

Örgütsel İklimin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi. Bursa İlinde Bir Araştırma

Effect of Organizational Climate on Organizational Citizenship Behavior. A Search in Bursa

Ahmet KARATAŞ¹

ÖZET

Örgüte kimliğini kazandıran örgütsel iklim, işletme faaliyetlerinin sağlıklı yürütülmesinde, işletmenin karlılığında ve personel davranışlarının açıklanmasında etkili olmaktadır. Yönetim uygulamaları, çalışma koşulları (örgütsel imkânlar) ve personelin tutumunun etkileşimi ile oluşan örgütsel iklim, motivasyonunu ve performansını etkilediği işgörenin, işletmeye yaklaşımının şekillenmesine neden olur. Örgütün amaç ve değerlerinin benimsenmesi, örgütsel aidiyetliğin kabullenilmesi ve örgüt için fedakârlıkta bulunulması örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışına pozitif yansımaları oluşturmaktadır.

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel iklim algıları ile ÖVD arasındaki ilişkiyi ve örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini incelemektir. Araştırma Bursa İlinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılmıştır. Veriler için regresyon ve korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışını üzerinde güçlü etkisinin olduğu bulgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel iklim, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, İşgörenler, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

The organizational climate, which gains identity to the organization, affects managing of operating activities properly, profitability of the organization and explaining personnel behaviors. The organizational climate consisting of interaction of management applications, working conditions (organizational opportunities) and attitude of the personnel causes that approach of wage earners for the business, whose motivation and performance are affected, is formed. Adopting purpose and values of the organization, accepting organizational ownership and making sacrifice for the organization constitute positive reflection of the organizational climate to the OCB (Organizational Citizenship Behavior).

The purpose of this study is to examine relation of organizational climate perceptions of the wage earners working in accommodation businesses with OCB and affect of the organizational climate on organizational citizenship behavior. Research was made on the wage earners working in hotel businesses which carry on activities in Bursa. For data, regression and correlation analyses were made. As a result of these analyses, it was emphasized that the organizational climate has strong effect on the organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational Climate, Organizational Citizenship Behaviors, Employees, Hotel Operations

¹Balıkesir İl Nüfus ve Vatandaşlık İşleri Müdürlüğü, etemedem@gmail.com

1. GİRİŞ

Belli hedeflere ulaşmak için bir araya gelmiş örgütlerin amaçlarının gerçekleştirilmesinde ve örgütün faaliyetlerine devam edebilmesinde, kurumun değerlerine sıkı bir şekilde bağlı olan, kurumun amaç ve hedeflerini kendi amaç ve hedefleri gibi benimseyen çalışanların varlığı önemlidir (Gündoğan, 2010, s.1).

İnsan faktörünün son derece önemli olduğu bir sektörde, işgörenlerin işletmeye bağlılığının sağlanmasında ve pozitif örgütsel vatandaşlık davranışında bulunmasında örgütsel iklimin önemli etkileri vardır. Örgütsel iklim işgörenlerin, örgütün amaç ve değerlerini benimsemelerini, örgüte bağlılığının sağlanmasını ve örgütsel vatandaşlık davranışını sergilemelerini kolaylaştırmaktadır.

Globalleşmenin sınırları kaldırması ile sahip olunan teknolojik özellikler işletmelerin rekabet edebilirlikte avantajını yitirmesine neden oldu. “Bir işletmenin düzenli ve doğru işleyebilmesi ve rakiplerinden farklılaşarak öne çıkabilmesi, öncelikle iç çevresindeki dinamikleri etkili bir şekilde yönetebilmesine bağlıdır. Bu noktada, işletmelerin iç çevresindeki en önemli değeri de çalışanlarıdır” (Eğinli, 2009, s.35). Çalışanlar, işletmenin amaçlarına ulaşmasında birinci derecede sorumluluk sahibi olan, işgörenlerin sevk ve idaresini yapan ve verimliliklerinde etkin rol oynayan yöneticilerin başarılarını da belirlemektedirler.

