

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Araştırılması ve Analizi: Van İl Emniyet Müdürlüğü Örneği

Doç. Dr. Ferit İZCİ
Yüzüncü Yıl Üniversitesi, İ.İ.B.F.
Kamu Yönetimi Bölümü
ferit972@gmail.com

Öğr. Gör. Hüseyin SEVİNÇ
Bitlis Eren Üniversitesi,
Ahlat Meslek Yüksekokulu
hsevinc@beu.edu.tr

Özet: Kurumsal vatandaşlık davranışı, çalışanların kendi istekleriyle yapmış oldukları ve aynı zamanda çalışma arkadaşlarını destekleyen ve kurumun yararına olan yapıcı ve kapsayıcı bir davranış biçimidir. Kurumsal vatandaşlık davranışı sergileyen bireylerin her zaman için maksimum seviyede performans göstermesi beklenemez fakat bu davranış biçimi, çalışanların buldukları noktadan bir adım öteye gitmelerini ve yaptıkları işten tatmin olmalarını sağlayabilir.

Bu çalışmanın amacı, kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlarını demografi ve statü açılarından incelemektir. Bu kapsamda ilk önce kurumsal vatandaşlık davranışı kavramına genel olarak değinilmiş ve Van İl Emniyet Müdürlüğünde görevli her kademe çalışana ulaşılacak şekilde 102 personeli kapsayan bir anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen bulgular kurumsal vatandaşlık davranışı boyutları kapsamında değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal vatandaşlık davranışı, diğerkâmlık, centilmen olma davranışı, vicdanlı olma davranışı, nezaketli olma davranışı, sivil erdem.

A Research and Analysis on Dimensions of Corporate Citizenship Behavior: Case of Police Department in Van Province

Abstract Corporate citizenship behavior is a term that contains anything positive and constructive that employees do, of their own volition, which supports co-workers and benefits the organization. Employees that engage in corporate citizenship behavior cannot be expected to perform at maximum

level , but this behavior provide employees go one step beyond the point where they can and also the work they do can make them satisfied.

The aim of this study is to examine the dimensions of organizational citizenship behavior demographically and statutory. In this context, the concept of organizational citizenship behavior in general are mentioned first and then conducted a survey to 102 staff that covering all levels of employees at Van County Police Department. At the end of the study, the findings were interpreted and evaluated within the scope of the dimensions of corporate citizenship behavior.

Keywords: Corporate citizenship behavior, altruism, sportsmanship, conscientiousness, courtesy, civic virtue.

1. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Kavramı

Günümüz yönetim anlayış ve uygulamalarındaki en önemli değişimlerden birisi, sonuç odaklı ve vatandaş memnuniyetinin ön plana çıkmasıdır. Bu iki özelliği benimseyen kurumlar, başarılı kurumlar olarak kabul edilmektedir. Kamu kurumlarının başarısında etkili olan en önemli faktörlerden biri ise; çalışanlardaki kurumsal vatandaşlık bilincinin yüksek olması ve kurumsal vatandaşlığın gerektirdiği davranışın sergilenmesidir. Kurumsal vatandaşlık davranışı, kurumun yararına olduğunu bildiği için büyük ölçüde çalışanların isteyerek yaptığı ve işin gerektirdiği özelliklerin ötesinde olan davranışlardır. Örgütsel vatandaşlık olgusu, tüm kurumların sahip olmak istediği ve çok azının elde edebildiği bir anlayıştır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı kavramı en basit yapısıyla kurumların oluşumundan itibaren var olan bir olgudur, fakat bu kavram araştırmacılar tarafından 1983 yılına kadar ayrı bir başlık altında ele alınmamıştır. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı kavramı ilk olarak 1930'larda Chester Barnard tarafından ele alınmış ve Barnard (1938) biçimsel rol davranışı dışında fazladan rol davranışı" kavramını ilk kez kullanmıştır (Ölçüm Çetin, 2004: 3).

Katz, 1964 yılında kurumsal fonksiyonların yerine getirilmesi için rol gereksinimlerinin ötesinde, yenilikçi ve kendiliğinden oluşan bir davranış sınıfına dikkat çekmiştir (Farh vd.,2004:3). Katz'a göre herhangi bir kurumsal yapının başarılı olabilmesi için önemli üç unsur vardır:

Kurumun işleyebilmesi için nitelikli çalışanlar istihdam edilmeli ve bunlar kurumda sürekli olarak kalmaya ikna edilmeli,

İşin gerektirdiği rol tanımları çalışanlar tarafından yerine getirilmeli ve

Son olarak çalışanların biçimsel rol tanımlarının gereklerinin ötesinde çaba sarf etmesi sağlanmalıdır.

Katz, rol tanımlarının ötesindeki yardımcı rol ötesi davranışlar üzerine yaptığı çalışma ile Bernard'ın gözlemlerini genişletmiş ve kurumların başarıya ulaşabilmesi için kurumsal rol gereksinimlerinin dışında yaratıcı ve kendiliğinden oluşan davranışların varlığına dikkat çekmiştir (D'Intino, 1999:1).

Biçimsel olmayan rol davranışlarının varlığı bilinmesine rağmen, yönetim bilimi literatüründe bu davranışları Kurumsal Vatandaşlık Davranışları adı altında toplayan ve literatüre bu isimle katkıda bulunan 1983 yılında Dennis Organ, Smith ve Near olmuştur (Fahr vd., Yıl: s:3). Organ ve arkadaşları kurumsal vatandaşlık davranışını şu şekilde ifade etmişlerdir; işle alakalı ortaya çıkan problemlerde, kişinin bu problemlerin çözümü için arkadaşlarına yardım etme, beklenmedik durumlarda ortaya çıkan yapılması gereken zorunlu görevleri sızlanmadan ve şikâyet etmeden yerine getirme, çalışma ortamının temiz ve düzenli tutulmasına yardımcı olma, iş, örgüt ve yöneticileri hakkında örgüt dışındaki kişi ve kurumlara karşı olumlu şekilde söz etme, çatışmaların ve dikkat dağıtıcı öğelerin olmadığı ya da asgari düzeye getirildiği bir iş iklimi oluşturma ve örgütsel kaynakları koruma gibi davranışlardır (Buluç, 2008: 579). Diğer bir ifadeyle Kurumsal Vatandaşlık Davranışı; belirli bir yapısal iş tanımının ötesinde çalışanların belirlenmiş rol gereksinimlerini ve beklentilerini aşan, çalışanların içinde buldukları kuruma katkıda bulunmak için belirlenmiş rol davranışlarından fazlasını gönüllülük esasına dayanarak yapmalarını ifade etmektedir (Özen İşbaşı, 2000:4). Kısaca Kurumsal Vatandaşlık Davranışı, kurumsal verimliliği arttırmaya katkıda bulunarak, kurumsal amaçların gerçekleştirilmesine yardımcı olan, gönüllülük esasına dayalı olan bireysel davranışları tanımlamaktadır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı başlangıçta literatür alanında önemli bir etkiye sahip olmamasına rağmen, extra-rol davranışları (cf. Van Dyne, Cummings, & Parks, 1995), pro-sosyal örgütsel davranışlar (cf. Brief & Motowidlo, 1986; George, 1990, 1991; George & Bettenhausen, 1990; O'Reilly & Chatman, 1986), örgütsel spontanlık (cf. George & Brief, 1992; George & Jones, 1997) ve bağlamsal performans (cf. Borman & Motowidlo, 1993, 1997; Borman, White, & Dorsey, 1995; Motowidlo & Van Scotter, 1994) alanlarında çalışmaların yapılması ve bu kavramların kurumsal vatandaşlık davranışı kavramı ile ilişkili olması, bu kavram üzerine yapılan araştırmaları hızlı bir şekilde arttırmıştır (Podsakoff vd.2000:514).

2. Kurumlar Açısından Kurumsal Vatandaşlık Davranışı

Başarılı kurumların belirlenen rol davranışlarının ötesinde çaba gösterecek ve kurumun performansını yükseltecek personele her zaman ihtiyacı vardır. Bu noktada kurumsal vatandaşlık davranışı, personelin kendilerine belirlenmiş olan rol davranışlarının üzerinde gösterdikleri davranışlar olarak tanımlanabilir (Chien, 2003:3). Kurumsal vatandaşlık davranışı literatürde son

zamanlarda üzerine en yoğun araştırmaların yapıldığı bir alan haline gelmiştir. Kurumsal vatandaşlık davranışları, bir kurumun gelişmesi ve başarısı için önemlidir ve bu yüzden bu davranış biçimi kurumun etkili, verimli ve üretken olması açısından çok önemlidir (Murphy vd., 2002:287).

