekmektedir. Bu tür davranışları etkileyen önemli belirleyicilerden biri örgütsel bağlılıktır.

Araştırmanın Amacı: Bu çalışmanın amacı, örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini incelemektir.

Yöntem: Çalışma ile ilgili veriler anketler aracılığıyla 283 otel çalışanından toplanmıştır. Verilerin analizinde tanımlayıcı istatistikler, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

Bulgular ve Sonuç: Analizler, örgütsel bağlılığın, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkileri konusunda güçlü destek sağlamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli belirleyicisi normatif bağlılıktır. İkinci duygusal bağlılık ve son olarak devam bağlılığıdır.

Öneriler: Örgütlerde örgütsel vatandaşlık davranışını geliştirebilmek için, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını artırmak gerekir. Bunun için örgüt içinde paylaşılan bir vizyon oluşturmak, örgüt yönetiminin en önemli sorumluluklarından biri olmalıdır. Ayrıca, örgütsel bağlılık açısından işgörenlere, örgütleri için önemli olduklarını hissettirmek gerekir. İş zenginleştirme, kararlara katılımı sağlama, yetki devri, ihtiyaç duyulan kaynakları sağlama gibi uygulamalar yararlı olabilir. Öte yandan özellikle normatif bağlılık açısından, işgörenlerin sahip oldukları değerlerle örgüt değerlerinin örtüşmesi sağlanmalıdır. Bunlara ek olarak, adil bir ödüllendirme sisteminin varlığı da örgütsel bağlılık açısından yararlı olacaktır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı, oteller

ABSTRACT

Problem Statement: Today organizations require the employees which show extra behaviors beyond their formal job descriptions arranged formally and make considerable contributions to their organizations. For this reason, some behavior models which are known as organizational citizenship behavior must be encouraged. One of the most important antecedents that affect these types of behaviors is organizational commitment.

Research Aims: The purpose of this study is to examine the effects of organizational commitment on organizational citizenship behaviour.

Method: Data for the study were obtained from 283 hotel employees in the city of İstanbul through questionnaires. Descriptive statistics, correlation and regression analysis were used to analyze the data.

Findings and Results: Analyses provide strong support for the impacts of organizational commitment on organizational citizenship behavior. The most antecedent of organizational citizenship behavior is normative commitment. Second is emotional commitment and lastly continuance commitment.

Proposals: In order to increase the level of organizational citizenship behavior organizational commitment of employees must be improved. For this reason one of the most important responsibilities of management..must be establishing a vision which is shared inside the organization.

* Yard.Doç.Dr., Balıkesir Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı

** Doç.Dr., Balıkesir Üniversitesi İİBF, İşletme Bölümü

Besides for increasing organizational commitment, managers should cause employees to perceive themselves important. In this framework some applications like job enrichments, providing participation to decisions, authority delegation or providing the resources required may be useful. On the other side, for organizational commitment, a harmony between employees' values and organizational values must be provided. Existence of an equitable reward system in organization will be also advantageous for organizational commitment.

Keywords: Organizational commitment, organizational citizenship behaviors, hotels

1.GİRİŞ

Uluslararası rekabet, küreselleşme, müşteri beklentilerindeki değişim vb. pek çok gelişme, örgütlerde insan kaynaklarının önemini giderek artırmaktadır. Günümüzde örgütler, varlıklarını sürdürebilmek ve stratejik amaçlarına ulaşabilmek için, iş tanımlarında biçimsel olarak belirlenmiş görevlerin ötesinde davranış sergileyen ve örgütlerine bu yönüyle önemli katkılar sağlayan işgörenlere daha çok ihtiyaç duymakta ve işgörenlerin örgüt içi girişimciliğinden ve yaratıcılığından daha fazla yararlanmaya çalışmaktadır. Bunun sağlanmasında bir yandan örgütsel vatandaşlık davranışı olarak bilinen davranış kalıplarının teşvik edilmesi; diğer yandan bu davranışları etkileyen örgütsel bağlılık gibi belirleyiciler daha fazla önem kazanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçları ve belirleyicilerinin neler olduğu konusu, son 20 yıldır üzerinde yoğun bir şekilde araştırma yapılan konulardan biri olmuştur. Bu kapsamda, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik davranışları vb. pek çok değişkenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Bu çalışmanın amacı, otellerde, örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini incelemektir. Bu amaçla hazırlanan çalışmada, öncelikle örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları üzerinde durulmuş, daha sonra örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki kuramsal ve görgül olarak araştırılmıştır.

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgütlerin varlıklarını sürdürmesi, işgörenlerin sahip oldukları bilgi ve becerileri işlerine yoğunlaştırmalarıyla yakından ilişkilidir. Ancak, işgörenlerin işlerini yapmak için gösterdikleri çaba ve sahip oldukları yetenek, örgütlerin varlıklarını sürdürmesi için tek başına yeterli değildir. Örgütlerin güçlenerek büyümesi, işgörenlerin örgüte güçlü duygular beslemesine bağlıdır. Bunun için, işin gerektirdiği bilgi ve beceriler kadar, işe ve çalışma alanına ilişkin olumlu tutumlara da sahip olmak gerekir. İşgörenler örgüte ilişkin ne derecede olumlu tutuma sahipse, örgütte o derece güçlenir. Bu açıdan örgütsel bağlılık örgütler için oldukça önemli bir kavramdır.

Örgütsel bağlılık kavramı, karmaşık ve çok boyutlu özellikler taşıyan bir kavramdır. *Corser (1998)*'in kavrama ilişkin açıklaması, bu karmaşıklığı vurgulamaktadır. Yazara göre örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütün amaç ve hedeflerine güçlü bir inanç duymalarını ve örgütün değer sistemi ile bütünleşmelerini içeren karmaşık bir sadakat duygusunu ifade eder. *Brett vd. (1995)*, örgütsel bağlılığın boyutları ve bunların örgütsel davranışı nasıl etkileyeceğine ilişkin bir uzlaşımın söz konusu olmadığını belirtmektedir. Bazı yazarlar da benzer şekilde örgütsel bağlılığın, bir olgu olarak örgütsel analizlerde kullanılması açısından çok geniş açılımlı olduğunu öne sürmektedir. Bu yönüyle örgütsel bağlılık birçok araştırmanın konusunu oluşturmuş ve bu alanda birçok tanım geliştirilmiştir. Örgütsel bağlılık genel olarak, çalışanların örgüt içinde kalma

isteği, örgüt amaç ve değerlerine olan bağlılığı, şeklinde tanımlanabilir. Benzer bir yaklaşımla örgütsel bağlılık, kişinin çalıştığı örgüt ile kurduğu güç birliğinin ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesinin derecesi, olarak da ele alınabilir. Örgütsel bağlılık, bir işgörenin, örgütün amaçlarına ve değerlerine kuvvetle inanması ve onları kabul etmesi; örgütün yararına olacak şekilde kendisinden beklenenin ötesinde çaba göstermeye istekli olması (ekstra rol davranışı) ve örgütün üyesi olarak kalmayı kuvvetle istemesi, şeklinde de ifade edilebilir (Seymen, 2008).

Örgütsel bağlılık kavramının tanımlanmasında olduğu gibi, sınıflandırılmasında da farklı bakış açıları ortaya çıkmıştır. Örgütsel bağlılığın sınıflandırılması ile ilgili olarak mevcut yazın incelendiğinde, bu konuda iki farklı yaklaşımın söz konusu olduğu anlaşılmaktadır: Tutumsal yaklaşım ve davranışsal yaklaşım. Örgütsel davranış araştırmacılarının şekillendirdiği, tutumsal yaklaşım, işgörenden davranışları ile ilgili niyetleri üzerinde durur. Bu yaklaşıma göre örgütte kalma arzusu, örgütün iyiliği için daha fazla çaba gösterme istekliliği ya da örgütün amaçları ile özdeşleşme gibi tutumlar, örgütsel bağlılığı ifade etmektedir. Bu tür tutumların ortaya çıkmasında rol oynayan temel faktörler, olumlu iş deneyimleri, kişisel özellikler ve yapılan işin özellikleridir. Tutumsal bir bakış açısıyla örgütsel bağlılık, *Etzioni (1961)* tarafından ahlaki bağlılık, hesapçı bağlılık ve yabancılaştırıcı bağlılık; *Kanter (1968)* tarafından devam bağlılığı, uyum bağlılığı ve kontrol bağlılığı; *O'Reilly ve Chatman (1986)* tarafından uyum bağlılığı, özdeşleşme bağlılığı ve içselleştirme bağlılığı ve *Allen ve Meyer (1984, 1990; 1991)* tarafından duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık, olarak sınıflandırılmıştır (Gül, 2002; Gürbüz, 2006).