Müşteri tatmininin hedeflendiği ve bunun işletmenin iç müşterisi olan personel vasıtasıyla gerçekleşeceğinin kabul edildiği yeni işletmecilik anlayışında örgütler yönetim ve örgüt yapılarını insan odaklı değiştirerek daha katılımcı hale getirmektedirler. Örgütsel iklimi oluşturan, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen ve “işgörenin performansını belirleyen etmenler işletmenin fiziki ortamı, çalışma koşulları ve örgüt amaçları ile bunlara bağlı olarak ortaya çıkan veya çıkabilecek olan tüm sorunlar, işgörenlerin başarı düzeyini olumlu ya da olumsuz etkiler” (Koroğlu, 2011, s.190).

Yöneticiler de işgörenlerin sadece ekonomik beklentilerinin olmadığı, bunun yanında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını da karşılamak amacıyla işletmede varlık gösterdiklerini ve çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar (Toker, 2007, s.93). Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe, müşteri ile yüz yüze iletişimin hizmet kalitesine de yansıdığı dikkate alındığında, iş görenlerin performansı ve örgütsel etkinlik açısından örgütsel vatandaşlık davranışı ayrı bir önem kazanmaktadır (Akkaşoğlu ve Karataş, 2014, s.1044)

Tüketici/müşteri memnuniyetinin sağlanması iç müşteri memnuniyetine bağlı olduğundan Üretilen mal ve hizmetin kalitesinin artırılmasında ürünlerin sunumunu yapan işgören memnuniyeti önemlidir.

2 . LİTERATÜRE BAKIŞ

2.1 Örgüt İklimi Kavramı

İşletme politikalarının günden güne uygulanması ile gelişen ve örgüte yerleşen çalışma ortamının işgörenler tarafından algılanmasını ifade eden Örgüt iklimi, İşletme yönetiminin ve çalışanlarının kalitesini yansıtmaktadır. Örgüt İklimi, “örgüte kimliğini kazandıran, örgütte çalışan bireylerin davranışlarını etkileyen ve onlar tarafından algılanan, örgüte egemen olan tüm özellikler dizisidir. Diğer bir deyişle örgüt iklimi, bireylerin işletme içindeki çalışmanın nasıl olması gerektiğine dair beklentileriyle, bu beklentilerin ne ölçüde gerçekleştiğine dair algılarının sonunda oluşan genel bir havadır” (Dinçer, 1991, s.237).

Örgütsel iklim, organizasyonun çalışanlarca algılanan kişiliğidir” (Srinath, 1993: 29) ve örgütlerin işgören kişiliği üzerindeki etkisini anlamaya yardımcı olmaktadır (Ağacık, 2011, s.44). Karcıoğlu (2001, s.268)’da örgütsel iklim kavramını çok yönlü olarak “Örgütü diğer örgütlerden ayıran, örgüte egemen olan, örgütün iç çevresinin oldukça kararlı, değişmez, sürekli niteliğine sahip ve örgütte bulunan bireylerin davranışlarını etkileyen ve onlardan etkilenen, somut olarak gözle görülüp elle tutulamayan, ancak örgüt içindeki bireylerce hissedilip algılanabilen ve bütün bu özellikleri içine alan psikolojik bir terim” şeklinde tanımlamaktadır.

Örgüt iklimi kavramına yönelik literatürde çok araştırma yapılmış olup; bu çalışmalarda tanımlamaların ortak noktasını, örgütsel düzenlemelerin, örgütsel yapının ve örgütün çalışma atmosferinin işgörenler tarafından algılanması oluşturmaktadır.