Organ, Podsakoff ve MacKenzie'ye (2005:199) göre kurumsal vatandaşlık davranışı çalışanların üretkenliğini arttırarak kurumların başarısının artmasını sağlayan önemli araçlardan biridir. örneklemek gerekirse tecrübeli çalışanların göreve yeni başlayan personele yardım ederek onların verimliliğini arttırması sonuç olarak kurumun verimliliğinin artmasını sağlayacaktır. Borman ve Motowildo (1997: 99) yukarıda anlatılan görüşe paralel bir görüş sergilemişlerdir. Onlara göre kurumsal vatandaşlık davranışlarının kurum içinde sergilenmesi kurum kaynaklarının daha yararlı amaçlar için kullanılmasını sağlayacaktır. Kurum personelinin iş ile ilgili konularda birbirlerine yardımcı olmaları yöneticilere daha yararlı işler için daha çok zaman ve kaynak sağlama olanağı taniyacaktır.

Organ'a göre (1988:4),kurumsal vatandaşlık davranışı kurum performansını arttırarak kurumun kıt kaynaklarının kurumun işlevsel fonksiyonları için kullanılma ihtiyacını azaltır ve aynı zamanda çalışma grupları arasında işbirliği koordinasyonun sağlanmasında yardımcı olur. Kurum birimleri arasında işbirliğinin artması birim personelinin kurum toplantılarına gönüllü katılmasını ve birimler arasındaki çatışmayı azaltmayı beraberinde getirerek kurumsal verimliliği arttırır.

Kurumsal vatandaşlık davranışının diğer bir önemi ise bu davranış biçiminin kurumun çevresine adapte olma kabiliyetini arttırıcı yönde etkilemesidir (Organ vd. 2005: 205). Örneklemek gerekirse kurum personelinin dış çevre ile sıkı ilişki içinde olması çevredeki değişiklikler hakkında kolayca bilgi sahibi olmalarını sağlayacak ve bunun yanında çevrede oluşan değişikliklere kurumun göstereceği tepki konusunda tavsiyelerde bulunmasını sağlayacaktır. Kurum personelinin gönüllü olarak yeni sorumluluklar altına girmesi ve kurum içerisinde kendini yenilemesi sayesinde kurumun dış çevredeki değişikliklere adaptasyon kabiliyeti önemli oranda artacaktır.

Genel olarak ele alınırsa kurumsal vatandaşlık davranışları nitel ve nicel algılamalar sağlayarak kurumun verimliliğini arttıran önemli bir unsurdur. Bu davranışları örneklemek gerekirse; kurumda yeni olan personele yardım edilmesi, dış çevrede kurumu temsil etme, kurum içi personel arasındaki yıpratıcı sorunları çözme, gerektiğinde fazladan çalışma günlük hayatta normal olarak algılanabilecek kurum içi küçük sorunlardan ve çatışmalardan kaçınma olarak sıralanabilir (İnce ve Gül, 2011:137).

3. Kurumsal Vatandaşlık Davranışının Boyutları

Kurumsal vatandaşlık davranışları geniş bir alanı kapsamaması ve bu kavram üzerine ilginin günden güne artmasına rağmen, kurumsal vatandaşlık davranışının boyutları üzerinde bir uzlaşma yoktur.

Kurumsal vatandaşlık davranışları geniş bir davranışlar yelpazesinden oluşmaktadır. Bu davranış biçimleri belirli bir iş tanımının gereklerini kapsayan davranış biçimleri değildir. Kurumsal vatandaşlık davranışları gösterildiğinde ödüllendirilen, yapılmadığı takdirde de kınama veya cezalandırma yaptırımlarını barındıran davranış biçimlerinden oluşmamaktadır. Bu davranış biçimlerinin temel unsuru gönüllülük esasıdır. Dolayısıyla, tüm kurumlar için geçerli olan standart davranışlardan söz etmek zordur. Podsakoff ve arkadaşları, Kurumsal vatandaşlık davranış biçimlerini esas alan araştırmalarında 30 kadar farklı kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlandırması yapılabileceğini ifade etmektedirler. (Podsakoff vd.,2000:516).

Kurumsal vatandaşlık davranışları literatürde farklı boyutlar şeklinde ele alınmış olmasına rağmen araştırmacılar tarafından Organ'ın sınıflandırması en çok rağbet gören sınıflandırma biçimidir. Kurumsal vatandaşlık davranışı 1983 yılında ilk tanımlandığında *yardım etme davranışı* ve *itaat* olarak iki ayrı kategoriye ayrılmıştı (Smith, Organ ve Near, 1983). Kurumsal vatandaşlık davranışı üzerinde çalışan araştırmacılar tarafından, kurumsal vatandaşlık davranışının ana esaslarından biri olarak adlandırılan yardım etme davranışı (özverili olma-alturizm); iş ortamında yüz yüze olunan belirli bir kişiye doğrudan ve isteyerek yardım etme davranışları olarak tanımlanmıştır (Smith, Organ, & Near, 1983: 657). İtaat ve uyma olarak adlandırabileceğimiz ve daha sonra vicdanlı olma (Conscientiousness)davranışı adını alacak olan ikinci davranış biçimi ise; yardım etme davranışının aksine kişisel olmayan ve sisteme yönelik davranış biçimidir. Bu davranış biçimi genel olarak kurumsal yapı içerisinde iyi bir çalışan olma, zamanını boşa harcamama vb. davranışları kapsamaktadır (Todd, 2003: 22). Organ tarafından 1988 yılında belirtilen iki boyuta Tood'un esas aldığı, özverili olma, nezaket ve sivil erdem boyutları da eklenerek çalışma beş boyut üzerinde yoğunlaşmıştır.

Burada özverili olma ve nezaketli olma davranışı, bireye yönelik kurumsal vatandaşlık davranışı olarak ifade edilirken, kuruma yönelik yarar sağlayan; vicdanlılık, sportmen olma ile sivil erdem gibi davranışlar da kuruma yönelik örgütsel davranışlar olarak ifade edilir (Newland, 2012: 11).

a) Özverili Olma Davranışı (diğerkâmlık - alturizm)

Özverili olma davranışı kurumsal vatandaşlık davranışlarının bireye yönelik davranış biçimlerinden biridir. Bu davranış biçiminin temelinde çalışma ile ilgili işlerde yardıma ihtiyacı olan iş arkadaşlarına gönüllü olarak yardım etme anlayışı yatmaktadır. (Owen vd., 2000: 101).

Diğer bir ifadeyle özverili olma davranışı, çalışanların diğer çalışanlara yardım ederek onların karşılaştığı sorunların üstesinden gelmelerine gönüllü katkı sağlamaları konusundaki tutum ve davranışları içermektedir. Özverili olma davranışı bir çalışanın diğer çalışana işini tamamlayabilmesi, üstesinden gelemediği bir konuda başarılı olabilmesi için gönüllü olarak yardım etmesidir. Çalışma arkadaşlarının performansını arttırmaya yönelik bu davranışlar işbirliğini güçlendirici etkisi sayesinde kurumsal amaçların gerçekleştirilmesine katkı sağlamaktadır (Demirel vd., 2011: 37).

Kurum içerisinde yeni işe başlayan veya daha az yetkin olan personele işlerinde yardımcı olmak veyahut iş yükü ağır olan personele işlerini yetiştirmesi konusunda gönüllülük esasına dayalı olarak yardımcı olunması en çok karşılaşılan özverili davranış biçimidir. Bundan başka kurum içerisinde bir çalışanın rahatsızlandığı durumda diğer personelin rahatsızlanan personelin işlerini yürütmesi de bu başlığa örnek olarak verilebilir (Özkalp, 2003: 96).

b) Centilmen Olma Davranışı (sportsmanship)

Organ'a göre takım ruhu olarak da ifade edilen sportmenlik, çalışanların örgüt içinde gerginliğe neden olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ifade eder (Owen vd., 2000:102). Sıkıntı veren olaylar karşısında şikâyet etmemek ve hoşgörülü olmak yanında, çalışma arkadaşlarından şikâyetçi olmamak ve şikâyete konu olacak davranışlarda bulunmamak gibi davranışları içermektedir. Ayrıca örgüt imajını korumak, eleştirilere karşı örgütü savunmak, örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutunda yer alır (Özkalp, 2003: 96).

c) Vicdanlı Olma Davranışı (conscientiousness)

Vicdanlılık, kurallara uyma, işe katılım ve iş performansı açısından temel iş gereksinimlerinin ötesine geçen ihtiyari ve bilinçli davranışlardır. Diğer bir ifadeyle vicdanlılık kurumun kural ve prosedürlerine kimse sizi izlemese dahi özenli bir şekilde uymaktır. Vicdanlı olma davranışı kişiler arası yardımlaşma insiyatif alma gibi örgüt yararına olan davranışlarla birlikte sorumluluk sahibi olma ve özverili olma davranışlarına vurgu yapar.