Sosyal psikologların yaptıkları çalışmalarla şekillenen davranışsal bağlılık, örgütten ziyade kişinin kendi davranışları ile ilgilidir. Kişi belli bir davranışta bulunduktan sonra, bu davranışını devam ettirme eğilimi gösterir. Kişi davranışlarına bu şekilde bir bağlılık gösterdikten sonra, ona uygun veya onu meşru ve haklı çıkaran tutumlar geliştirir. Bu tutumlar da davranışın tekrarlanma olasılığını artırır. Bu kapsamda Becker, yan fayda kavramını ortaya atmıştır. Becker, kişinin davranışlarına bağlılık göstermesinin nedenini tutarlı davranışlarda bulunması olarak görmüş, bu tutarlı davranışlarının gerekçesini de yan faydalarla açıklamaya çalışmıştır. Bu yaklaşıma göre, birey örgütte kaldığı süre boyunca yan faydalar edinir, başka bir deyişle örgüte yatırım yapar. Yan faydalar, örgütsel ödeme planları, kıdem tazminatı vb. olabilir. Bu yaklaşıma göre, işgörenden, değer verdiği bir şeyi ya da şeyleri ortaya koyarak, örgüte yatırım yapar. Ortaya koydukları kendisi için ne kadar değerliyse, bağlılık düzeyi de o kadar artar. Kişinin sergilediği davranışlar, önceki davranışları ile tutarlı olmazsa, yan faydaları kaybeder ve yatırımlarını yitirir. Bu nedenle de işgörenden, yan faydaları ya da yatırımlarını kaybetmemek için davranışları arasındaki tutarlılığı sağlamak durumunda kalır. Becker'e göre işgörenden, sorumlu davranışlara yönelik genelleştirilmiş kültürel beklentiler, öz-sunum sorunları, gayrişahsî bürokratik düzenlemeler, sosyal pozisyonlara bireysel uyumlandırmalar ve iş-dışı sorunlar, nedeniyle örgütlerine bağlılık gösterirler. Kişi, örgütten ayrılmanın parasal, sosyal ve/veya psikolojik açıdan yaratacağı kayıplar fazla olduğu ve bunları kaybetmeyi göze alamadığı için örgütüne bağlanmak zorunda kalır. Bu konudaki ikinci yaklaşım Salancik'in yaklaşımıdır. Salancik tutumlar ve davranışlar arasındaki uyumun beraberinde bağlılığı getirdiğini öne sürmüştür. Buna göre, özellikle, açık, kesin ve şüphe götürmeyen, bir kez yapıldıktan sonra geri dönüşü olmayan, başkaları önünde gerçekleşen ve gönüllü olarak yapılan davranışlar, bağlılığı etkilemektedir (Gül, 2002; Seymen, 2008).

Bu sınıflandırmalar içerisinde, yazında en çok kabul gören ve kullanılan model, Allen ve Meyer'in modeli olmuştur. Örgütsel bağlılıkla ilgili araştırmaların genellikle yazarlar tarafından geliştirilen üçlü bağlılık modelini esas aldıkları görülmektedir (Seymen, 2008). Araştırmamızda da Allen ve Meyer'in geliştirdikleri örgütsel bağlılık ölçeği kullanıldığı için bu sınıflandırma şekli üzerinde daha ayrıntılı olarak durma gereği duyulmuştur. *Duygusal bağlılık*, işgörenlerin, örgütlerine duygusal yakınlık duyup, onunla özdeşleşmelerini ifade eder. Örgütlerine bu türden bir bağlılık duyan işgörenler, örgütün değerlerini, amaç ve hedeflerini içselleştirir, onun varlığını sürdürmesi ve bu amaç ve hedeflere ulaşabilmesi için çaba gösterir ve örgütün bir parçası olarak kalmayı arzu ederler (Gürbüz, 2006). Bu tür işgörenler, "istedikleri için" örgütte kalırlar ve örgütün çıkarları için büyük çaba gösterme konusunda gönüllüdürler. *Devam bağlılığı*, işgörenin çalıştığı örgütten ayrılması durumunda ortaya çıkacak maliyetleri göze alamaması ve/veya iş alternatiflerinin azlığı ile ilgili bir durumdur. Bu durumdaki işgörenler koşullar böyle gerektirdiği için örgüte bağlılık duyarlar ve örgüt üyeliğini sürdürmenin asgari koşullarını yerine getirirler. *Normatif bağlılık* ise işgörenlerin ahlaki bir yükümlülük duygusu ile örgütlerine bağlanmalarını ifade eder. Normatif bağlılığı yüksek olan işgörenler, bireysel değerlere veya örgütte kalma yükümlülüğünün oluşmasına yol açan ideolojilere dayanarak, örgütte çalışmayı kendisi için bir görev olarak görür ve örgütte kalmanın ya da örgütüne bağlılık göstermenin "doğru bir davranış" olduğuna inanırlar. Diğer bir ifade ile normatif bağlılık bireylerin kişisel sadakat normları ile ilişkili olup onların sosyal ve kültürel özelliklerinden etkilenir (Uyguç ve Çımrın, 2004).

Sonuç olarak, güçlü bir duygusal bağlılığa sahip olanlar, kalmak istedikleri için; güçlü bir normatif bağlılık hissedenler, kalmaları gerektiği için ve güçlü bir devam bağlılığı duyanlar, buna gereksinim duydukları için örgütte kalırlar (Seymen, 2008). Bu durum sırasıyla, "arzu" (duygusal), "ihtiyaç" (süreklilik) ve "yükümlülük" (normatif) ekseninde değerlendirilebilir (Ufuk ve Durna, 2005).

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Son yıllarda yönetim yazınında tartışılan kavramlardan biri olan örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, ilk olarak 1983 yılında Dennis Organ ve arkadaşları tarafından kullanılmıştır (Podsakoff vd., 2000; DiPaola ve Hoy, 2005). Organ (1988), örgütsel vatandaşlık davranışını, "örgütün biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve açık bir biçimde tanımlanmayan, ancak bir bütün olarak örgütün etkili ve verimli çalışmasına yardımcı olan, gönüllülüğe dayalı birey davranışı" olarak tanımlamıştır. Bu tür davranışlar, iş tanımlarında zorunlu tutulmayan, ihmali halinde ceza gerektirmeyen ya da gerçekleştirildiğinde ödül sisteminde doğrudan ve biçimsel olarak ödüllendirilmeyen ve daha çok kişisel tercihe bağlı ve bütün olarak örgütün etkinliğini ve verimliliğini artırmaya dönük davranışlardır (Ormond, 1998; İşbaşı, 2000; Podsakoff vd., 2000; Köse vd., 2003). Örgütsel vatandaşlık davranışı aynı zamanda, "prososyal örgütsel davranış, özgecilik, ekstra-rol davranışı ve gönüllülük" kavramları ile de tanımlanmaktadır (Ormond, 1998; Cushman, 2000; Podsakoff vd., 2000).

Örgütsel vatandaşlık davranışı alanında yapılan araştırmalara bakıldığında, Organ'ın sivil vatandaşlığın gerektirdiği sorumluluklardan yola çıkarak geliştirdiği beş boyutlu (özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem) sınıflandırmanın en fazla kullanılan sınıflandırma olduğu görülmektedir (MacKenzie vd., 1993; MacKenzie vd., 1999; Allison vd., 2001; Köse vd., 2003; Özdevecioğlu, 2003). Organ'ın örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarına ilişkin yaptığı bu tanımlamadan sonra, birçok araştırmacı bu davranış türlerini araştırmış ve aynı boyutlar için farklı terimler kullanmışlardır (Evans, 2001). Bazı araştırmacıların bu beş boyutlu ölçeğin çeşitli varyasyonlarını kullandıkları da

görülmektedir (Allison vd., 2001). Örneğin, yardım etme davranışı, centilmenlik davranışı, örgütsel sadakat davranışı, örgütsel uyum davranışı, bireysel inisiyatif davranışı, sivil erdem davranışı ve kişisel gelişim davranışı gibi (Köse vd., 2003).

- *Özgecilik*, çalışanların sorunlar karşısında doğrudan ve gönüllü olarak diğer bir çalışma arkadaşına yardım etmesini (yeni işgörenin oryantasyonuna, ağır iş yükü olan iş arkadaşına, ekipmanı kullanmasına, sunumların hazırlanmasına, bir bilgisayar programını anlamasına yardımcı olmak gibi) ifade etmektedir (Organ ve Ryan, 1995; Podsakoff vd., 2000; Allison vd., 2001).

- *Vicdanlılık*, çalışanların, işleri ve üstlenilen rolleri ile ilgili yükümlülüklerinin ötesine geçerek, örgütün işleyişine gönüllü olarak katkıda bulunmalarını (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) ifade etmektedir (Allison vd., 2001).