Çalışanlar örgütsel ve yönetsel tüm faaliyetlerinde, örgütün kendilerine olan yaklaşımlarında örgütsel iklime ilişkin çeşitli uyaranları algırlar. Bu iklim çalışanlar tarafından insan odaklı, iş odaklı veya ilişki odaklı olarak algılanabilir. Bütün bu algılama biçimlerinin sonucunda kişi örgütsel ortama dair bir kanaat edinir. Örgüt iklimi söz konusu kanaatlerin toplamının sonucunda oluşur (Tutar ve Altınöz, 2010, s.197). İşletmelerin değer yaratabilmesi ve sürdürülebilir başarı elde edebilmesi rakiplerin taklit edemeyeceği öz yeteneklere sahip olmasına bağlıdır. İşletmelerin kendi değerlerinin farkına varabilmelerini sağlayan en önemli faktörlerden biri de olumlu bir örgütsel iklimin varlığıdır. İlimli bir örgüt ikliminin var olması işletmenin nihai hedeflerine ulaşacak süreçte önemli bir role sahiptir (Halis ve Uğurlu, 2008, s.101).

Sağlıklı örgüt iklimi; yaratıcı düşüncelerin örgüt yönetimi tarafından teşvik edildiği, yönetim ve örgüt çalışanlarının arasında karşılıklı güven ve saygının hâkim olduğu iş ortamında oluşur. Örgütsel iklimi, yönetim, işgören, üretilen işin niteliği ve çalışma koşulları/şartları temel olarak oluşturmakta olup, örgütsel iklimin şekillenmesinde işgörenlerin birlikte çalışma (takım arkadaşlığı) duygusu/anlayışı ile yönetimin işgörenleri idare ve sevk edilmesindeki tutumu etkin olmaktadır. “İşgörenlerin; performansı, kişisel ilişkileri, sahip oldukları yüksek moral, motivasyon veya örgüte

bağlılık duygusunun sağlıklı bir örgüt ikliminin oluşmasına katkıda bulunmaktadır” (Mullins, 1993, s.651).

2.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Biçimsel ödül sistemi ve iş tanımları tarafından doğrudan ya da açık olarak tanımlanmayan, yerine getirilmesi zorunlu olmayan, gönüllülük esasına dayalı ve organizasyonun fonksiyonlarının etkili şekilde ilerlemesini sağlayan davranışları ifade eden (Gürbüz, 2006: 50) Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir işgörenin örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapması olarak tanımlanmaktadır (Greenberg ve Baron, 2000, s.212).

İşini seven, işletmenin çıkarını düşünen, örgütüne değer veren işgörendenlerin ürün ve hizmet üretilmesinde, örgütün sağlıklı işlemindeki tutum ve davranışlarının öneminin anlaşılması ile örgütsel vatandaşlık davranışı kavramsallaşarak 1980’li yılların başında Organ ve arkadaşları tarafından literatüre sokulmuştur. Örgütsel amaçların gerçekleşmesinde örgütün sosyal psikolojik ortamını veya örgütsel iklimi ortaya koyan bu kavram bireyle örgüt arasındaki uyumu ya da çalışanın örgüte karşı hissettiği bağın gücünü ifade etmektedir.

Kişinin yaptığı davranıştan dolayı ödüllendirilmesinin veya cezalandırılmasının söz konusu olmadığı ÖVD, birçok araştırmacı tarafından farklı olarak tanımlanmıştır. Bu tanımların ortak noktasını çalışanların iradeleri ile kendilerinden beklenenden daha fazlasını yapmaları oluşturmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı; Aynı ortamın havasını teneffüs etmenin ve aynı amaç doğrultusunda çalışmanın gereği olarak bütün işgörendenlerin işletmelerine ve diğer mesai arkadaşları ile birlikte çalışmasının getirdiği doğal sorumluluktur (Akkaşoğlu ve Karataş, 2014: , s.1043).

Örgüt üyeleri aynı amaç etrafında karşılıklı fayda merkezli bir araya gelmektedirler. Literatürde; örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları olarak geçen özgecilik, vicdanlılık, nezaket, sportmenlik, örgütsel erdem kavramlarını içeren özellikler, işletme yönetiminin işgörenden beklediği davranışlar veya işgörende aradığı özellikler arasında yer aldığından dolayı bu kavramların (boyutların) örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik herhangi bir belirleyicilikleri yoktur.

Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında iki taraf bulunmaktadır. Bunlardan birincisi oluşturduğu etik örgütsel iklim ile örgüt yönetimi diğeri ise sahip olduğu normatif/ahlaki değerlerle örgütün kendisine verdiği daha fazlasını örgüte vermeye çalışan işgörendendir. İşgörendenler kendi değerlerine uygun, beklentilerini karşılayan işletmelerde çalışmak istedikleri gibi örgütlerde kendi beklentilerini karşılayan, örgütsel faaliyetlerin yürütülmesinde işletmeye artı değer katan işgörendenlerle çalışma isteyeceklerdir. Yani örgütle işgörenden karşılıklı beklentileri örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında önemli unsurdur.

Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı'na yönelik örgütsel faaliyetlere (örgütün işlerine) aktif bir şekilde katılım, örgüte zarar verebilecek davranışlardan kaçınma ve örgütsel verimliliği artıracak işleri yapma şeklinde pozitif bir yaklaşım söz konusudur. Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında örgütün ve örgüt yönetiminin etkisi büyüktür. İdarecilerin iş göreni memnun etmeyen tutumları, çalışanlarca tepki ile karşılanarak örgütsel beklentileri yerine getirmemesine, işine önem vermemesine hatta yapması gereken davranışları yapmamasına neden olacaktır. Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışı örgüt merkezli olup örgüte işgören tarafından faydası ve zararı olan bütün davranışları kapsadığından pozitif ve negatif örgütsel vatandaşlık davranışı olarak incelenmelidir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının işletmeye pozitif anlamda yerleşmesi için örgüt yönetimine büyük görevler düşmektedir. Aynı amaç uğruna bir araya gelen bütün örgüt üyeleri ile takım ruhu oluşturarak, işgörenlerine “mesleklerinde terfi etme şansı vermeli, onların kişisel problemlerine önem vermeli, kararlarını önemsemeli ve çalışanların işletmeyi büyük bir aile gibi görmelerini sağlamaya çalışmalıdırlar” (Şener 2001'den aktaran Rızaoğlu ve Ayyıldız, 2008, s.11).

3. ARAŞTIRMA ve BULGULAR

3.1 Araştırmanın Yöntemi

Örgüt İklimin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinin belirlenebilmesine yönelik *örgütsel iklim ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki vardır hipotezi ile* Turizm İşletmelerinde çalışan işgörenlerle yürütülen bu çalışmada örneklem olarak Bursa İlinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenler seçilmiştir. Otel işletmelerinin tamamını kapsamı için 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin bütün departmanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır.

Araştırmaya veri toplamında en uygun ölçeğin belirlenebilmesi için ilgili literatür incelenerek geçerliliği ve güvenilirliği test edilen çalışmalardan yararlanılmıştır. 3 kısımdan oluşan ölçekte, anket sorularının anlaşılır ve kısa olmasına özen gösterilmiştir. Birinci kısımda demografik değişkenlere yönelik verilerin toplanması hedeflenmiştir. İkinci kısımda, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel iklim algıları ile ilgili Akyol (2010) ve Hocanıyazev (2006)'in çalışmalarından uyarlanan önermeler yer almaktadır. Üçüncü kısımda Basım ve Şeşen (2006) ile Keleş ve Pelit (2009)'in çalışmasından faydalanılan 13 önermeli örgütsel vatandaşlık ölçeği yer almaktadır. Tüm ölçeklerde beş'li Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Buna göre önermeleri değerlendirme seçenekleri; “1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= kararsızım, 4= katılıyorum, 5= kesinlikle katılıyorum” şeklinde belirlenmiştir.

Araştırma verilerinin analizinde SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 22.0 istatistik programı kullanılmıştır. Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkileri test etmek için korelasyon analizi ve basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır.