Vicdanlı olma davranışı, tanımlanmış rol davranışlarının ötesinde çalışanların kurum yararına fazladan çaba sarf etmesi ve bu davranışları sergileme noktasında gönüllü olmaları yanında işe zamanında gelme ve iş saatlerini verimli kullanma, kurum tarafından belirlenen kurallara kimse gözetlemediğinde de uyma gibi davranışlar olarak açıklanabilir.

d) Nezaketli Olma Davranışı (courtesy)

Nezaketli olma davranışı; başkalarını etkileyebilecek bir davranış sergilemeden ilgili kişiye bu davranış hakkında bilgi vererek kişiler arası

çatışmayı oluşmadan önce engelleyen davranışları kapsar. Nezaketli olma davranışı çalışanlar arasında problemin ortaya çıkmasını önlemek için gösterilen ve ihtiyaç duyulan bir davranıştır (Organ, 1997: 85-97). Örneğin iş yerinde kullanılan bir yazıcı veya fotokopi makinasının diğer çalışanın kullanımına hazır ve uygun bir şekilde bırakılması nezaketli olma davranışdır (Organ, Podsakoff, & MacKenzie, 2005).

Nezaketli olma davranışı, problemlerin ortaya çıkmasını engellemek ve gelecekte ortaya çıkabilecek sorunların etkisini azaltmak için gerekli ve zamanında atılan adımlar üzerine odaklanan davranış biçimidir. Basit bir ifadeyle nezaketli olma davranışı, mesleki gelişimi noktasında demoralize olan ve güven eksikliği yaşayan kurum bireyine diğer bir çalışma arkadaşı tarafından verilen destektir. Nezaketli olma davranışının temel felsefesi çalışma arkadaşlarına yaptıkları işleri zorlaştıran davranışlardan sakınmak ve aynı zamanda arkadaşlarını ilgilendiren konularda eylemde bulunmadan önce hazırlanmalarını sağlamak için önceden haber verme, uyardır.

e) Sivil Erdem (civic virtue)

Sivil erdem, kurumsal işleyişin geliştirilmesi için çalışanların fikirlerini özgürce açıklamaları, kurum toplantılarına katılmaları, kurumu ilgilendiren konular üzerine çalışma arkadaşları ile tartışmaları ve kurumsal duyuruları takip etmeleri gibi davranışları göstererek kurumsal yapıya ve sürece aktif katılımı sağlayan davranış biçimidir (Podsakoff vd., 1990: 107-142).

Sivil erdem davranışları, personelinin kendisini kurumun bir parçası olarak tanımasını ve kendisine verilen sorumlulukları kabul etmesinde yardımcı olabilecek davranışlardır. Sivil erdem aynı zamanda kurumun performansını arttırmakla birlikte kurumun hitap ettiği kesimden gelecek şikâyetleri asgari düzeye indirme konusunda yardımcı olacaktır (Yaghoubi vd. 2010).

4. Metodoloji

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, örgütsel vatandaşlık davranışını demografik ve statüsel açıdan incelemektir. Bu amaç doğrultusunda Van ilinde 2014 yılında görev yapan İl Emniyet Müdürlüğü personeli araştırmaya dahil edilmiştir. Araştırmada Emniyet Müdürlüğü'nün seçilmesinin nedeni, pek çok kurum çalışanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine çalışmalar yapılmış olmasına rağmen, Emniyet mensupları üzerinde bu çalışmaların sınırlı sayıda olması etkili olmuştur. Bu araştırma ile bu alandaki boşluğun ve literatür çeşitliliğinin artırılması hedeflenmiştir.

4.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma için gerekli veriler anket tekniği ile elde edilmiştir. Anketin ilk kısmı demografik ve statüye ait bilgiler içermektedir Anketin ikinci kısmında Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Ölçeği kullanılmıştır. Kurumsal vatandaşlık ölçeği oluşturulurken Organ (1988) tarafından ele alınan boyutları ölçecek sorulardan faydalanılmıştır. Kurumsal vatandaşlık davranışı soruları daha önce yapılmış çalışmalardan derlenmiştir. Kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeği 23 madde ve beş boyuttan (diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaketli olma davranışı, centilmenlik ve sivil erdem) oluşmaktadır. Kullanılan anket kesinlikle katılmıyorum (1) katılmıyorum (2) kararsızım (3) katılıyorum, (4) kesinlikle katılıyorum (5) şeklinde oluşan beşli Lickert tarzında sorulardan oluşmaktadır.

4.3. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Van İl Emniyet Müdürlüğü personeli oluşturmaktadır. 2014 yılı itibarı ile Van İl Emniyet Müdürlüğü'nde 2541 personel görev yapmaktadır. Örnek kütleinin yani uygulanacak anket sayısının %95 güven aralığında%5 hata payı ile 97 adet yapılması uygun bulunmuştur (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, Yıldırım, 2004:125). Seçilen örnek kütleinin ana kütleiyi tam temsil etmesi ve dağılımın homojen olması gerekliliği göz önünde bulundurularak tabakalı (zümreleme) örnekleme yöntemi (Yıldırım, Şimşek, 2005:105) kullanılmış olup kullanılacak toleranslı örnekleme sayısı 97 olarak belirlenmiş ve bu sayıda anket uygulanmıştır.

Araştırmada ana kütle seçilirken kurum içerisinde personel görev ayrımı dikkate alınmıştır. Diğer bir ifadeyle kurumlarda statü farkı dikkate alınarak, kurum personelinin tümü araştırma konusu edilmiştir ve bu sayede kurum bütüncül bir yaklaşım açısıyla ele alınmak istenmiştir.

4.4. Veri Toplama Araçları

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Ölçeği 23 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin diğerkâmlık, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem olmak üzere beş boyutu bulunmaktadır. Ölçeğin güvenilirlik çalışması için Cronbach Alfa ve Mc. Donald'ın Omega katsayıları hesaplanmıştır. Alfa katsayısı konjenerik ölçmelerde güvenilirliğin alt sınırını vermektedir. Bir diğer ifadeyle faktör yüklerini eşit olmadığı durumlarda elde edilen güvenilirlik katsayılarının değerleri, gerçek güvenilirlik değerinin alt sınırını vermektedir(Yurdugül, 2006). Bu nedenle ölçeğin hem Cronbach Alfa hem de Mc. Donald'ın Omega güvenilirlik katsayıları hesaplanmıştır. Cronbach alfa katsayısı tüm ölçek için 0,74 olarak bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin alt boyutları olan diğerkâmlık için 0,77, vicdanlılık için 0,61, centilmenlik için 0,72, nezaket için 0,78 ve sivil erdem için 0,78 olarak bulunmuştur. McDonald'ın Omega katsayısı tüm ölçek için 0,87 olarak bulunmuştur. Ayrıca ölçeğin alt boyutları olan diğerkâmlık için 0,78, vicdanlılık için 0,63, centilmenlik için 0,75, nezaket için 0,81 ve sivil erdem için 0,77 olarak

bulunmuştur. Güvenirlilik analizi sonucu elde edilen veriler Tablo 1'de özetlenmiştir.

Tablo 1. Güvenirlilik Analiz Sonuçları

Alt Boyut	Cronbach Alfa	Mc. Donald Omega
Düğerkâmlık	0,77	0,78
Vicdanlılık	0,61	0,63
Centilmenlik	0,72	0,75
Nezakət	0,78	0,81
Sivil Erdem	0,78	0,77
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı (KVD)	0,74	0,87

Tablo 1 incelendiğinde güvenirlilik analizi sonucunda elde edilen verilerin tüm ölçek ve her bir alt boyut için oldukça güvenilir olduğunu söylenebilir. Kalaycı, (2014) 0,60 ile 0,80 arasındaki güvenirlilik katsayısının oldukça güvenilir; 0,80-1,00 arasındaki güvenirlilik katsayısının yüksek derecede olduğunu belirtmiştir.

Ölçeğin geçerliğini ortaya koymak amacıyla açımlayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Açımlayıcı faktör analizi sonucunda KMO değeri 0,77 ve Bartlett küresellik testi sonucu ise $\alpha=0,01$ düzeyinde anlamlı bulunmuştur. ($\chi^2=1004,07$; $sd=253$; $p=0,00$). Bu değerler, verilerin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. KMO değerinin 0,77 olması verilerin faktörleşmeye iyi derecede uygun olduğunu göstermektedir (Kaiser & Rice, 1974). Faktörlerin özdeğerleri ve açıkladıkları varyanslar Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı Açımlayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	<i>Faktör Özdeğerleri</i>	<i>Açıklanan Varyans (%)</i>	<i>Toplam Varyans (%)</i>
1	6,38	27,73	27,73
2	2,43	1,59	38,33
3	2,20	9,57	47,91
4	1,68	7,33	55,24
5	1,38	6,00	61,24

Tablo 3 incelendiğinde ölçeğin beş boyutlu bir yapısı olduğu ve bu beş boyutun toplam varyansın %61,24'ünü açıkladığı görülmektedir. Açıklanan varyans oranı oldukça yüksektir. Equamax yöntemiyle faktörlerin döndürülmesi sonucu maddelerin faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri Tablo 4'de belirtilmiştir.