- *Centilmenlik*, işin neden olduğu kaçınılmaz rahatsızlık ve zorlamalara karşı hoşgörülü olma, diğer kişiler tarafından rahatsız edilmekten dolayı şikâyet etmeme, işler yolunda gitmediğinde pozitif tutumunu koruma, diğer kişiler kendisi gibi düşünmediğinde kızmama, iyi bir grup çalışması için kendinden fedakârlık yapabilme ve diğerlerinin düşüncelerine saygı duyma türündeki davranışları içerir. Hemen hemen her örgüt ortamında kaçınılmaz olarak zorluklar yaşanılmaktadır. Centilmen kişi bunlara memnuniyetle katlanır ve küçük meseleleri fazla büyütmez (Organ ve Ryan, 1995; Köse vd., 2003).

- *Nezaket*, çalışanların, diğer çalışma arkadaşları için sorun yaratabilecek hususları önceden belirleyerek, çözümü için önerilerde bulunma, yardımcı olma ya da sorunun ortaya çıkmasına engel olma, türündeki önleyici nitelikteki davranışlarını (yerine getirilecek bir faaliyet ile ilgili olarak, bundan etkilenme olasılığı olan kişilerle bağlantıya geçme, çalışma programı konusunda bilgiye ihtiyacı olan kişileri bilgilendirme gibi) içerir (Organ ve Ryan, 1995; Konovsky ve Organ, 1996; Podsakoff vd., 2000). Bir başka açıdan nezaket, işbölümünün bir gereği olarak birbirine bağlı olan bireyler arasındaki olumlu iletişimi ifade eder (Özdevecioğlu, 2003).

- *Sivil erdem*, bir bütün olarak ve en üst düzeyde örgüte bağlılığı ve ilgiyi, örgütsel yaşama aktif ve gönüllü olarak katılımı ifade eder (Podsakoff ve Mackenzie, 1994; Organ ve Ryan, 1995; Konovsky ve Organ, 1996). Kişisel olarak büyük maliyeti olsa da, yönetime katılma konusundaki isteklilik (toplantılara katılma, örgütün izlemesi gereken stratejisiyle ilgili fikir bildirme, izlenecek politikalarla ilgili tartışmalara girme vb.), örgütün önündeki fırsatları ve tehditleri gözlemlemek (örgütün içinde yer aldığı sektörü ve meydana gelen değişiklikleri takip etme), örgüt için en iyiyi yapmaya çalışmak (yangın tehlikesini ya da şüpheli durumları rapor etme, kapıları kilitleme vb.) gibi davranışlar bu boyut kapsamındadır (Konovsky ve Organ, 1996; Podsakoff vd., 2000; Köse vd., 2003).

2.3. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi ele alınırken çalışmamızdaki temel bakış açısı, örgütsel vatandaşlık davranışının, işgörenlerin örgütlerine olan bağlılıklarının bir yansıması olduğu şeklindedir. Sosyal mübadele boyutuyla işgörenler, örgütlerinin kendilerine sunduğu olanaklar ölçüsünde, örgütlerine duygusal, normatif ve/veya devam bağlılığı duymakta ve bu bağlılıklarını da örgütlerine katkı sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışlarına dönüştürmektedirler. Örgütsel bağlılık konusundaki tanımlar bu bakış açısını desteklemektedir. Nguni, Slegers ve Denesen (2006) örgütsel bağlılığı, örgütün amaç ve değerlerine güçlü bir inanç duyma ve kabullenme; örgüt için yüksek

düzyde çaba gösterme isteği ve örgüt üyeliğini sürdürme arzusu, olarak tanımlamaktadırlar. Benzer şekilde, örgütüne bağlı olan işğörenler, örgüt için yoğun duygular besleyen, görev ve sorumluluklarını düzenli şekilde yapan, kimi zaman bunların ötesinde çaba gösteren, örgüt kurallarına gönüllü olarak uyan, örgütün varlıklarını korumaya çalışan ve örgütün amaçlarını ve vizyonunu paylaşan kişiler olarak ele alınmaktadır. Bu kişiler, başkaları tarafından denetlenen koşullardan çok, eylemin kendisinden ve başarılı sonuçlarından dolayı içsel olarak güdülenirler (Seymen, 2008). Bu yönleriyle örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışının birbiriyle ilişkili olduğu söylenebilir.

Otel
İşletmelerinde
Örgütsel

80

Tablo 1’de örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda yapılan çalışmaların sonuçları görölmektedir. Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı konusunda yapılan çalışmaların büyük bölümünde, bu iki değişken arasında genel olarak anlamlı bir ilişki belirlenmişken (Deckop, Mangel ve Cirka, 1999; Parnell ve Crandall, 2003; Bogler ve Somech, 2004; Feather ve Rauter, 2004; Chu, Lee ve Hsu, 2006; Nguni, Slegers ve Denesen, 2006), diğer bir kısmında bütünsel olarak ve/veya örgütsel bağlılığın bazı boyutları açısından anlamlı bir ilişki belirlenememiştir (Tansky, 1993; Organ ve Ryan, 1995). Ayrıca örgütsel bağlılık diğer değişkenlerle (örgütsel adalet, örgütsel iş tatmini gibi) bir arada analize dahil edildiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin ortadan kalktığını ortaya koyan çalışmalar bulunmaktadır (Williams ve Anderson, 1991; Moorman, Niehoff ve Organ, 1993; Bolon, 1997; Alotaibi, 2001). Bunun tersi sonuçlara ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır (Thompson ve Werner, 1997; Schappe, 1998; Coyle-Shapiro, Kessler ve Purcell, 2004; Gautam vd., 2005; Rifai, 2005).

Tablo 1. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

Williams ve Anderson	1991	Örgütsel bağlılık ile gerek bireye yönelik ÖVD gerekse örgüte yönelik ÖVD arasında anlamlı bir ilişki belirlenmemiştir. Ayrıca hiyerarşik regresyon analizinde örgütsel bağlılık değişkeni analize dahil edildiğinde, her iki ÖVD boyutunda da r^2 değerinde bir artış sağlanamamıştır.
Moorman, Niehoff ve Organ	1993	Tek başına ele alındığında gerek duygusal gerekse devam bağlılığı ile ÖVD boyutları arasında anlamlı ilişki vardır. Ancak prosedür adaleti ve ÖVD arasındaki ilişki sabit tutulduğunda, örgütsel bağlılık ve ÖVD arasındaki doğrudan sebep sonuç ilişkisi anlamlılık düzeyini yitirmektedir (DUB→Ö, DUB→V, DUB→S, DUB→N, DUB→SE; DVB→Ö, DVB→V, DVB→S, DVB→N, DVB→SE)
Tansky	1993	Örgütsel bağlılık ile ÖVD boyutlarının (özgecilik, vicdanlılık, sportmenlik, nezaket, sivil erdem) hiçbirinde arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.
Organ ve Ryan	1995	Devam bağlılığı ile uyum arasında anlamlı bir ilişki belirlenmiş (uncorrected $r=.053^*$), duygusal bağlılık ile ise ne özgecilik ne de uyum boyutları arasında anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.
Bolon	1997	Gerek işğörenlerin gerekse yöneticilerin yaptıkları değerlendirmelere göre, bağlılık boyutları arasında BÖVD üzerinde etkili olan en önemli boyut duygusal bağlılık boyutudur (Yararlılık analizi sonuçları $\Delta r^2=.047^{**}$ işğören değerlendirmesi; $.026^*$ yönetici değerlendirmesi). Yararlılık analizi yapıldığında devam bağlılığı ile BÖVD arasındaki var olan ($r=.28^{***}$ işğören değerlendirmesi; $.24^{***}$ yönetici değerlendirmesi) ilişkinin anlamlılığını yitirdiği görölmektedir. Normatif bağlılık ile ise anlamlı bir ilişki kurulamamıştır.
Thompson ve Werner	1997	Demografik değişkenler, rol çatışması ve iş tatmininden sonra regresyon analizine örgütsel bağlılık değişkeni dahil edilmiş ve kişilerarası yardım ($\Delta r^2=.08^*$, $\beta=.32$), kişisel çalışkanlık ($\Delta r^2=.07^*$, $\beta=.32$), bireysel inisiyatif ($\Delta r^2=.07^*$, $\beta=.29$) ve bağlılık ($\Delta r^2=.19^*$, $\beta=.36$) açısından Δr^2 değerinde anlamlı farkların ortaya çıktığı görölmüştür. Bu sonuçlara göre bağlılık ÖVD’nin önemli belirleyicisidir. Öte yandan örgütsel bağlılığın, rol çatışması ve örgütsel bağlılık ilişkisinde aracılık özelliğinin olduğu, diğer boyutlarla ise böyle bir ilişkinin bulunmadığı görölmüştür.