Ölçekte yer alan maddeler arasındaki iç tutarlılığı ölçmek için Cronbach Alpha kullanılarak güvenilirlik analizi yapılmıştır. “Cronbach Alpha analizi her bir değişkenin skorunu hesap ederek, söz konusu değişkenin skorunun, tüm değişkenlerin oluşturduğu ölçeğin ortak değerinin içerisindeki payına, yani ölçeğin değerini ne kadar temsil ettiğine bakarak, söz konusu grup değişkenin güvenilirliğini belirlemektedir” (Filiz, 2011, s.40). Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları örgütsel iklim ölçeğinde 0,793 olurken, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde 0,864 olarak gerçekleşmiştir.

3.2 Demografik Bulgular

Tablo 1: Demografik Bulgular

Özellikler/Değişkenler		Frekans	Yüzde (%)	Özellikler/Değişkenler		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	82	37,1	İşletmede Çalışılan Departman /Pozisyon	Alt ve Orta Kademe Yönetici	17	7,6
	Erkek	139	62,89		Önbüro	38	17,1
Yaş	19 ve altı	24	10,8		F&B	63	28,5
	20-29 arası	107	48,3		Kat Hizmetleri	21	9,6
	30-39 arası	67	30,2		Muhasebe	3	1,3
	40-49 arası	18	8,1		Teknik	12	5,4
	50 ve üstü	5	2,2		Güvenlik	9	4,1
Eğitim	İlköğretim	41	18,5		İnsan Kaynakları	6	2,7
	Lise	86	38,8		Mutfak	34	15,3
	Önlisans	58	26,2		Diğer	18	8,2
	Lisans	34	15,3				
	Lisans Üstü	2	0,9				
Sektörde Çalışma Süresi	1-4 yıl arası	96	43,5	Kurumda Çalışma Süresi	1-4 yıl arası	136	61,4
	5-8 yıl arası	71	32		5-8 yıl arası	51	23,9
	9-12 yıl arası	36	16,3		9-12 yıl arası	20	9,2
	13 yıl ve üstü	18	8,2		13 yıl ve üstü	14	6,3

Tablo incelendiğinde araştırmaya katılanların % 62,89 erkek, % 37,1 kadınlardan oluşmaktadır. Yaş faktörü açısından değerlendirildiğinde; araştırmaya katılanların % 10,8'i 19 yaş ve altı, % 48,3'ü 20-29 yaş gurubu arasında, % 30,2'si ise 30-39 yaş gurubu arasında yer almaktadır. Bütün katılımcıların % 89,3'ünün yaşının 40'tan küçük olması, bu sektörde istihdam edilenlerin büyük kısmını genç nüfusun oluşturduğunu göstermektedir.

Lisans ve lisansüstü mezunları oranı % 16,2, ön lisans mezunları, % 26,2 oranında gerçekleşiyorken lise mezunlarının oranı ise % 38,8 düzeyinde gerçekleşmiştir. Sektörel birikim ve kültür açısından eğitim önemlidir. araştırma örnekleminin eğitimleri noktasında değerlendirmesi ve eğitimin sektöre katkısının sağlıklı tespit edilebilmesi Araştırmaya katılanlara turizm eğitimi alıp almadıklarına yönelik soruların sorulması ile mümkündür. Sektörde çalışma süreleri açısından araştırmaya katılanların % 43,5'inin 5

yıldan az sektörde çalışmış olması ve 9 yıldan fazla sektörde çalışanların toplam oranının % 24,5 olması sektörde çalışan işgören devir oranının fazlalığını göstermektedir. Firmada çalışma süreleri açısından bakıldığı zaman aynı firmada 1-4 yıl arası çalışanların oranının % 61,4, 5 yıl ve üzeri aynı kurumda çalışanların oranının ise 38,6 düzeyinde gerçekleşmesi iş gören devir oranının sektörde fazla olduğu şeklinde yorumlanabilir. Sektörde ve Firmada çalışma süreleri açısından devir oranını fazlalığının sağlıklı tespit edilebilmesi için 5 yıldan fazla sektörde çalışan iş görenlerin aynı işletmede kaç yıldır çalıştığı araştırılabilir.