Tablo 4. Maddelerin Faktör Yükleri

Madde	Nezaket	Centilmenlik	Diğerkâmlık	Vicdanlılık	Sivil Erdem
Madde1			0.819		
Madde2			0.809		
Madde3			0.585		
Madde4			0.461		
Madde5			0.487		
Madde6				0.598	
Madde7				0.702	
Madde8				0.319	
Madde9				0.386	
Madde10		0.561			
Madde11		0.834			
Madde12		0.796			
Madde13		0.560			
Madde14		0.383			
Madde15	0.839				
Madde16	0.852				
Madde17	0.818				
Madde18	0.432				
Madde19					0.792
Madde20					0.325
Madde21					0.759
Madde22					0.617
Madde23					0.417

Tablo 3 incelendiğinde faktör analizi sonucunda maddelerin 5 boyuta göre faktör yüklerinin 0,30 üzerinde olduğu görülmektedir. Döndürme işlemi sonucunda maddelerin kendi boyutlarıyla bu şekilde yük vermesi ölçeğin yapı geçerliğinin yeterli düzeyde olduğunu göstermektedir.

4.5. Bulgular

Kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeğinin diğerkâmlık, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem alt boyutlarının görev sınıfı, kadro pozisyonu, çalışma süresi, öğrenim düzeyi, cinsiyet ve yaş değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik analizler yürütülmüştür. Buna göre öncelikle

alt boyutlara göre elde edilen toplam puanların normal dağılıp dağılmadığına Kolmogorov Smirnov testi ile bakılmış ve verilerin normal dağılmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle veriler üzerinde non-parametrik istatistiksel yöntemler kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin diğerkâmlık, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket ve sivil erdem alt boyutlarından elde edilen puanların cinsiyet ve medeni hal durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek için Mann Whitney U testi kullanılmıştır. Görev sınıfı, kadro pozisyonu, çalışma süresi, öğrenim düzeyine ve yaş göre ölçeğin alt boyutlarından elde edilen puanların farklılaşp farklılaşmadığını test etmek için Kruskal Wallis testi kullanılmıştır.

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin alt boyutlarından elde edilen puanların cinsiyet ve medeni hal durumuna göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek için yürütülen Mann Whitney U testi sonucu Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Cinsiyet Arasındaki Mann-Whitney U Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

Alt boyut	Erkek (n=85)		Kadın (n=12)		U	p
	Sıra Ort.	Sıra Top.	Sıra Ort.	Sıra Top.		
Diğerkâmlık	49,77	4230,50	43,54	522,50	444,50	0,46
Vicdanlılık	48,89	4156,00	59,75	597,00	501,00	0,92
Centilmenlik	50,21	4268,00	40,62	485,00	407,00	0,25
Nezaket	47,71	4055,50	58,13	697,50	400,50	0,22
Sivil Erdem	48,66	4136,00	51,42	617,00	481,00	0,75
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	48,71	4140,00	51,08	613,00	485,00	0,78

Tablo 5'te Kurumsal vatandaşlık davranışının cinsiyet değişkenine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir. Tablo 5 incelendiğinde kurumsal vatandaşlık davranışının diğerkâmlık alt boyutunda erkeklerin ortalaması 49,77, kadınların ortalaması 43,54 olarak bulunmuştur. Diğerkâmlık davranışı cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ($p=0,46>0,05$). Vicdanlılık davranışı için erkeklerin ortalaması 48,89, kadınların ortalaması 59,75'tir. Vicdanlılık davranışı cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ($p=0,92>0,05$). Centilmenlik davranışı için erkeklerin ortalaması 50,21 iken kadınların ortalaması 40,62'dir. Centilmenlik davranışı cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ($p=0,25>0,05$). Nezaket davranışı için erkeklerin ortalaması 47,71, kadınların ortalaması 58,13'dir. Nezaket davranışı cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ($p=0,22>0,05$). Sivil erdem davranışı için erkeklerin ortalaması 48,66, kadınların

ortalaması ise 51,42'dir. Sivil erdem davranışı cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ($p=0,75>0,05$). Kurumsal vatandaşlık davranışı için erkeklerin ortalaması 48,71, kadınların ortalaması ise 51,08 olarak bulunmuştur. Kurumsal vatandaşlık davranışı cinsiyete göre farklılık göstermemektedir ($p=0,78>0,05$). Mann-Whitney U testi sonucunda Kurumsal vatandaşlık davranışı hiçbir alt boyutta ve kurumsal vatandaşlık davranışı için cinsiyete göre farklılaşmamaktadır.

Tablo 6'da Kurumsal vatandaşlık davranışının medeni hal durumuna göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 6. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Medeni Hal Arasındaki Mann-Whitney U Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

Alt boyut	Evli (n=76)		Bekar (n=18)		U	p
	Sıra Ort.	Sıra Top.	Sıra Ort.	Sıra Top.		
Diğerkâmlık	47,33	3597,00	48,22	868,00	671,00	0,90
Vicdanlılık	48,59	3692,50	42,92	772,50	601,50	0,42
Centilmenlik	46,09	3502,50	53,47	962,50	576,50	0,30
Nezaket	48,97	3722,00	41,28	743,00	572,00	0,27
Sivil Erdem	50,22	3817,00	36,00	648,00	477,00	0,04*
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	49,34	3749,50	39,75	715,50	544,50	0,18

* $p<0,05$

Tablo 6 incelendiğinde diğerkâmlık davranışında evli kişilerin ortalaması 47,33 bekar kişilerin ortalaması 48,22'dir. Diğerkâmlık davranışı medeni hale göre farklılık göstermemektedir ($p=0,90>0,05$). Vicdanlılık davranışında evli kişilerin ortalaması 48,59, bekar kişilerin ortalaması 42,92'dir. Vicdanlılık davranışı medeni hale göre farklılık göstermemektedir ($p=0,42>0,05$). Centilmenlik davranışında evli kişilerin ortalaması 46,09, bekar kişilerin ortalaması 53,47'dir. Centilmenlik davranışı medeni hale göre farklılık göstermemektedir ($p=0,30>0,05$). Nezaket davranışında evli kişilerin ortalaması 48,97, bekar kişilerin ortalaması 41,28'dir. Nezaket davranışı medeni hale göre farklılık göstermemektedir ($p=0,27>0,05$). Sivil erdem davranışında evli kişilerin ortalaması 50,22, bekar kişilerin ortalaması 36,00'dir. Sivil erdem davranışı medeni hale göre farklılık göstermektedir ($p=0,04<0,05$). Bunun anlamı evli kişilerin sivil erdem davranışını bekarlara göre daha çok göstermekte olduğudur. Kurumsal vatandaşlık davranışında evli kişilerin ortalaması 49,34, bekar kişilerin ortalaması 39,75 olarak bulunmuştur. Kurumsal

vatandaşlık davranışı medeni hale göre farklılık göstermemektedir ($p=0,18>0,05$). Sonuç olarak 0,05 manidarlık düzeyinde diğerkâmlık, vicdanlılık, centilmenlik, nezaket alt boyutlarında ve Kurumsal vatandaşlık davranışı olarak bir farklılaşmanın olmadığı, sivil erdem alt boyutunda ise evli personelin lehine bir farklılaşmanın olduğu söylenebilir ($p=0,04<0,05$). Tablo 7'de Kurumsal vatandaşlık davranışının görev sınıfına göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

**Tablo 7. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Görev Sınıfı Arasındaki
Kruskal-Wallis Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular**

Alt boyut	Emniyet Hizmetleri Sınıfı	Genel Hizmetler Sınıfı	Yardımcı Hizmetler Sınıfı	sd	χ^2	p
	Sıra Ortalamaları					
Diğerkâmlık	50,34	34,33	9,50	2	5,09	0,07
Vicdanlılık	49,03	57,67	34,50	2	0,83	0,65
Centilmenlik	48,65	44,50	72,00	2	1,44	0,48
Nezaket	49,59	42,83	31,25	2	1,01	0,60
Sivil Erdem	47,88	77,33	58,25	2	3,43	0,17
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	49,25	59,00	22,50	2	2,16	0,33