Schappe	1998	Örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir ($r=.21^{**}$). Ayrıca çalışmada, kontrol değişkenleri, prosedür adaleti algılaması ve iş tatmininden sonra regresyon analizine örgütsel bağlılık değişkeni dahil edilmiş ve ÖVD açısından r^2 ($\Delta r^2=.071^{**}$) değerinde anlamlı bir farkın ortaya çıktığı görülmüştür. İş tatmini, prosedür adaleti ve örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi bir arada ele alındığında, yalnızca örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olduğu görülmüştür (özgecılık $\beta=.333^{**}$) (vicdanlılık $\beta=.196^a$).
Deckop, Mangel ve Cirka	1999	Değer bağlılığı ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif ilişki vardır ($B=.27^{**}$). Ayrıca değer bağlılığı ve performans-ücret ilişkisi arasındaki etkileşim de ÖVD üzerinde etkili olmaktadır ($B=.25^{**}$). Değer bağlılığı düşük olan işgörenlerde, performans ücret ilişkisi daha güçlü, ÖVD gösterme eğilimi daha az olmaktadır.
Alotaibi	2001	Demografik değişkenler, prosedür ve dağıtım adaleti ve iş tatmininden sonra örgütsel bağlılığın dahil edildiği hiyerarşik regresyon analizi sonuçlarına göre, örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında anlamlı bir sebep sonuç ilişkisi kurulamamıştır.
Parnell ve Crandall	2003	Örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir ($r=.5697^{***}$).
Bogler ve Somech	2004	Örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir ($r=.41^{***}$).
Coyle-Shapiro, Kessler ve Purcell	2004	Karşılıklı bağlılık, prosedür adaleti ve etkileşim adaleti ile ÖVD arasındaki ilişkide aracı etkiye sahiptir [Prosedür ($\beta=.50^{**}$) ve etkileşim adaleti ($\beta=.24^{**}$) karşılıklı bağlılık arasında pozitif ilişki vardır. İkinci adımda prosedür ($\beta=.20^{**}$) ve etkileşim adaleti ($\beta=.12^*$) ile ÖVD arasında pozitif ilişki belirlenmiştir. Üçüncü aşamada, karşılıklı bağlılık ile adalet değişkenleri beraber analize dahil edildiğinde, adalet değişkenlerinin ÖVD üzerindeki etkisinin ikinci aşamadaki etkinin altında kaldığı görülmüştür (prosedür adaleti $\beta=.09$, anlamsız) (etkileşim adaleti $\beta=.06$, anlamsız) .
Feather ve Rauter	2004	Örgütsel bağlılık ile ÖVD arasındaki ilişki çalışma statüsüne bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Sözleşmeli olarak çalışan öğretmenlerde ($r= -.07$) örgütsel bağlılık ve ÖVD arasında negatif bir ilişki söz konusuken, kadrolu öğretmenlerde ($r= .29^{**}$) bu ilişki pozitifdir ($t= -2.08^*$).
Gautam vd.	2005	Yapısal denklem modeli sonuçlarına göre duygusal bağlılık ($r=.37$, $p < .01$) ($\beta=.19$, $p < .05$) ve normatif bağlılık ($r=.33$, $p < .01$) ($\beta=.31$, $p < .05$) ile özgecılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Analiz sonuçlarına göre, normatif bağlılık ile özgecılık arasındaki ilişki, duygusal bağlılık ile özgecılık arasındaki ilişkiden daha güçlüdür. Devam bağlılığı ile özgecılık arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=.07$, anlamsız) ($\beta=-.07$, anlamsız). Yapısal denklem modeli sonuçlarına göre duygusal bağlılık ($r=.22$, $p < .01$) ($\beta=.15$, $p < .05$), normatif bağlılık ($r=.22$, $p < .01$) ($\beta=.21$, $p < .05$) ve devam bağlılığı ($r=-.01$, anlamsız) ($\beta=-.14$, $p < .05$) ile vicdanlılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Analiz sonuçlarına göre, normatif bağlılık ile vicdanlılık arasındaki ilişki, duygusal bağlılık ile vicdanlılık arasındaki ilişkiden daha güçlüdür.
Rifai	2005	Duygusal bağlılık ile ÖVD arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r=.233^{**}$) ($\beta=.16^*$). Yapısal denklem modeli sonuçlarına göre, prosedür ve dağıtım adaleti algısı daha yüksek olan işgörenlerin iş tatmini düzeyi daha yüksek olmakta, bu durum duygusal bağlılığın da daha yüksek olmasına neden olmaktadır. Sonuç olarak duygusal bağlılığı daha yüksek olan işgörenler, daha fazla ÖVD göstermektedirler.
Chu, Lee ve Hsu	2006	Örgütsel bağlılık ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir ($r=.292$, $p < .01$).
Nguni, Slegers ve Denesen	2006	Normatif ($r=.53^*$) ve devam bağlılığı ($r=.30^*$) ile ÖVD arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen önemli belirleyicilerden biri olduğu söylenebilir. Bu açıklamalardan hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilebilir:

Hipotez 1: Örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışını ve boyutlarını olumlu yönde etkiler.

Hipotez 2: Örgütsel bağlılık boyutları örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkiler.

3. YÖNTEM

3.1. Evren ve Örneklem

Çalışma için gerekli veriler, İstanbul'da faaliyet gösteren ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Turizm İşletmesi Belgesi almış 10 (on) beş yıldızlı otel işletmesinden Temmuz 2007'de toplanmıştır. Bölge olarak İstanbul'un seçilmesinin en önemli nedeni, İstanbul'un Türkiye turizmi açısından önemli bir turistik çekim merkezi olmasıdır. 2006 yılı itibarıyla Türkiye'de faaliyet gösteren turizm yatırım ve turizm işletmesi belgeli beş yıldızlı otel işletmelerinin sayısı 369, oda sayısı 111.554 ve yatak sayısı 243.033'dür. İstanbul'da faaliyet gösteren turizm yatırım ve turizm işletmesi belgeli beş yıldızlı otel işletmelerinin sayısı 47, oda sayısı 13.652 ve yatak sayısı 29.195'dir. Başka bir deyişle, beş yıldızlı otel işletmelerinin, %12,7'si, bu otellerdeki oda kapasitesinin %12,23'ü ve yatak kapasitesinin de %12,01'i İstanbul'dadır. Benzer şekilde 2006 yılı itibarıyla Türkiye'de toplam tesislere geliş sayısı 23.466.672'dir (yabancı 11.896.571- yerli 11.570.101). Geceleme ise 68.143.098 (yabancı 46.640.460- yerli 21.502.638). İstanbul'da toplam tesislere geliş sayısı 4.533.462'dir (yabancı 2.795.228- yerli 1.738.234), geceleme sayısı ise 8.899.335 (yabancı 6.009.157- yerli 2.890.178)'dir. Görüldüğü gibi tesislere gelişlerin %19,31'i, gecelemlerin ise %13,05'i İstanbul'da gerçekleşmektedir (<http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939FD5B60AFAA85B8E20CBC69487>).

Araştırmanın evreni İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerdeki işgörenlerdir. İstanbul'da faaliyet gösteren 47 adet beş yıldızlı otelin bulunduğu, Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerinden anlaşılmıştır. Ana kitlenin tamamı ile anket uygulaması, pratik olarak olanaklı olamadığı için örnekleme yoluna başvurulmuştur. 47 otel işletmesi arasından basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile on otel belirlenmiştir. Otel yönetimlerine telefon aracılığıyla araştırma hakkında bilgi verilmiş ve kendilerinden araştırma için izin istenmiştir. Bu otellerden sekizi otellerinde araştırma yapılmasına izin verirken, iki otel işletmesinden izin alınamamıştır. Bu otellerin yerine yine basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile iki otel daha belirlenmiş ve otel yönetimleri ile görüşülerek araştırma için gerekli olan izinler alınmıştır. Bu on otelde rasgele belirlenmiş 50'şer işgörene toplam 500 anket, anketörler aracılığıyla dağıtılmış ve katılımcılara gerekli açıklamalar yapılmıştır. Bir hafta sonra anketler yine anketörler aracılığıyla toplanmıştır. İşgörenlere dağıtılan 500 anketten 341'i yanıtlanmış olarak geri alınmış ve %68,2'lik bir geri dönüş oranı elde edilmiştir. Elde edilen anketlerin 283'ü kullanılabilir bulunmuş ve geliştirilen hipotezleri test etmek üzere analize tabi tutulmuştur.

3.2. Ölçekler

Soru formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde örgütsel bağlılık ölçeği, ikinci bölümde örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise demografik değişkenlere ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Örgütsel bağlılık bağımsız değişken, örgütsel vatandaşlık davranışı bağımlı değişken olarak dikkate alınmıştır.