Katılımcıların % 28,5'i F&B, % 17,1'i Önbüro, % 15,3'ü Mutfakta çalışırken Alt ve Orta Kademe Yöneticilerin oranı %7,6 olup diğer departmanlarda çalışanların oranı toplamda %31,5 düzeyinde gerçekleşmiştir.

3.3 Faktör Analizi

Ölçeklerin yapı geçerliliğinin sorgulanabilmesi için “birbiriyle ilişkili değişkenleri bir araya getirerek kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı amaçlayan ve çok değişkenli istatistik olan” (Arslan, 2011, s.120) faktör analizi kullanılmıştır.

Verilerin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett test of Sphericity testi ile incelenmiştir. KMO değeri örgütsel iklim ölçeğinde 0,917, örgütsel vatandaşlık ölçeğinde ise 0,866'dır. Barlett test of Sphericity testi sonuçları da örgütsel iklim ölçeğinde ($\chi^2=318,652$; $p<0,000$), örgütsel vatandaşlık ölçeğinde ise ($\chi^2=318,652$; $p<0,000$) şeklinde gerçekleşmiş olup her iki ölçekte de anlamlıdır. Her iki test sonucuna bakıldığında, KMO örneklem yeterliliğinin % 60'dan fazla olması ve Barlett Sınama test sonucunun da 0,05'den küçük olması, bu çalışmada faktör analizinin kullanılabilmesi uygundur.

Tablo 2: Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Maddeleri	Faktör Yüklü	Öz Değer	Varyans Açıklanma Yüzdesi (%)
Örgütsel İklim		13,208	68,214
9 İşlerin etkili yapılmasında çalışanlar arasında işbirliği/dayanışma vardır.	0,883		
7 Bu işyeri, iyi bir çalışma ortamı olarak başkalarına da tavsiye edilebilir.	0,862		
11 Çalışanlar işletmenin ve arkadaşlarının başarısı için gerekli fedakârlığı yapmaktadırlar.	0,841		
5 İş ve sorumluluklar çalışanlar arasında adil bir şekilde dağıtılmıştır.	0,826		
9 Çalışanlar arasında güvene dayanan bir ilişki vardır.	0,817		
6 Çalışanlar kendilerine değer verildiğini hissetmektedirler	0,804		
2 Yöneticiler çalışanlardan gelen yeni fikirleri ciddiye alır ve uygularlar	0,798		
3 Yöneticiler karar alırken çalışanların düşüncelerini de göz önünde bulundurmaktadırlar.	0,786		
8 Başka bir işletmeden teklif gelse bile, çoğu çalışan burada çalışmayı tercih eder	0,770		
4 Yöneticiler ve çalışanlar arasında iyi iş ilişkileri vardır	0,753		
1 Yöneticiler tüm çalışanlara karşı saygılı davranmaktadırlar.	0,744		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örnekleme Yeterliliği Testi (MSA 0,917) Barlett's Test of Sphericity 318,652</i>			
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı		9,723	37,386
5 Sıradan olayları şikâyet konusu yapmaktan kaçınıyorum.	0,853		
4 İşletmede yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamasına yardımcı olurum.	0,846		
3 Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.	0,836		
7 İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım.	0,824		
2 Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınıyorum.	0,820		
8 Olayların genellikle olumlu yanlarını görmeye çalışırım.	0,802		
3 Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.	0,792		
7 İşletme içinde yaşanan küçük olayları büyütmem.	0,778		
13 İşletme ile ilgili gelişmeleri yakından takip ederim.	0,746		
10 İşletmenin gelişmesi için yapıcı önerilerde bulunurum.	0,721		
6 Çalışma arkadaşlarımla etkileyebilecek bir durum söz konusu olduğunda, harekete geçmeden onların görüşlerini mutlaka alırım.	0,706		
12 Gerektiğinde işletmenin iyiliği için gönüllü olarak görevlerimin çok ötesinde çalışabilirim.	0,694		
11 İşletme içinde çıkan çatışmaların çözülmesinde aktif rol alırım.	0,571		
<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Örnekleme Yeterliliği Testi (MSA 0,866) Barlett's Test of Sphericity 436,197</i>			