* $p<0,05$

Tablo 7 incelendiğinde diğerkâmlık davranışı için emniyet hizmetleri sınıfının ortalaması 50,34, genel hizmetler sınıfı ortalaması 34,33 ve yardımcı hizmetler sınıfı ortalaması 9,50'dir. Diğerkâmlık davranışında hizmet sınıfları arasında bir fark bulunmamaktadır ($p=0,07>0,05$). Vicdanlılık davranışı için emniyet hizmetleri sınıfının ortalaması 49,03, genel hizmetler sınıfı ortalaması 57,67 ve yardımcı hizmetler sınıfı ortalaması 34,50'dir. Vicdanlılık davranışında hizmet sınıfları arasında bir fark bulunmamaktadır ($p=0,65>0,05$). Centilmenlik davranışı için emniyet hizmetleri sınıfının ortalaması 48,65, genel hizmetler sınıfı ortalaması 44,50 ve yardımcı hizmetler sınıfı ortalaması 72,00'dir. Centilmenlik davranışında hizmet sınıfları arasında bir fark bulunmamaktadır ($p=0,48>0,05$). Nezaket davranışı için emniyet hizmetleri sınıfının ortalaması 49,59, genel hizmetler sınıfı ortalaması 42,83 ve yardımcı hizmetler sınıfı ortalaması 32,15'dir. Nezaket davranışında hizmet sınıfları arasında bir fark bulunmamaktadır ($p=0,60>0,05$). Sivil erdem davranışı için emniyet hizmetleri sınıfının ortalaması 47,88, genel hizmetler sınıfı ortalaması 77,33 ve yardımcı hizmetler sınıfı ortalaması 58,25'dir. Sivil erdem davranışında hizmet sınıfları arasında bir fark bulunmamaktadır ($p=0,17>0,05$). Kurumsal vatandaşlık davranışı için emniyet hizmetleri sınıfının ortalaması 49,25, genel hizmetler sınıfı ortalaması 59,00 ve yardımcı hizmetler sınıfı ortalaması 22,50'dir. Kurumsal

vatandaşlık davranışında hizmet sınıfları arasında bir fark bulunmamaktadır ($p=0,33>0,05$). Sonuç olarak emniyet hizmetleri, genel hizmetler ve yardımcı hizmetler olmak üzere toplam 3 farklı görev sınıfının olduğu ve bu görev sınıflarının kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeğinin hiçbir alt boyutunda ve kurumsal vatandaşlık davranışı olarak farklılaşmadığı görülmektedir. Tablo 8'de kadro pozisyonuna göre Kurumsal vatandaşlık davranışının farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 8. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Kadro Pozisyonu Arasındaki Kruskal-Wallis Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

Alt boyut	Amir	Polis	Memur	Yardımcı	sd	χ^2	p
	Sıra Ortalamaları						
Diğerkâmlık	59,50	50,03	34,33	9,50	3	5,43	0,14
Vicdanlılık	70,00	48,33	57,67	34,50	3	2,60	0,46
Centilmenlik	33,67	49,15	44,50	72,00	3	2,33	0,51
Nezaket	62,17	49,16	42,83	31,25	3	1,65	0,65
Sivil Erdem	82,67	46,70	77,33	58,25	3	8,22	0,04*
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	68,67	48,60	59,00	22,50	3	3,64	0,30

* $p<0,05$

Tablo 8 incelendiğinde diğerkâmlık davranışı için amir pozisyonu ortalaması 59,50, polis pozisyonu ortalaması 50,03, memur pozisyonu ortalaması 34,33 ve yardımcı pozisyonu ortalaması 9,50 olarak bulunmuştur. Diğerkâmlık davranışı için pozisyonlar arasında bir fark bulunmamıştır ($p=0,14>0,05$). Vicdanlılık davranışı için amir pozisyonu ortalaması 70,00, polis pozisyonu ortalaması 48,33, memur pozisyonu ortalaması 57,67 ve yardımcı pozisyonu ortalaması 34,50 olarak bulunmuştur. Vicdanlılık davranışı için pozisyonlar arasında bir fark bulunmamıştır ($p=0,46>0,05$). Centilmenlik davranışı için amir pozisyonu ortalaması 33,67, polis pozisyonu ortalaması 49,15, memur pozisyonu ortalaması 44,50 ve yardımcı pozisyonu ortalaması 72,00 olarak bulunmuştur. Centilmenlik davranışı için pozisyonlar arasında bir fark bulunmamıştır ($p=0,51>0,05$). Nezaket davranışı için amir pozisyonu ortalaması 62,17, polis pozisyonu ortalaması 49,16, memur pozisyonu ortalaması 42,83 ve yardımcı pozisyonu ortalaması 31,25 olarak bulunmuştur. Nezaket davranışı için pozisyonlar arasında bir fark bulunmamıştır ($p=0,65>0,05$). Sivil erdem davranışı için amir pozisyonu ortalaması 82,67, polis pozisyonu ortalaması 46,70, memur pozisyonu ortalaması 77,33 ve yardımcı pozisyonu ortalaması 58,25 olarak bulunmuştur. Sivil erdem davranışı için pozisyonlar arasında bir farklılaşma bulunmuştur ($p=0,04<0,05$). Amirler sivil erdem alt boyutunda en yüksek ortalamaya sahiptir. Sivil erdem boyutunda

amirleri, memur, yardımcı ve polisler izlemektedir. Kadro pozisyonlarının hangi ikilileri arasında anlamlı düzeyde farklılık olduğunu belirlemek için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Bu test sonucunda amir ve polis arasında ($p=0,03<0,05$) amirler lehine anlamlı düzeyde fark bulunmuş diğer ikili karşılaştırmalar sonucunda anlamlı düzeyde fark bulunmamıştır. Sivil erdem alt boyutu için memur ve amirler karşılaştırıldığında amirler lehine farklılaştığı söylenebilir. Amirlerin sivil erdem davranış ortalaması memurlardan daha yüksektir. Kurumsal vatandaşlık davranışı için amir pozisyonu ortalaması 68,67, polis pozisyonu ortalaması 48,60, memur pozisyonu ortalaması 59,00 ve yardımcı pozisyonu ortalaması 22,50 olarak bulunmuştur. Kurumsal vatandaşlık davranışı için pozisyonlar arasında bir fark bulunmamıştır ($p=0,30>0,05$).

Tablo 9'da kurumsal vatandaşlık davranışının çalışma süresine göre farklılaşp farklılaşmadığına yönelik yürütülen Kruskal-Wallis Testi sonucu verilmiştir.

Tablo 9. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Çalışma Süresi Arasındaki Kruskal-Wallis Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

Alt boyut	1	1-3 Yıl	4-6 Yıl	7-9 Yıl	10 Yıl	sd	χ^2	p
	Yıldan				ve			
Sıra Ortalamaları								
Diğerkâmlık	55,00	48,00	51,96	41,85	55,23	4	3,75	0,44
Vicdanlılık	58,00	47,00	47,46	42,74	62,50	4	6,68	0,15
Centilmenlik	29,00	58,83	45,15	54,81	46,15	4	3,29	0,51
Nezaket	35,50	77,00	46,24	49,06	50,75	4	3,78	0,44
Sivil Erdem	59,00	70,17	49,86	38,51	61,48	4	10,61	0,03*
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	49,00	66,00	49,32	41,38	58,78	4	6,02	0,20

* $p<0,05$

Tablo 9 incelendiğinde diğerkâmlık davranışı için 1 yıldan az tecrübeye sahip olanların ortalaması 55,00, 1-3 yıl arasında tecrübeye sahip olanların ortalaması 48,00, 4-6 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 51,96, 7-9 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 41,85 ve 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların ortalaması 55,23'tür. Diğerkâmlık davranışı tecrübeye göre farklılık göstermemektedir ($p=0,44>0,05$). Vicdanlılık davranışı için 1 yıldan az tecrübeye sahip olanların ortalaması 58,00, 1-3 yıl arasında tecrübeye sahip olanların ortalaması 47,00, 4-6 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 47,46, 7-9 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 42,74 ve 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların ortalaması 62,50'dir. Vicdanlılık davranışı tecrübeye göre farklılık göstermemektedir ($p=0,15>0,05$). Centilmenlik davranışı için 1 yıldan az

tecrübeye sahip olanların ortalaması 29,00, 1-3 yıl arasında tecrübeye sahip olanların ortalaması 58,83, 4-6 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 45,15, 7-9 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 54,81 ve 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların ortalaması 46,15'tir. Centilmenlik davranışı tecrübeye göre farklılık göstermemektedir ($p=0,51>0,05$). Nezaket davranışı için 1 yıldan az tecrübeye sahip olanların ortalaması 35,50, 1-3 yıl arasında tecrübeye sahip olanların ortalaması 77,00, 4-6 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 46,24, 7-9 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 49,06 ve 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların ortalaması 50,75'tir. Nezaket davranışı tecrübeye göre farklılık göstermemektedir ($p=0,44>0,05$). Sivil erdem davranışı için 1 yıldan az tecrübeye sahip olanların ortalaması 59,00, 1-3 yıl arasında tecrübeye sahip olanların ortalaması 70,17, 4-6 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 49,86, 7-9 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 38,51 ve 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların ortalaması 61,48'dir. Sivil erdem davranışında çalışma süresine göre bir farklılaşma mevcuttur ($p=0,03<0,05$). 1-3 yıl arasında çalışanlar sivil erdem boyutunda en yüksek ortalamaya sahiptir. Bu grubu, 1 yıldan az çalışanlar izlemektedir. 7-9 yıl aralığında çalışanlar ise en düşük ortalamaya sahiptir. Hangi iki grup arasında fark olduğunu belirlemek için Mann-Whitney U testi yapılmıştır. Test sonucunda 7-9 yıl aralığında görev süresine sahip olan personel ile 10 yıldan fazla süre ile çalışan personel arasında 10 yıl ve üzerinde çalışan personel lehine anlamlı bir fark bulunmuştur ($p=0,00<0,05$). 10 yıldan fazla tecrübeye sahip personel sivil erdem davranışında 7-9 yıl tecrübeye sahip çalışanlardan daha fazla sivil erdem davranışı göstermektedir. Kurumsal vatandaşlık davranışı için 1 yıldan az tecrübeye sahip olanların ortalaması 49,00, 1-3 yıl arasında tecrübeye sahip olanların ortalaması 66,00, 4-6 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 49,32, 7-9 yıl tecrübeye sahip olanların ortalaması 41,38 ve 10 yıldan fazla tecrübeye sahip olanların ortalaması 58,78'dir. Kurumsal vatandaşlık davranışı tecrübeye göre farklılık göstermemektedir ($p=0,20>0,05$).