Örgütsel Bağlılık: İşgörenlerin örgütsel bağlılıklarını ölçmek amacıyla Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Örgütsel bağlılığın üç boyutuna (duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı)

yönelik 18 maddeye yer verilmiştir. Her bir ifadenin yanıt kategorileri, 1=Kesinlikle katılmıyorum 5=Kesinlikle katılıyorum şeklinde olmak üzere, 5’li Likert derecelemesine göre hazırlanmıştır.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek amacıyla Ehrhart (2001), Evans (2001), Love (2001), Liao (2002) ve Reis (2002) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılmıştır. Bu kapsamda örgütsel vatandaşlık davranışının beş boyutuna (özgecilik, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem) yönelik örgütsel vatandaşlık davranışlarını içeren 20 maddeye yer verilmiştir. Her bir ifade, 1=Hiçbir zaman ve 5=Hemen hemen her zaman arasındaki 5’li Likert tipinde hazırlanan ölçeklerle ölçülmüştür.

Demografik Değişkenler: Katılımcılardan, yaşları, cinsiyetleri, eğitim düzeyleri, medeni ve kadro durumlarına uygun olan alanları işaretlemeleri istenmiştir.

3.3. Analiz Yöntemi

Soru formu yardımı ile toplanan veriler SPSS 11.5 istatistiksel veri analizi paket programı ile analiz edilmiştir. Demografik değişkenlere ilişkin veriler, frekans ve yüzde değerleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkileri ölçmek için korelasyon analizi yapılmış; örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olup olmadığını tespit edebilmek için basit doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Örgütsel bağlılık boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini tespit edebilmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

4. BULGULAR

3.1. Faktör ve Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Örgütsel Bağlılık: Örgütsel bağlılık ölçeğinin yapı geçerliliğinin sınanabilmesi için faktör analizi uygulanmıştır. Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini test etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve değişkenlerin normal dağılıma sahip olup olmadığını belirleyebilmek için Barlett Sphericity testi yapılmıştır. KMO değeri 0,874’dir. Barlett Sphericity testi sonuçları da anlamlıdır ($\chi^2=4101,984$; $p<0,001$) (Ek 1). Her iki test sonucuna bakıldığında, örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılmasının uygun olacağı görülmüştür. Faktör analizi ve varimax döndürme işlemi yapıldıktan sonra özdeğeri birden büyük üç boyut belirlenmiştir. Üç boyut, toplam varyansın %71,104’ünü açıklamaktadır. Tabloda verilen dönüştürülmüş bileşen matrisinde bu çalışmada kullanılan değişkenlerin hangi faktörler altında toplandığı gösterilmiştir. Matriste 0.40 ve üzeri değerler dikkate alınmış ve diğer faktörlerdeki değerlerinden en az .20 fazla olmasına dikkat edilmiştir (Anderson vd. 2004). Bu değişkenler, o faktör altında ağırlığı fazla olan dolayısıyla faktörü belirleyen değişkenlerdir. Faktör bir “devam bağlılığı”, faktör 2 “duygusal bağlılık” ve faktör 3 “normatif bağlılık” olarak adlandırılmıştır. Ölçeğe ilişkin Alfa katsayısı (Cronbach Alpha) 0,9253’dür (Ek 2). Değerin pozitif ve %60’ın üstünde olması arzulanır (Nakip 2006). Bu nedenle bulunan değer, ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ile ilgili KMO değeri 0,922 olarak bulunmuştur. Barlett testi anlamlı çıkmıştır ($\chi^2=6623,947$; $p < 0,001$). Her iki test sonucuna bakıldığında, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılmasının uygun olacağı görülmüştür. Faktör analizi sonucunda özdeğeri birden büyük beş boyut belirlenmiştir. Beş boyut, toplam varyansın % 85,726’unu açıklamaktadır. Faktör biri oluşturan maddeler “centilmenlik”, faktör ikiyi oluşturan maddeler “sivil erdem”, faktör üçü oluşturan maddeler “vicdanlılık”, faktör dördü oluşturan

maddeler “nezaket” ve faktör beşi oluşturan maddeler “özgecilik” boyutunu temsil etmektedir (Ek 3). Ölçeğe ilişkin Alfa katsayısı (Cronbach Alpha) 0,9599’dur. Bulunan değer ölçeğin güvenilirliği bakımından uygun bir değerdir (Ek 4).

3.2. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Tablo 2’den de görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan işgörenlerin %74,2’si erkek, %25,8’i kadındır. Katılımcıların %39,9’u 26-35 yaş grubunda, %56,9’u ise lise mezunudur. İşgörenlerin %60,1’i bekâr, %39,9’u ise evlidir. Daimi statüde çalışanların oranı %57,2, geçici statüde çalışanların oranı ise %42,8’dir.

Tablo 2. Demografik Değişkenler

Demografik Değişkenler		f	%
Cinsiyet	Kadın	73	25,8
	Erkek	210	74,2
Yaş	18 yaş altı	19	6,7
	18-25	92	32,5
	26-35	113	39,9
	36-50	48	17,0
	51 yaş ve üzeri	11	3,9
Eğitim	İlköğretim	61	21,6
	Lise	161	56,9
	Üniversite	58	20,5
	Lisansüstü	3	1,1
Medeni Durum	Bekar	170	60,1
	Evli	113	39,9
Kadro Durumu	Daimi	162	57,2
	Geçici (Sezonluk)	121	42,8

3.3. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkinine İlişkin Bulgular

Tablo 3’de, değişkenlere ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri ve değişkenler arasındaki korelasyon sonuçları görülmektedir. Örgütsel bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında güçlü ve pozitif bir ilişki ($r=,750^{**}$); özgecilik ($r=,603^{**}$), vicdanlılık ($r=,679^{**}$), nezaket ($r=,609^{**}$), centilmenlik ($r=,546^{**}$) ve sivil erdem ($r=,631^{**}$) boyutları ile orta düzeyde ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Duygusal bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=,649^{**}$), özgecilik ($r=,518^{**}$), vicdanlılık ($r=,557^{**}$), nezaket ($r=,523^{**}$), centilmenlik ($r=,498^{**}$) ve sivil erdem ($r=,563^{**}$) boyutları arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki belirlenmiştir. Normatif bağlılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=,678^{**}$), özgecilik ($r=,567^{**}$), vicdanlılık ($r=,646^{**}$), nezaket ($r=,568^{**}$), centilmenlik ($r=,463^{**}$) ve sivil erdem ($r=,525^{**}$) boyutları arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki saptanmıştır. Devam bağlılığı ile örgütsel vatandaşlık davranışı ($r=,465^{**}$) ve sivil erdem ($r=,416^{**}$) boyutları arasında orta düzeyde; özgecilik ($r=,355^{**}$), vicdanlılık ($r=,424^{**}$), nezaket ($r=,364^{**}$) ve centilmenlik ($r=,341^{**}$) boyutları ile ise zayıf ve pozitif bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 3. Örgüt Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Demografik Değişkenler İlişkisi

	Ort	ss	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Örgütsel Bağlılık	3,248	,770									
2. Duygusal Bağlılık	3,499	1,034	,833(**)								
3. Normatif Bağlılık	3,606	,916	,783(**)	,502(**)							
4. Devam Bağlılığı	2,640	,951	,771(**)	,455(**)	,394(**)						
5. Özgecilik	3,259	1,148	,603(**)	,518(**)	,567(**)	,355(**)					
6. Vicdanlılık	3,310	1,283	,679(**)	,557(**)	,646(**)	,424(**)	,657(**)				
7. Nezaket	3,306	1,131	,609(**)	,523(**)	,568(**)	,364(**)	,650(**)	,666(**)			
8. Centilmenlik	3,227	1,167	,546(**)	,498(**)	,463(**)	,341(**)	,566(**)	,654(**)	,584(**)		
9. Sivil Erdem	3,448	1,132	,631(**)	,563(**)	,525(**)	,416(**)	,543(**)	,567(**)	,489(**)	,492(**)	
10. ÖVD	3,310	,961	,750(**)	,649(**)	,678(**)	,465(**)	,833(**)	,873(**)	,826(**)	,807(**)	,752(**)

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasyon analizi ile değişkenler arasındaki ilişki belirlendikten sonra, hipotezleri test etmek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 4). Tablodan görüldüğü gibi örgütsel bağlılık örgütsel vatandaşlık davranışının 0,750'ini ($F=361,780$; $t=19,021$; $p<,001$); özgeciliğin ,603'ünü ($F=160,350$; $t=12,663$; $p<,001$); vicdanlılığın ,679'unu ($F=240,661$; $t=15,513$; $p<,001$); nezaketin ,609'unu ($F=165,246$; $t=12,855$; $p<,001$); centilmenliğin ,546'unu ($F=119,638$; $t=10,938$; $p<,001$) ve sivil erdemini ,631'ini ($F=185,604$; $t=13,624$; $p<,001$) açıklamıştır. Bu sonuçlara göre örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutları üzerinde önemli bir belirleyici olduğu söylenebilir. Bu durumda “örgütsel bağlılık örgütsel vatandaşlık davranışı ve boyutlarını olumlu yönde etkiler”, şeklindeki **Hipotez 1 kabul edilmiştir**.