3.4 Korelasyon ve Regresyon Analizi

Tablo 3: Örgütsel iklim ile ÖVD Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

Değişkenler	1	2
Örgütsel İklim	1,000	
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	,338** (0,000)	1,000

**Katsayı $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı (çift yönlü)

Tablo'daki sonuçlar incelendiğinde, örgütsel iklim ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Örgütsel iklimin örgütsel

vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki orta düzeyde olup $p < 0,01$ olarak anlamlı ve pozitif yönlü gerçekleşmiştir.

Tablo 4: Örgütsel iklim ile ÖVD Arasındaki İlişkiye Yönelik Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişkenler	Anova				Coefficients		
		R	R ²	F	Sig.	B	T	Sig.
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	Örgütsel İklm	,271	,361	27,622	,001	,301	4,584	,001

Tablo'ya göre bağımsız değişken ile bağımlı değişken arasında $p < 0,01$ düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ilişki söz konusudur. Coefficients sütununda Beta katsayısının pozitif çıkması örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilediği ya da örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığı şeklinde yorumlanabilir. Bu sonuç "örgütsel iklim ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır" şeklinde oluşturmuş olduğumuz hipotezimizin kabul edilmesini sağlamıştır.

Örgütsel iklim ölçeğinin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisine bakıldığında düzeltilmiş R² değerinin 0,361 olarak gerçekleştiği görülmektedir. Bu değer orta düzeyde değerlendirilebilir. Yani örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki değişimin ancak % 36,1'i örgütsel iklim tarafından açıklandığı şeklinde yorumlanabilir. Bu bağlamda, örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışının bir belirleyicisi olduğu ve örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen başka değişkenlerin de var olduğu söylenebilir. Standart beta katsayılarına bakıldığında, otel çalışanlarının örgütsel iklim algıları ($\beta = 0,301$, $t = 4,584$, $p < 0,01$) şeklinde gerçekleşmiştir.

4. SONUÇ

Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında örgüt ikliminin önemli bir yeri vardır. Örgütsel iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı birbirini besleyen ve birbirinden etkilenen iki önemli kavramdır. Nasıl ki, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgüt birbirleriyle bir bütüne ve bir döngü içindeyse, aynı döngü örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgüt iklimi içinde geçerlidir (Samancı, 2006, s.53).

Turizm işletmelerinin emek yoğun bir işletme olması, müşterilerine yüz yüze hizmet sunması ve departmanlar arası etkileşimin zorunlu olması turizm işletmelerinde örgütsel iklimi daha önemli hale getirmektedir. "Çalışanların başarı güdüsü ve performanslarını artırmak için örgüt yönetiminin örgüt ikliminin olumlu algılanmasına katkı sağlayıcı tedbirleri alması gerekmektedir. Bu tedbirlerin sonucunda işgörenlerin örgütsel iklim algı düzeyleri yüksek olacaktır. Örgütsel iklim algısı yüksek olan işgörenlerin ise örgütlerini sahiplenme ve ona bağlı kalma" (Mowday vd., 1982: 48) ve pozitif örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme arzuları yüksek olur. " Bir işletmenin örgütsel ikliminin

iyi olması ilk önce çalışanlarını mutlu edecek ve onların performansını doğrudan etkileyecektir. Bu da müşteri memnuniyetinin yaratacağı yeni müşteri kitlesi ile işletmenin gelirine doğrudan yansiyacaktır (Hocanyazev, 98).

Bu araştırmada otel işletmelerinde çalışanların örgütsel iklim algılarının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi incelenmiştir. Araştırma sonuçları örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde %36,1 değerinde pozitif ve güçlü etkisinin olduğu bulgulanmıştır. Bu sonuç örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisine yönelik Samancı (2006)'nın çalışması ile örtüşmektedir.