Tablo 10'da Kurumsal vatandaşlık davranışının öğrenim düzeyine göre farklılaşım farklılaşmadığına ilişkin analiz sonuçları verilmiştir.

Tablo 10. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Öğrenim Düzeyi Arasındaki Kruskal-Wallis Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

Alt boyut	Lise ve	Ön	Lisans	Yüksek	sd	χ^2	p
	Altı	Lisans					
Sıra Ortalamaları							
Diğerkâmlık	36,94	48,80	51,08	43,67	3	2,15	0,54
Vicdanlılık	45,39	47,43	50,90	32,67	3	1,55	0,67
Centilmenlik	63,78	42,67	48,28	68,00	3	5,11	0,16
Nezaket	43,78	50,93	49,57	38,00	3	0,93	0,82
Sivil Erdem	65,61	45,50	47,81	50,50	3	3,64	0,30

Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	53,89	43,48	50,84	38,67	3	1,83	0,61
--------------------------------	-------	-------	-------	-------	---	------	------

*p<0,05

Tablo 10 incelendiğinde diğerkâmlık davranışı için lise ve altı eğitim düzeyine sahip kişilerde ortalama 36,94, ön lisans düzeyine sahip kişilerde ortalama 48,80, lisans düzeyinde eğitime sahip kişilerde ortalama 51,08 ve yüksek lisans eğitim düzeyindeki kişilerde ortalama 43,67'dir. Diğerdamlık davranışı öğrenim düzeyine göre farklılık göstermemektedir ($p=0,54>0,05$). Vicdanlılık davranışı için lise ve altı eğitim düzeyine sahip kişilerde ortalama 45,39, ön lisans düzeyine sahip kişilerde ortalama 47,43, lisans düzeyinde eğitime sahip kişilerde ortalama 50,90 ve yüksek lisans eğitim düzeyindeki kişilerde ortalama 43,67'dir. Vicdanlılık davranışı öğrenim düzeyine göre farklılık göstermemektedir ($p=0,67>0,05$). Centilmenlik davranışı için lise ve altı eğitim düzeyine sahip kişilerde ortalama 63,78, ön lisans düzeyine sahip kişilerde ortalama 42,67, lisans düzeyinde eğitime sahip kişilerde ortalama 48,28 ve yüksek lisans eğitim düzeyindeki kişilerde ortalama 68,00'dir. Centilmenlik davranışı öğrenim düzeyine göre farklılık göstermemektedir ($p=0,16>0,05$). Nezaket davranışı için lise ve altı eğitim düzeyine sahip kişilerde ortalama 43,78, ön lisans düzeyine sahip kişilerde ortalama 50,93, lisans düzeyinde eğitime sahip kişilerde ortalama 49,57 ve yüksek lisans eğitim düzeyindeki kişilerde ortalama 38,00'dir. Nezaket davranışı öğrenim düzeyine göre farklılık göstermemektedir ($p=0,82>0,05$). Sivil erdem davranışı için lise ve altı eğitim düzeyine sahip kişilerde ortalama 65,61, ön lisans düzeyine sahip kişilerde ortalama 45,50, lisans düzeyinde eğitime sahip kişilerde ortalama 47,81 ve yüksek lisans eğitim düzeyindeki kişilerde ortalama 50,50'dir. Sivil erdem davranışı öğrenim düzeyine göre farklılık göstermemektedir ($p=0,30>0,05$). Kurumsal vatandaşlık davranışı için lise ve altı eğitim düzeyine sahip kişilerde ortalama 53,89, ön lisans düzeyine sahip kişilerde ortalama 43,48, lisans düzeyinde eğitime sahip kişilerde ortalama 50,84 ve yüksek lisans eğitim düzeyindeki kişilerde ortalama 38,67'dir. Kurumsal vatandaşlık davranışı öğrenim düzeyine göre farklılık göstermemektedir ($p=0,61>0,05$). Sonuç olarak lise ve altı, ön lisans, lisans ve yüksek lisans olmak üzere toplam 4 farklı öğrenim durumu olduğu ve öğrenim durumunun kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeğinin hiçbir alt boyutunda ve kurumsal vatandaşlık davranışı olarak farklılaşmadığı görülmektedir.

Tablo 11'de Kurumsal vatandaşlık davranışının yaşa göre farklılaşım farklılaşmadığına ilişkin analiz sonuçları verilmiştir.

Tablo 11. Kurumsal Vatandaşlık Davranışı ve Yaş Arasındaki Kruskal-Wallis Testi Karşılaştırmasına İlişkin Bulgular

Alt boyut	21	22-27	28-33	34-39	40	sd	χ ²	p
	Yaş ve Altı	Arası	Arası	Arası	Yaş ve üzeri			
Sıra Ortalamaları								
Diğerkâmlık	51,00	45,78	47,34	42,75	66,19	4	6,04	0,20
Vicdanlılık	33,50	43,97	48,56	43,45	68,35	4	8,28	0,08
Centilmenlik	92,50	45,12	49,53	61,15	39,85	4	8,68	0,07
Nezaket	55,00	45,78	48,64	50,05	55,65	4	1,26	0,87
Sivil Erdem	51,50	42,57	47,03	49,60	69,00	4	8,39	0,08
Kurumsal Vatandaşlık Davranışı	61,75	41,00	48,50	49,40	66,23	4	7,66	0,10

*p<0,05

Tablo 11 incelendiğinde diğerkâmlık davranışı için 21 yaş ve altındaki kişilerin ortalaması 51,00, 22-27 yaş arasındaki kişilerin ortalamaları 45,78, 28-33 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 47,34, 34-39 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 42,75 ve 40 yaş ve üzerindeki kişilerin ortalaması ise 66,19 olarak bulunmuştur. Diğerdamlık davranışı yaşa göre farklılık göstermemektedir ($p=0,20>0,05$). Vicdanlılık davranışı için 21 yaş ve altındaki kişilerin ortalaması 33,50, 22-27 yaş arasındaki kişilerin ortalamaları 43,97, 28-33 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 48,56, 34-39 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 43,45 ve 40 yaş ve üzerindeki kişilerin ortalaması ise 68,35 olarak bulunmuştur. Vicdanlılık davranışı yaşa göre farklılık göstermemektedir ($p=0,08>0,05$). Centilmenlik davranışı için 21 yaş ve altındaki kişilerin ortalaması 92,50, 22-27 yaş arasındaki kişilerin ortalamaları 45,12, 28-33 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 49,53, 34-39 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 61,15 ve 40 yaş ve üzerindeki kişilerin ortalaması ise 39,85 olarak bulunmuştur. Centilmenlik davranışı yaşa göre farklılık göstermemektedir ($p=0,07>0,05$). Nezaket davranışı için 21 yaş ve altındaki kişilerin ortalaması 55,00, 22-27 yaş arasındaki kişilerin ortalamaları 45,78, 28-33 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 48,64, 34-39 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 50,05 ve 40 yaş ve üzerindeki kişilerin ortalaması ise 55,65 olarak bulunmuştur. Nezaket davranışı yaşa göre farklılık göstermemektedir ($p=0,87>0,05$). Sivil erdem davranışı için 21 yaş ve altındaki kişilerin ortalaması 51,50, 22-27 yaş arasındaki kişilerin ortalamaları 42,57, 28-33 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 47,03, 34-39 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 49,60 ve 40 yaş ve üzerindeki kişilerin ortalaması ise 69,00 olarak bulunmuştur. Nezaket davranışı yaşa göre farklılık göstermemektedir ($p=0,08>0,05$). Kurumsal vatandaşlık davranışı için 21 yaş ve altındaki kişilerin ortalaması 61,75, 22-27 yaş arasındaki kişilerin ortalamaları

41,00, 28-33 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 48,50, 34-39 yaş aralığındaki kişilerin ortalaması 49,40 ve 40 yaş ve üzerindeki kişilerin ortalaması ise 66,23 olarak bulunmuştur. Nezaket davranışı yaşa göre farklılık göstermemektedir ($p=0,10>0,05$)

Sonuç

Kurumsal vatandaşlık davranışının demografik ve statüsel açıdan incelendiği bu çalışmada, Van İli Emniyet Müdürlüğü çalışanları ile ilgili elde edilen veriler bilimsel istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiş, kurumsal vatandaşlık davranışı ile çalışanların demografik ve statüsel özellikleri arasında doğrusal ilişkinin olmadığı şeklinde sonuçlara ulaşılmıştır. Bu durum sadece Van İli Emniyet Müdürlüğü çalışanlarına has olmayıp, dünyanın farklı ülkelerinde değişik kurumlar üzerinde, kurumsal vatandaşlık davranışı ve demografik özellikler arasında yapılan genel kabul görmüş araştırma sonuçlarına göre kurumsal vatandaşlık davranışı ile demografik değişkenler arasında ilişki bulunmamıştır (Burton,2003; Organ&Ryan,1995). Aynı şekilde Podsakoff,Mac Kenzie, Paine ve Bachrach (2000) tarafında yapılan araştırma sonuçlarına göre yine aynı şekilde genel anlamda demografik değişkenler ile Kurumsal Vatandaşlık Davranışı arasında ilişki bulunmadığı sonucu çıkarılmıştır.

Araştırmanın ilk bulgusuna göre cinsiyet ve kurumsal vatandaşlık davranışı gösterme arasındaki ilişki incelendiğinde p anlamlılık düzeyinde cinsiyetin hiçbir kurumsal vatandaşlık boyutu ile farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Puan değer ortalamaları incelendiğinde bayan çalışanların erkek çalışanlara göre daha fazla kurumsal vatandaşlık davranışı puan ortalamasına sahip olduğu sonucuna ulaşılır. Kurumsal Vatandaşlık davranışının cinsiyet değişkeni ile olan ilişkisi literatürde genel kabul görmüş araştırma sonuçları ile paralel bir özellik göstermektedir. Türkiye’de Kaplan (2011) yılında örgütsel vatandaşlık davranışı ile İş tatmini arasındaki ilişki üzerine Konya Emniyet Müdürlüğü’nde yapılan araştırma verileri de aynı şekilde kurumsal vatandaşlık davranışı ile cinsiyet değişkeni arasında bir ilişki olmadığını göstermektedir. Buna karşın Rego, Ribeiro & Cunha (2010) tarafından yapılan araştırma sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışının centilmen olma davranışı ile cinsiyet arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmekle birlikte erkeklerin bu davranış biçimini bayanlara göre daha düşük seviyede gösterdikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ile medeni hal arasındaki ilişki incelendiğinde, p anlamlılık düzeyinde sivil erdem boyutu haricinde medeni hal ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Sivil erdem boyutu incelendiğinde evli personelin sivil erdem davranışlarını bekâr personellerden daha fazla gösterdiği analiz sonucunda görülmektedir.

Bu sonuçlara paralel olarak Kaplan'ın (2011) yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre, medeni durum ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bahrami vd. (2013) yapmış oldukları araştırmada aynı şekilde medeni durum ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın bulunmadığı sonucuna varmışlardır. Uzonwanne (2014) Nijerya'da 300 petrol çalışanı üzerine yapmış olduğu araştırma sonucuna örgütsel vatandaşlık davranışının evli ve bekar çalışanlar arasında farklılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bunun yanında, Suresh, & Venkatammal (2010) teknik ve yönetsel işlerde nitelikli 220 alt ve orta kademe yöneticiler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre evli yöneticilerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme oranlarının bekar yöneticilere oranla daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sonucun böyle çıkmasında, emniyet hizmetleri sınıfının şartlarının etkili olduğu söylenebilir.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ile görev yapılan hizmet sınıfı arasındaki ilişki sonuçlarına göre, görev sınıflarının kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeğinin hiçbir alt boyutunda ve kurumsal vatandaşlık davranışı ile aralarında anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmektedir.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ve kadro pozisyonu arasındaki ilişki incelendiğinde, p anlamlılık düzeyinde sivil erdem boyutu haricinde kadro pozisyonu ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Sivil erdem boyutu incelendiğinde, amirlerin sivil erdem davranışlarını diğer kadrolardaki personelden daha fazla gösterdiği görülmektedir. Sivil erdem davranışını amirlerden sonra memurlar, sonrasında yardımcı hizmetler ve en son polis memurları göstermektedir. Analiz sonucuna göre polis memurları sivil erdem davranışlarını göstermede en son sırada yer almaktadır ve bu sonuca göre polis memurları kurumun aktif yaşamına katılımda, kuruma bağlılıkta ve kuruma yönelik olan ilgi noktasında en az hassasiyet gösteren grup olarak görünmektedir.

Kaplan (2011) yapmış olduğu araştırmaya göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile kadro pozisyonu arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Yapılan araştırmamıza göre kadro pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında herhangi bir ilişki olmamasına rağmen sivil erdem boyutu ile kadro pozisyonu arasında amirler lehine bir sonuç olduğu çalışma sonucu ortaya çıkmıştır.

Demiröz'ün (2014) öğretmen ve yöneticiler üzerine yapmış olduğu çalışma sonucuna göre kadro pozisyonu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ilişki olduğu ve öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme oranlarının yöneticilere oranla daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Bahrami vd. (2013) hastane çalışanları üzerine yaptığı araştırma sonuçlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile kadro pozisyonu arasında istatistiksel olarak ilişki olduğu sonucuna ulaşılmış ve yönetim kademesinde bulunan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme oranlarının diğer gruplara oranla daha yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ve çalışma süreleri arasındaki ilişki incelendiğinde, p anlamlılık düzeyinde sivil erdem boyutu haricinde çalışma süresi ile kurumsal vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Sivil erdem boyutu incelendiğinde, en yüksek seviyede sivil erdem davranışı gösteren gruplar sırasıyla 1-3 yıl arası çalışanlar, 10 yıl ve üzeri çalışanlar, 1 yıldan az çalışanlar, 4-6 yıl arası çalışanlar ve en son 7-9 yıl arası çalışanlar şeklinde sıralanmaktadır.

Kegans vd. (2012) Teksas'ta tam zamanlı ve yarı zamanlı olarak çalışan hemşireler üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından sadece sivil erdem boyutunun çalışma süresi ile anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmış ve bu sonuç araştırma bulgularımızla örtüşmektedir.

Nadiri & Tanova (2010) yapmış oldukları araştırma sonucuna göre çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Ancak, Kaplan'ın (2011) yapmış olduğu araştırma sonucuna göre emniyet çalışanlarının mesleki kıdemleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında istatistiksel bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Yine Bahrami ve arkadaşlarının (2013) İran Yazd hastanesinde 100 çalışan üzerinde yapılan araştırma sonucuna göre çalışma süresi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ile öğrenim düzeyi arasındaki ilişki sonuçlarına göre, öğrenim düzeyinin kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeğinin hiçbir alt boyutunda ve kurumsal vatandaşlık davranışı ile aralarında anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmektedir. Puan değer ortalamaları incelendiğinde en yüksek puan ortalamasına lise ve altının en düşük puan ortalamasına ise yüksek lisans seviyesindeki öğrenim düzeyinin sahip olduğu görülür. Deckop, Mangel & Cirka (1999) yılında davranış ve çıkış kontrol sisteminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkilerini araştırmak için Amerika Birleşik Devletleri'nde 146 çalışan üzerine yaptıkları çalışmada öğrenim düzeyi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında herhangi bir önemli korelasyon bulgusuna ulaşılmamıştır. Aynı şekilde Yaghoubi vd. (2010) yaptıkları araştırma sonucu yaptığımız araştırma sonucuna paralel olarak öğrenim düzeyinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile herhangi bir istatistiksel ilişki içinde olmadığını göstermektedir.

Buna karşın Ng & Feldman (2008)'nin yaş değişkeninin iş performansı üzerine yapmış oldukları ve 438 bağımsız örneklem üzerine uygulamış oldukları çalışmada öğrenim düzeyinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır. Dolan vd. (2013) yaptıkları araştırma sonucuna göre eğitim düzeyinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile boyutları arasında negatif yönlü anlamlı ilişki içinde olduğu sonucuna varılmıştır. Kaplan (2011) yılında Konya Emniyet Müdürlüğü üzerinde yaptığı araştırma sonuçlarına göre centilmenlik ve nezaket boyutlarında öğrenim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmesine rağmen sivil erdem, özgeciklik ve vicdanlılık boyutları ile öğrenim düzeyi arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ile yaş arasındaki ilişki sonuçlarına göre, p anlamlılık düzeyinde yaşın kurumsal vatandaşlık davranışı ölçeğinin hiçbir alt boyutunda ve kurumsal vatandaşlık davranışı ile aralarında anlamlı bir farklılaşma olmadığı görülmektedir. Puan değer ortalamaları incelendiğinde puan ortalama değerleri yüksekten alçağa doğru sırasıyla, 40 yaş ve üzeri, 21 yaş ve altı, 34-39 yaş arası, 28-33 yaş arası ve son olarak 22-27 yaş arası şeklinde sıralanmaktadır.

Li & Wan (2007) rol davranışı ve ekstra rol davranışı olarak yaşın örgütsel vatandaşlık davranışı algısını nasıl etkilediğini Çin örneğinde yaptıkları araştırma sonuçlarına göre yaş değişkeninin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olduğunu ve yaşlı çalışanların rol davranışları çerçevesinde daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri sonucuna ulaşmışlardır. Ng& Feldman örgütsel vatandaşlık davranışını da içeren iş performansı ve yaş arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışının pozitif yönde yaş ile ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır.

Kurumsal vatandaşlık davranışı ile yaş arasında ilişki olduğunu ortaya koyan çalışmaların yanında Bahrami vd. (2013) yaptığı araştırmaya göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile yaş arasında istatistiksel bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır. Aynı şekilde Kaplan (2011)'nin Konya İl Emniyet Müdürlüğü çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ile yaş arasında herhangi bir ilişki olmadığı sonucuna varılmıştır ve bu sonuç araştırmamızın sonucu ile örtüşmektedir.

Bütün bu araştırma sonuçları gösteriyor ki, ülke farklılığı, kültürel farklılıklar, kurumun ait olduğu hizmet sınıfı ve mevzuat durumu, kurumsal vatandaşlık davranışının her yerde aynı olmamasının temel sebebidir. Böyle şartlarda, kurumsal vatandaşlık davranışını etkileyen değişkenlerin farklılık arz etmesi ise normal bir durumu ifade etmektedir.

KAYNAKÇA

- ALTUNIŞIK Remzi, Coşkun, Recai, Bayraktaroğlu Serkan ve Yıldırım Engin (2004), "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri", Geliştirilmiş 3. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- BAHRAMI, M. A., Montazeralfarai, R., Hashemi Gazar, S., & Denghani Tafti, A. (2013). Demographic determinants of organizational citizenship behavior among hospital employees. *Glob. Bus. Manage. Res.: An Int. J.(GBMR)*, 5(4), 171-178.
- BORMAN W. C. ve Motowildo S. J (1997)., "Task Performance and Contextual Performance: The Meaning of Personnel Selection Research", *Human Performance*, (10): 99-109,.
- BUKHARİ Zirgham ullah (2008)., "Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking Sector of Pakistan", *International Journal of Business and Management*, Vol:3, No. 12, December .
- BULUÇ B (2008)., "Ortaöğretim Okullarında Örgütsel Sağlık İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki", *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (4), ss: 571- 602, .
- BURTON, C.H. (2003), *An Ampirical Investigation of Interrelationships of Organizational Culture, Managerial Values and Organizational Citizenship Behaviour*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, The George Washington University, Distict of Columbia.
- CHIEN Min-Huei. (2003), "A Study To Improve Organizational Citizenship Behaviors", www.mssanz.org.au, (12/09/2013)
- ÇETİN ÖLÇÜM Münevver (2004)., "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı", Nobel Yayın, Ankara.
- DECKOP, J. R., Mangel, R., & Cırka, C. C. (1999). Research notes. Getting more than you pay for: Organizational citizenship behavior and pay-for-performance plans. *Academy of Management Journal*, 42(4), 420-428.
- DEMİREL Y, Seçkin Z., Özçınar M.F (2011)., "Örgütsel İletişim İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (2), 33- 48.
- DEMİRÖZ, Sevda. (2014) "Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları, Örgütsel İmaj Algıları ve Öğrenci Başarıları Arasındaki İlişkileri" Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara

D'INTINO R. S., "Organizational Citizenship Behavior", 04/30/99,
www.scholar.lib.vt.edu , (08/10/2013)

DOLAN, S.L., Tzafrir, SS ve Baruch, Y. (2013), Testing the causal relationships between procedural justice, trust and organizational citizenship behavior.:
<http://www.reims-ms.fr/agrh/docs/actes-agrh/pdf-des-actes/2005dolantzafrir054.pdf>. 25.08.2015

FARH Jiing-Lih, Zhong Chen-Bo Zhong, Organ Dennis W (2004).," Organizational Citizenship Behavior in the People's Republic of China", Hong Kong University of Science & Technology Business School Research Paper, Submission # 11136.

FARH, J.L., Earley C., ve S.C. Lin (1997) ., "Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society", Administrative Science Quarterly, 42(3):421-444,

İNCE Mehmet, Gül Hasan (2011).,"The Effect of Employees' Perceptions of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior: An Application in Turkish Public Institutions", International Journal of Business and Management June, Vol. 6, No. 6, 134-149.

JILING-Lih Farh, P. Christopher Earley ve Shu-Chi Lin (1997) Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society, Administrative Science Quarterly, Vol. 42, No. 3 , pp. 421-444

KAISER, H. F.,ve Rice, J. (1974). Little Jiffy, Mark IV. Educational and Psychological Measurement, 34(1), 111–117.
doi:10.1177/001316447403400115

KALAYCI, Ş. (2014). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri (6. Baskı.). Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.

KAPLAN, İ. (2011). Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı üzerinde bir uygulama (Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).

KEGANS, L., Mccamey, R. B., & Hammond, H. (2012). Organizational citizenship behavior and work experience. Hospital topics, 90(3), 74-81.

LI, W.,& Wan, W. (2007). A demographic study on citizenship behavior as in-role orientation. Personality and Individual Differences, 42, 225-234

MURPHY G., Athanasou J. ve Neville K (2002)., "Job satisfaction and organisational Citizenship behaviour: A study of Australian human-service professionals", *Journal of Managerial Psychology*, 17 (4): 287-297.

NADIRI, H., ve Tanova, C. (2010), An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International journal of hospitality management*, No. 29, pp. 33-41.

NEWLAND Sarah J (2012).,"Organizational Citizenship Behavior- Individual or Organizational Citizenship Behavior Organization: Does the Underlying Motive Matter?", *Masters Theses & Specialist Projects. Paper 1159.*

NG, T. W.,& Feldman, D. C. (2008). The Relationship of Age to Ten Dimensions of Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 392.

ORGAN, D. W.(1997), Organizational citizenship behaviour: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10: 85–98.

ORGAN Dennis (1998), "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrom" *Lexington: Lexington Books*,

ORGAN Dennis W., Podsakoff M. P. ve Mckenzie S. B. (2005), "Organizational Citizenship Behaviour, Its Nature, Antecedents And Consequences", *London: SagePublications.*

OWEN Frances A., Pappalardo Salvatore J.,ve Sales Carol A. (2000), " Organizational Citizenship Behaviour: Proposal for a New Dimension in Counsellor Education", *Canadian Journal of Counselling I Revue canadienne de counseling / Vol. 34:2.*

ÖZEN İŞBAŞI J. (2000).,"Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama", *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Antalya.*

ÖZKALP Enver (2003), "Örgütsel Davranış", *T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1468, Açıköğretim Fakültesi Yayın No: 782, Eskişehir.*

PODSAKOFF, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, K. (1990) Transformational leader behaviours and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviours. *Leadership Quarterly*, 1: 107– 142.

PODSAKOFF P. M., Mackenzie Scott B., Paine Julie Beth, Bachrach Daniel G. (2000), "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And Emprical Literature and Suggestions for Future Research", Journal of Management, s. 513-563.

REGO, A., Ribeiro, N., & Cunha, M. P. (2010). Perceptions of organizational virtuousness and happiness as predictors of organizational citizenship behaviors. Journal of Business Ethics, 93(2), 215-235.

REDMAN T, Snape E. (2005). I to Wed: The Role of Consciousness Transformation in Compassion and Altruism. J. Manage. Stud.. 42 (2): 301-328

SHANKER M., Tambe S. (2014), A Study of Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Its Dimensions: A Literature Review, International Research Journal of Business and Management – IRJBM, January, Volume No.1, pp:67-73.

SMITH C.A., Organ D.W., Near J.P. (1983), "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents", Journal of Applied Psychology, 68, 653-663.

SURESH, S., & Venkatammal, P. (2010). Antecedents of organizational citizenship behaviour. Journal of the Indian academy of applied psychology, 36(2), 276-286

TODD Samuel Y. (2003), "A Causal Model Depicting The Influence Of Selected Task And Employee Variables On Organizational Citizenship Behavior", Electronic Theses, Treatises and Dissertations. Paper 1291.

UZONWANNE, F. C. (2014) Organizational Citizenship Behaviour and Demographic Factors among Oil Workers in Nigeria. Journal Of Humanities And Social Science, Volume 19, Issue 8, Ver. V (Aug. 2014), PP 87-95

YAGHOUBI Esmaeil, Mashinchi Sina Ahmadzadeh & Hadi Abdollahi. (2010), "An Analysis of Correlation Between Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Emotional Intelligence (EI)" 13 November, Munich Personal RePEc ArchiveMPRA Paper No. 38122, posted 17. April 2012 15:37 UTC.

YILDIRIM A. ve Şimşek H. (2005), "Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri" Seçkin Yayıncılık, Ankara,

YURDUGÜL, H. (2006). "Paralel, Eşdeğer ve Konjenerik Ölçmelerde Güvenirlik Katsayılarının Karşılaştırılması". Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 39(1), 15-37.