Tablo 4. Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler		R^2	$Adj.R^2$	F	B	SE	t	β	p
Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken								
ÖB*	Özgecilik	,363	,361	160,350	,898	,071	12,663	,603	,000
ÖB	Vicdanlılık	,461	,459	240,661	1,131	,073	15,513	,679	,000
ÖB	Nezaket	,370	,368	165,246	,893	,070	12,855	,609	,000
ÖB	Centilmenlik	,299	,296	119,638	,827	,076	10,938	,546	,000
ÖB	Sivil Erdem	,398	,396	185,604	,927	,068	13,624	,631	,000
ÖB	ÖVD**	,563	,561	361,780	,935	,049	19,021	,750	,000

* ÖB: Örgütsel Bağlılık; ** ÖVD: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel bağlılık boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirleyebilmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır (Tablo 5). Oluşturulan model örgütsel vatandaşlık davranışının ,598'ini açıklamaktadır ($F=138,591$; $p<,001$). Dolayısıyla normatif, duygusal ve devam bağlılığının örgütsel vatandaşlığı açıklamada kullanılabileceği anlaşılmaktadır. Diğer taraftan, β değerlerinden, örgütsel vatandaşlık üzerinde en etkili olan örgütsel bağlılık boyutunun normatif bağlılık olduğu görülmektedir ($\beta=.444$, $t=9,891$, $p<,001$). Bunu sırasıyla duygusal bağlılık ($\beta=.371$, $t=8,013$, $p<,001$) ve devam bağlılığı ($\beta=.121$, $t=2,763$, $p<,05$) izlemektedir. Modele en fazla katkısı ($\beta=.445$) normatif bağlılık yapmaktadır. Yapılan analizlerden anlaşıldığı gibi, örgütsel bağlılık boyutları örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilemektedir. Elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda; “örgütsel bağlılık boyutları örgütsel vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkiler”, şeklindeki **Hipotez 2 kabul edilmiştir**.

Tablo 5. Çoklu Regresyon Analizi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,774 ^a	,598	,594	,61236

a. Predictors: (Constant), DEVBAĞ, NORBAĞ, DUYBAĞ

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	155,908	3	51,969	138,591	,000 ^a
	Residual	104,620	279	,375		
	Total	260,528	282			

a. Predictors: (Constant), DEVBAĞ, NORBAĞ, DUYBAĞ

b. Dependent Variable: ÖVD

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,101	,162		,625	,533
	DUYBAĞ	,345	,043	,371	8,013	,000
	NORBAĞ	,466	,047	,444	9,891	,000
	DEVBAĞ	,122	,044	,121	2,763	,006

a. Dependent Variable: ÖVD

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Günümüzde örgütler, varlıklarını sürdürebilmek için, iş tanımlarında biçimsel olarak belirlenmiş görevlerin ötesinde davranış sergileyen ve örgütlerine bu yönüyle önemli katkılar sağlayan işgörenlere daha çok ihtiyaç duymaktadır. Bu çalışmada örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi incelenmiştir. *Duygusal bağlılık* türünde, işgören açısından örgüt büyük bir anlam ve öneme sahiptir. Güçlü duygusal bağlılıkla örgütte kalan işgörenler, buna gereksinim duydukları için değil, bunu istedikleri için örgütte kalmaya devam ederler. Bu özellikleri itibariyle duygusal bağlılık; örgüt üyelerini örgütlerine edilgen şekilde itaat etmelerinden daha fazlasını ifade etmekte ve onların örgütün iyiliği için kendileriyle ilgili birtakım özverilerde bulunmaya razı olmaları durumunu kapsayan etkin bir bağı ortaya çıkarmaktadır. Bu yönüyle de duygusal açıdan örgütlerine bağlı işgörenler, daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterirler. *Normatif bağlılık* ise, ahlaki değerleri ve inançları kapsamakta olup, örgütte kalmanın ahlaki bir zorunluluk olarak algılanmasından kaynaklanmaktadır. İşgörenler; sadakat, görev, yükümlülük gibi duygularından dolayı örgütte kalmayı tercih eder ve bu duyguların uzantısı olarak da örgütsel vatandaşlık davranışı gösterirler. Devam bağlılığı yüksek olan bireyler ise, finansal veya diğer kayıplardan kaçınmak için gerekli olan örgüt üyeliğini sürdürürler. Algılanan iş alternatiflerinin azlığı nedeniyle de “koşullar gerektirdiği için” örgüt üyeliğini sürdürürler ve bunun için gerekli asgari çalışma düzeyinde ya da biraz üzerinde performans sergilerler (Seymen 2008).

Çalışmadan elde edilen bulgular, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi desteklemektedir. Korelasyon ve regresyon analizi sonuçlarından da anlaşıldığı gibi, örgütsel bağlılık ve boyutları örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Örgütsel bağlılık düzeyi arttıkça,

işgörenler de sosyal mübadelenin bir karşılığı olarak daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı göstermektedirler. Bu sonuçlar, Thompson ve Werner (1997); Schappe (1998); Deckop, Mangel ve Cirka (1999); Parnell ve Crandall (2003); Bogler ve Somech (2004); Coyle-Shapiro, Kessler ve Purcell (2004); Feather ve Rauter (2004); Gautam vd. (2005); Rifai (2005); Chu, Lee ve Hsu (2006) ve Nguni, Slegers ve Denesen (2006) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları ile örtüşmektedir. Öte yandan örgütsel bağlılık boyutları ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi, bu konuda önemli sonuçları ortaya koymuştur. Elde edilen bulgular, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olan örgütsel bağlılık boyutunun normatif bağlılık boyutu olduğunu, bunu duygusal bağlılığın izlediğini göstermektedir. Elde edilen sonuçlar, normatif bağlılık ve duygusal bağlılık boyutunda, Gautam vd.'nin (2005) özgecilik ve vicdanlılık davranışları ile ilgili bulgularıyla benzerdir. Beklenebileceği gibi devam bağlılığının etki düzeyi ise düşük düzeydedir.

Örgütlerde örgütsel vatandaşlık davranışını geliştirebilmek için, işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını artırmak gerekir. Bu kapsamda, otel yönetimleri öncelikle, işgörenlerin bireysel hedefleri ile örgüt amaçlarını bütünleştirmelidir. İşgörenler, örgütsel amaçları gerçekleştirirken, kendi amaç ve hedeflerine de ulaştıklarını gördüklerinde örgütlerine olan bağlılıkları da artacaktır. Bunun için örgüt içinde paylaşılan bir vizyon oluşturmak, otel yönetimlerinin en önemli sorumluluklarından biri olmalıdır. Ayrıca, örgütsel bağlılık açısından işgörelere, örgütleri için önemli olduklarını hissettirmek gerekir. İş zenginleştirme, kararlara katılımı sağlama, yetki devri, ihtiyaç duyulan kaynakları sağlama gibi uygulamalar yararlı olabilir. Öte yandan özellikle normatif bağlılık açısından, işgörenlerin sahip oldukları değerlerle örgüt değerlerinin örtüşmesi sağlanmalıdır. Bunlara ek olarak, adil bir ödüllendirme sisteminin varlığı da örgütsel bağlılık açısından yararlı olacaktır.

Bu çalışmayla ilgili en önemli sınırlılık, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili değerlendirmelerin aynı kaynaktan, yani işgörenlerin kendilerinden gelmesidir. Bu açıdan, özellikle, örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin değerlendirmelerde, işgörenlerin kendilerinin yanı sıra; çalışma arkadaşlarının ve yöneticilerin değerlendirmelerinden de yararlanılabilir. Öte yandan çalışma, sadece İstanbul'da yapılmıştır. Bu nedenle sonuçlar genellenemez. Sonraki çalışmalarda, örneklemin, farklı işletme sınıflarını, bölgeleri ve ülkeleri kapsayacak şekilde oluşturulması, genelleme yapılabilmesi açısından yararlı olabilir.

KAYNAKÇA

- <<http://www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF2B81939FD5B60AFAA85B8E20CBC69487>> (09.04.2008).
- Allen, N.J. ve Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- 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.
- Alotaibi, A.G. (2001). Antecedents of Organizational Citizenship Behavior: A Study of Public Personnel in Kuwait. *Public Personnel Management*, 30(3), 363-376.

- Anderson, D., vd., (2004) Towards the Development of Scales to Measure 'will' to Promote Heart Health within Health Organizations in Canada. *Health Promotion International*, 19(4), 471-481.
- Bogler, R. ve Somech, A. (2004). Influence of Teacher Empowerment on Teacher's Organizational Commitment, Professional Commitment and Organizational Citizenship Behavior in Schools. *Teaching and Teacher Education*, 20, 277-289.
- Bolon, D.S. (1997). Organizational Citizenship Behavior Among hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42(2), 221-241.
- Chu, C.-I., Lee, M.-S. Lee ve Hsu, H.-M. (2006). The Impact of Social Support and Job Stres on Public Health Nurses' Organizational Citizenship Behaviors in Rural Taiwan. *Public Health Nursing*, 23(6), 496-505.
- Coyle-Shapiro, J. A-M, Kessler, I. ve Purcell, J. (2004). Exploring Organizationally Directed Citizenship Behavior: Reciprocity or 'It's my Job'? *Journal of Management Studies*, 41(1), 85-106.
- Cushman, J.W. (2000). Empowerment and the Moderating Effect of Organizational Citizenship Behaviors on Personal Hygiene Practices in the Food Services Industry. *Phd. Thesis*, Kansas State University, Thesis published by UMI, Kansas.
- Çermikli, A.H., Kazan, A. ve Atan, M., "İMKB'ye Kote Şirketlerin Finansal Göstergeler ve Kârlılık Faktörlerine Göre Derecelendirilmesi", <<http://idari.cu.edu.tr/sempozyum/bil9.htm>> (01.07.2008).
- Deckop, J.R., Mangel, R. ve Cirka, C.C. (1999). Getting More Than You Pay For: Organizational Citizenship Behavior and Pay-For-Performance Plans. *Academy of Management Journal*, 42(4), 420-428.
- DiPaola, M.F. ve Hoy, W.K. (2005), Organizational Citizenship of Faculty and Achievement of High School Students. *The High School Journal*, The University of North Caroline Press, Feb/Mar, 35-44.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç Bağlılık Unsuru Ekseninde Örgütsel Bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.
- Ehrhart, M.G. (2001). Leadership and Justice Climate as Antecedents of Unit-Level Organizational Citizenship Behavior. *Phd. Thesis*, University of Maryland, Thesis published by UMI.
- Evans, B. M. (2001). The Influence of Perceived Procedural Justice on Organizational Citizenship Behavior among Persons Employed in the Parks, Recreation or Leisure Services Profession. *Phd. Thesis*, Middle Tennessee State University, Thesis published by UMI, Murfreesboro.
- Evans, B.M. (2001). The Influence of Perceived Procedural Justice on Organizational Citizenship Behavior among Persons Employed in the Parks, Recreation or Leisure Services Profession. *Phd. Thesis*, Middle Tennessee State University, Thesis published by UMI, Murfreesboro.
- Feather, N.T. ve Rauter, K.A. (2004). Organizational Citizenship Behaviours in Relation to Job Status, Job Insecurity, Organizational Commitment and identification, Job Satisfaction and Work Values. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 81-94.
- Gautam, T. vd. (2005). Organizational Citizenship Behavior and Organizational Commitment in Nepal. *Asian Journal of Socail Psychology*, 8, 305-314.

- Gül, H. (2002). Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi. *Ege Üniversitesi İİBF Ege Akademik Bakış*, 1, 37-55.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(1), 48-75.
- İşbaşı, J.Ö. (2000). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Farklı Ölçeklerin Uygulanabilirliğine İlişkin Bir Çalışma. 8. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Erciyes Üniversitesi, 359-372.
- Konovsky, M.A. ve Organ, D.W. (1996). Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 17, 253-266.
- Köse, S. vd. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, Ocak-Haziran, 1-19.
- Liao, H. (2002). A Cross Level Analysis of Organizational Citizenship Behavior in Work Groups. *Phd. Thesis*, The University of Minnesota, Thesis published by UMI, Minneapolis.
- Love, M.S. (2001). The Case for the Work Group: The Work Group Context as An Antecedent of Organizational Citizenship Behavior. *Phd. Thesis*, University of Missouri-Columbia, Thesis published by UMI, Columbia.
- MacKenzie, S.B. vd. (1993). The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance. *Journal of Marketing*, 57 (1), 70-80.
- MacKenzie, S.B. vd. (1999). Do Citizens' Behaviors Matter More for Managers than for Salespeople?. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27 (4), 396-410.
- Moorman, R.H., Niehoff, B.P. ve Organ, D.W. (1993). Treating Employees Fairly and Organizational Citizenship Behavior: Sorting the Effects of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Procedural Justice. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 209-225.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama araştırmaları teknikler ve (SPSS destekli) uygulamalar*. Gen.2.b., Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Nguni, S., Slegers, P. ve Denesen, E. (2006). Transformational and Transactional Leadership Effects on Teachers' Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior in Primary Schools: The Tanzanian Case. *School Effectiveness and School Improvement*, 17(2), 145-177.
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. ve Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D.W. ve Ryan, K. (1995). A Meta-Analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Ormond, W.E. (1998). Electronic Performance Monitoring and Organizational Citizenship Behavior: A Procedural Justice Perspective. *MBA Thesis*, The University of Calgary, Capella University, Thesis published by UMI, Alberta.

- Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, Ocak-Haziran, 117-135.
- Parnell, J.A. ve Crandall, W.R. (2003). Propensity for Participative Decision-Making, job Satisfaction, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, and Intentions to Leave Among Egyptian Managers. *The Multinational Business Review*, 11(1), 45-65.
- Podsakoff, P.M. 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.
- Podsakoff, P.M. ve MacKenzie, S.B. (1994). Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness, *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Reis, M.J. (2002). The Effects of Supervisor Feedback Behavior on Employee Organizational Citizenship Behaviors: The Role of Perceived Supervisor Fairness in the Social Exchange Process. *Phd. Thesis*, Claremont Graduate University, Thesis published by UMI, California.
- Rifai, H.A. (2005). A Test of the Relationships among Perceptions of Justice, Job Satisfaction, Affective Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 7(2), 131-154.
- Schappe, S.P. (1998). The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Psychology*, 132(3), 277-290.
- Seymen, O.A. (2008). *Örgütsel bağlılığı etkileyen örgüt kültürü tipleri üzerine bir araştırma*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tansky, J.W. (1993). Justice and Organizational Citizenship Behavior: What is the Relationship?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 6(3), 195-207.
- Thompson, H.B. ve Werner, J.M. (1997). The Impact of Role Conflict/Facilitation on Core and Discretionary Behaviors: Testing a Mediated Model. *Journal of Management*, 23(4), 583-601.
- Uyguç, N. ve Çımrın, D. (2004). DEÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 19(1), 91-99.
- Williams, L.J. ve Anderson, S.E. (1991). Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.

Ek 1. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları (n=283)

Ölçek Maddeleri	DVB	DB	NB
DB.1. Bu şirkete karşı güçlü bir aitlik duygusu hissetmiyorum (T).	,258	.785	,151
DB.2. Bu şirkete kendimi "duygusal olarak bağlı" hissetmiyorum (T).	,251	.740	,072
DB.3. Bu şirkette çalışmak, kişisel olarak benim için büyük anlam taşımaktadır.	,164	.733	,180
DB.4. Bu şirkette kendimi "ailenin bir üyesi" gibi hissetmiyorum (T).	,073	.770	,218
DB.5. Meslek hayatımın geriye kalan süresini bu şirkette geçirmem söz konusu olursa kendimi çok mutlu hissederim.	,163	.779	,251
DB.6. Şirketimin karşılaştığı sorunları, kendi kişisel sorunummuş gibi düşünür ve çözmeye çalışırım.	,198	.829	,283
NB.7. Bu şirket benim sadakatimi hak ediyor.	,179	,277	.727
NB.8. Bu şirkete çok şey borçluyum.	,141	,103	.753
NB.9. Bu şirkette çalışmaya devam etmemi gerektirecek herhangi bir yükümlülük hissetmiyorum (T).	,066	,021	.826
NB.10. Burada çalışan insanlara karşı kendimi sorumlu hissettiğim için işten ayrılmayı düşünmem.	,166	,307	.727
NB.11. Şimdi işten ayrılırsam kendimi suçlu hissederim.	,196	,232	.833
NB.12. Şu an başka bir şirketten daha avantajlı bir iş teklifi alsaydım, çalıştığım şirketten şimdi ayrılmak bana doğru gelmezdi.	,155	,306	.790
DB.13. Bu şirkete kendimden bu kadar çok şey vermemiş olsaydım, başka bir şirkette çalışmayı düşünebilirdim.	.879	,203	,146
DB.14. Bu şirkette çalışmaya devam etmemin en önemli nedenlerinden biri de, başka seçeneğimin olmamasıdır.	.775	,180	,143
DB.15. Bu şirkette, çalışmaya devam etmem, kendi tercihim olduğu kadar, aynı zamanda da bir zorunluluktur.	.865	,134	,146
DB.16. Bu şirketten ayrılmayı düşünmem için gerekli başka iş fırsatlarının mevcut olmadığına inanıyorum.	.838	,211	,212
DB.17. Bu şirketten şimdi ayrılma kararı alsam, hayatım büyük ölçüde alt üst olur.	.858	,236	,140
DB.18. İstesem bile, şu an bu şirketten ayrılmak benim için çok zor olurdu.	.846	,144	,123
Eigenvalue (Unrotated solution)	8,072	2,721	2,006
Percent variance explained	%44,847	%15,115	%11,143
Cumulative percent variance explained	%44,847	%59,962	%71,104
KMO: 0,874 Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square: 4101,984 df: 153 Sig. 0,000			

BAÜ
SBED
11 (19)

91

Ek 2. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=283)

	Mean	Std Dev	Cases
1. D1	3,4700	1,1887	283,0
2. D2	3,3816	1,3590	283,0
3. D3	3,3180	1,2282	283,0
4. D4	3,4947	1,3405	283,0
5. D5	3,7032	1,3409	283,0
6. D6	3,6290	1,1362	283,0
7. N1	3,6608	1,1630	283,0
8. N2	3,3887	1,1255	283,0
9. N3	3,4841	1,1120	283,0
10. N4	3,6148	1,2102	283,0
11. N5	3,6820	1,0709	283,0
12. N6	3,8057	1,0490	283,0
13. DV1	2,6254	1,0920	283,0
14. DV2	2,5972	1,0917	283,0
15. DV3	2,6148	1,0434	283,0
16. DV4	2,7208	1,1092	283,0
17. DV5	2,6643	1,0770	283,0
18. DV6	2,6219	1,0924	283,0
Statistics for SCAL E	Mean 58,4770	Variance 192,5695	Std Dev 13,8769
			N of Variables 18

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D1	55,0071	170,7304	,6575	,9202
D2	55,0954	170,3561	,5741	,9226
D3	55,1590	172,0633	,5896	,9219
D4	54,9823	170,6486	,5746	,9225
D5	54,7739	168,1260	,6512	,9204
D6	54,8481	169,5974	,7326	,9185
N1	54,8163	172,3136	,6191	,9211
N2	55,0883	176,1092	,5086	,9237
N3	54,9929	177,9432	,4514	,9249
N4	54,8622	171,2611	,6265	,9210
N5	54,7951	172,7167	,6646	,9202
N6	54,6714	173,1434	,6638	,9203
DV1	55,8516	172,5098	,6577	,9203
DV2	55,8799	174,5884	,5820	,9220
DV3	55,8622	174,6228	,6113	,9214
DV4	55,7562	171,6389	,6778	,9198
DV5	55,8127	172,5996	,6647	,9202
DV6	55,8551	174,4222	,5875	,9219

Reliability Coefficients

N of Cases = 283,0

N of Items = 18

Alpha = ,9253

Ek 3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları
(n=280)

Ölçek Maddeleri					
ÖZG.1. Şirkette yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	,180	,236	,172	,345	.778
ÖZG.2. Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.	,314	,218	,324	,229	.698
ÖZG.3. İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım.	,337	,192	,323	,131	.720
ÖZG.4. İşlerini daha iyi yapmaları için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.	,076	,216	,159	,261	.853
VİC.5. Verilen görevler zor bile olsa itiraz etmem.	,326	,266	.719	,307	,250
VİC.6. İşe zamanında gelirim.	,304	,256	.816	,241	,249
VİC.7. Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.	,262	,227	.823	,223	,281
VİC.8. Şirket kurallarına harfiyen uyarırım.	,278	,241	.830	,261	,205
NEZ.9. Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım.	,347	,203	,313	.747	,113
NEZ.10. Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.	,335	,147	,368	.669	,256
NEZ.11. Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermektan kaçınırım.	,161	,198	,161	.823	,270
NEZ.12. Çalışma arkadaşlarımla etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce onların mutlaka görüşünü alırım.	,126	,155	,188	.833	,303
CEN.13. Şirket içinde yaşanan küçük olayları büyütmem.	.796	,152	,290	,271	,182
CEN.14. Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.	.848	,213	,231	,193	,194
CEN.15. Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.	.862	,198	,189	,151	,196
CEN.16. Şirketin yaptıklarında mutlaka kusurlu bir yan bulurum. (T)	.828	,185	,261	,184	,152
ERD.17. Şirketim ile ilgili gelişmeleri takip ederim.	,156	.858	,190	,178	,206
ERD.18. Şirketimin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.	,249	.832	,200	,128	,175
ERD.19. Şirket toplantılarına aktif olarak katılırım.	,255	.868	,223	,117	,135
ERD.20. Şirketle ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker.	,069	.833	,148	,190	,210
Eigenvalue (Unrotated solution)	11,395	1,862	1,642	1,131	1,115
Percent variance explained	%56,974	%9,312	%8,210	%5,654	%5,577
Cumulative percent variance explained	%56,974	%66,286	%74,495	%80,149	%85,726

KMO: 0,922 Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square: 6623,947 df: 190 Sig. 0,000

Ek 4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları (n=283)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	ÖVDÖZ1	3,3180	1,2735	283,0
2.	ÖVDÖZ2	3,1802	1,3179	283,0
3.	ÖVDÖZ3	3,2509	1,2871	283,0
4.	ÖVDÖZ4	3,2898	1,2579	283,0
5.	ÖVDVI5	3,1943	1,2859	283,0
6.	ÖVDVI6	3,3675	1,3550	283,0
7.	ÖVDVI7	3,3357	1,3436	283,0
8.	ÖVDVI8	3,3428	1,3860	283,0
9.	ÖVDNE9	3,3039	1,3287	283,0
10.	ÖVDNE10	3,1873	1,2015	283,0
11.	ÖVDNE11	3,3569	1,2362	283,0
12.	ÖVDNE12	3,3781	1,2752	283,0
13.	ÖVDCE13	3,1979	1,1983	283,0
14.	ÖVDCE14	3,2297	1,2773	283,0
15.	ÖVDCE15	3,1837	1,2610	283,0
16.	ÖVDCE16	3,3004	1,2765	283,0
17.	ÖVDSE17	3,4700	1,2413	283,0
18.	ÖVDSE18	3,3958	1,2795	283,0
19.	ÖVDSE19	3,4594	1,2467	283,0
20.	ÖVDSE20	3,4700	1,1585	283,0
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	66,2120	369,5435	19,2235	20

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ÖVDÖZ1	62,8940	334,4781	,7179	,9580
ÖVDÖZ2	63,0318	331,2153	,7628	,9574
ÖVDÖZ3	62,9611	333,7325	,7263	,9579
ÖVDÖZ4	62,9223	338,1429	,6445	,9589
ÖVDVI5	63,0177	329,4359	,8238	,9566
ÖVDVI6	62,8445	327,2311	,8256	,9565
ÖVDVI7	62,8763	328,7967	,7992	,9569
ÖVDVI8	62,8693	327,4899	,8000	,9569
ÖVDNE9	62,9081	332,1050	,7366	,9577
ÖVDNE10	63,0247	334,5065	,7644	,9574
ÖVDNE11	62,8551	337,4648	,6726	,9586
ÖVDNE12	62,8339	336,6993	,6671	,9586
ÖVDCE13	63,0141	335,4892	,7431	,9577
ÖVDCE14	62,9823	333,4997	,7376	,9577
ÖVDCE15	63,0283	335,7155	,6976	,9582
ÖVDCE16	62,9117	334,9815	,7048	,9582
ÖVDSE17	62,7420	337,5254	,6682	,9586
ÖVDSE18	62,8163	336,4555	,6700	,9586
ÖVDSE19	62,7527	336,9102	,6791	,9585
ÖVDSE20	62,7420	342,4474	,6006	,9594

Reliability Coefficients

N of Cases = 283,0
Alpha = ,9599

N of Items = 20

BAÜ
SBED
11 (19)

93

Yard. Doç. Dr. Oya İnci BOLAT

Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu'ndan 1994 yılında mezun oldu. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalında 1998 yılında yüksek lisansını; 2006 yılında doktorasını tamamladı ve "Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerden Yansıyan Kurumsal İmajın Analizi ve Bir Uygulama" başlıklı tezi ile doktor unvanını aldı. Halen Balıkesir Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu'nda Turizm ve Otel İşletmeciliği programında öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. Yönetim ve organizasyon, insan kaynakları yönetimi, örgütsel davranış, halkla ilişkiler, turizm ve otel işletmeciliği ve iş etiği alanlarında yayınlanmış olan kitap, makale ve ulusal ve uluslararası bildirileri bulunmaktadır.

Otel
İşletmelerinde
Örgütsel

94

Doç. Dr. Tamer BOLAT

Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan 1993 yılında mezun oldu. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalında 1995 yılında yüksek lisansını; 1999 yılında doktorasını tamamladı ve "Ticari Yiyecek İçecek İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması ve İşletme Performansı Üzerindeki Etkileri: Bir Uygulama" başlıklı tezi ile doktor unvanını aldı. 2003 yılında Yönetim ve Organizasyon bilim dalında doçent oldu. Halen Balıkesir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü'nde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. Yönetim ve organizasyon, insan kaynakları yönetimi, örgütsel davranış, turizm ve otel işletmeciliği ve iş etiği alanlarında yayınlanmış olan kitapları ile ulusal ve uluslararası makale ve bildirileri bulunmaktadır.