Sektörde ve Firmada çalışma süreleri açısından işgören devir oranı fazla çıkmış olup; Bu devir oranının sağlıklı tespit edilebilmesi için 1-4 yıl arasında sektörde çalışan işgörenlerin bu sürede farklı işletmelerde çalışıp çalışmadığı tespiti yapılmalıdır.

Yöneticilerin çalışanlara karşı davranışları, çalışanların fikirlerine verdiği değer ve çalışanlar arasındaki adilane tutumu işgörenlerin işlerini zamanında tamamlamaya özen göstermesini, işletme için görevlerinin çok ötesinde davranışta bulunmasını etkilemektedir. Yine çalışanlar arasındaki güvene ve işbirliğine dayalı ilişki, mesai arkadaşlarının başarısı için yaptıkları fedakârlıklar, işgörenlerin işlerle ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda birbirleri ile yardımlaşmayı, birbirlerine zarar veren davranışlardan kaçınmayı ve ihtiyaç duyduklarında arkadaşının işini onlar için yapmayı getirmesi örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları arasında yer alan yardımlaşma kavramının içeriğinin örgütsel iklim algısı tarafından doldurulduğu görülmektedir.

Bu araştırma şehir otel işletmelerinde yapılmış olup, sonraki araştırmalar sektörün yoğunlukta yer aldığı sahil bölgelerinde ve sektörün tümüne yayılabilmesi için seyahat acentelerinde yapılabilir. Ayrıca otel işletmelerinde farklı departmanlarda çalışan işgörenlerin örgütsel iklim algılarının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Ağacık, K. (2011). Kütahya'da Faaliyet Gösteren Özel Öğretim Kurumlarında Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- Akkaşoğlu, S., Karataş, A. (2014). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Belirlenmesine Yönelik Antalya Belek Bölgesinde Bir Araştırma. 15. Ulusal Turizm Kongresi.
- Akyol, Tuğba (2010). Örgütsel İklimin Hizmet Kalitesi Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Arslan, Serdar. (2011). Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve Lara-Kundu Otellerinde Bir Alan Çalışması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi SBE, Kütahya.
- Basım, H.N. ve Şeşen, H. (2006) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması”. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi, (61)4: 83-102.
- Dinçer, Ö. (1991). Stratejik Yönetim Ve İşletme Politikası, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Eğinli, A. T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 3.
- Filiz, Zeynep (2011). Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, International Journal of Research and Development, Vol.3, No.1, 38–50.
- Gündoğan, Tamer (2010). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi
- Greenberg, J., Baron, R.A. (2000), Behavior in Organizations (Seventh Edition), New Jersey: Prentice Hall.
- Gürbüz, S. (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Bahar 2006, Cilt:3 Yıl:2, Sayı:1, 3: 48-75N
- Halis, M. ve Uğurlu, Ö. (2008). Güncel Çalışmalar Işığında Örgüt İklimi. İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Cilt:10 Sayı:2 , Nisan 2008, ISSN: 1303-2860
- Hocaniyazov, A. (2008). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel İklim ve Liderlik. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı Yüksek Lisans Tezi
- Keleş, Y. ve Pelit, E. (2009).Otel işletmesi İşgörenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: İstanbul’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 5(2), 24-45
- Köroğlu, Özlem (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi

- Mowday, R.T.I./ Porter, L.W./ Steers, R.M. (1982), "The Measurement of Organizational Commitment," Journal of Vocational Behavior, 14.
- Mullins, L. J., (1993), Management and Organizational Behavior, Prentice Hall, 6.Edition, London.
- Rızaoğlu, B., Ayyıldız, T. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini: Didim Örneği* Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 19, Sayı 1, Bahar: 7-20,
- Samancı, S.(2006). Örgütsel İklim ve Örgütsel Vatandaşlık. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Srinath, M. (1993): "The Organizational Climate of University Libraries", Library Management, Vol: 14, Iss.1, 28-30
- Şener, B. (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Toker, Boran (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi 8, 92-107.
- Tutar, H., Altınöz, M. (2010).Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi.