

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin CHAID Analizi İle İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Arařtırma¹

Özgül CAMGÖZ² ve Zübeyir BAĞCI³

Öz

Bu çalışmanın amacı çalışanların ortaya koydukları örgütsel vatandaşlık davranışı ile onların çeşitli demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaçla özel bir bankanın 172 çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Gerekli olan veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Verilerin analizinde CHAID analizinden yararlanılmıştır. Bu analizin tercih edilmesinin nedeni regresyon analizi için gerekli olan varsayımlara (normallik, doğrusallık, homojenlik gibi) ihtiyaç duymamasıdır. Analiz sonucunda çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışma süresi, eğitim, cinsiyet, medeni durum ve yaş gibi demografik özellikler ile ilişkili olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Demografik Özellikler, CHAID Analizi

The Investigation of the Relationship between Organizational Citizenship Behavior and Some Demographic Properties by CHAID Analysis: A Research in the Banking Sector

Abstract

The aim of this study is to investigate the relationship between the organizational citizenship behavior and the various demographic characteristics of the employees. For this purpose, a survey was carried out on 172 employees of a private bank. The required data were collected by survey technique. CHAID analysis was used to analyze the data. The reason why this analysis is preferred is that it does not need the assumptions (such as normality, linearity, homogeneity) required for regression analysis. As a result of the analysis, it was determined that the organizational citizenship behaviors of the employees are related to the demographic characteristics such as seniority, education, gender, marital status and age.

Key Words: Organizational Citizenship Behavior, Demographic Characteristics, CHAID Analysis

Atıf İçin / Please Cite As:

Camgöz, Ö. ve Bağcı, Z. (2020). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile demografik özellikler arasındaki ilişkinin CHAID analizi ile incelenmesi: Bankacılık sektöründe bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 958-972.

Geliş Tarihi / Received Date: 05.02.2019

Kabul Tarihi / Accepted Date: 13.11.2019

¹ Bu makale Özgül Camgöz'ün "Personeli Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma" Başlıklı Yüksek Lisans Tezinden Üretilmiştir.

² Doktora Öğrencisi - Katip Çelebi Üniversitesi SBE, ozgul_2006@hotmail.com - ORCID: 0000-0002-3074-9122

³ Doç. Dr. - Pamukkale Üniversitesi İİBF, zbagci@pau.edu.tr - ORCID: 0000-0001-7902-1485

Giriş

Günümüz iş dünyasında örgütlerin başarısının ve verimliliğinin ana unsuru insan faktörüdür. Çalışanlara verilen önem arttıkça, çalışanların duygularının, tutumlarının, beklentilerinin ve davranışlarının sebepleri anlaşıldıkça örgütsel başarı da beraberinde gelmektedir.

Rekabetin yoğun bir biçimde etkisini gösterdiği günümüz iş yaşamında çalışanların yalnızca sözleşmelerinde bulunan ve yapmakla yükümlü oldukları görevleri yerine getirmesi yeterli olmamaktadır. Örgütler görev tanımlarının dışına çıkabilen çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Herhangi bir denetim mekanizması olmadığı durumlarda bile görevlerini tam manasıyla yerine getiren, örgüt içinde fazladan görev alan, örgüt içi yardımlaşmayı sağlayan, örgütsel gizliliğe önem veren çalışanlar günümüz örgütlerinin başarısında kilit rol oynamaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı olarak ifade edilen söz konusu bu davranış biçimleri birçok araştırmacının dikkatini çekmiş ve çok sayıda araştırmaya konu olmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili yapılan tanımların ortak noktası çalışanların kendi isteklerine bağlı olarak gönüllülük esası ile kendilerinden beklenenin ötesinde bir davranışta bulunmalarıdır. Nitelikli iş gücü değişen iş yaşamında başarılı olmak isteyen örgütlerin temel aktörüdür. Bu nedenle nitelikli iş gücünü örgüt bünyesinde barındırmak oldukça önemli bir durum haline gelmiştir.

Ülkemizde bankalar, sigorta şirketleri, yatırım fonları, yatırım ortaklıkları, yatırım danışmanlığı şirketleri, portföy yönetim şirketleri, leasing ve faktoring kuruluşlarıyla birlikte finansal alanda faaliyet gösteren aktörlerden biridir (Ünal, 2014, s. 8). Finansal sistem içerisinde en önemli pay bankalara aittir. Bankacılık faaliyetlerinin aktif ve istikrarlı bir biçimde yürütülmesi ekonomiyi olumlu yönde etkilemektedir. Bankaların tarafından yürütülen finansal faaliyetler ekonominin gelişmesine, verimliliğin ve toplumsal refah düzeyinin artmasına katkıda bulunur. Genel anlamda bankalar gerçek ve tüzel mevduat sahiplerinden kaynakları toplayan, kaynakları ödünç alan ve ödünç veren, ekonomide kaydi paranın oluşturulmasını sağlayan, devamlı olarak ekonomik faaliyetleri gerçekleştiren kuruluşlardır. Bankalar kar elde etmek amacıyla kurulan işletmelerdir. Bankalar finansal aracılık yapmak, likidite oluşturmak, kredi talebinde bulunanları değerlendirmek, para politikaların etkin bir biçimde yürütülmesini sağlamak, ekonomide büyüme ve istikrar sağlamak, ölçek ve kapsam ekonomilerinden yararlanmak, ödeme sistemlerinin etkin bir biçimde işlenmesini sağlamak, ihracatın artmasını sağlamak gibi ülkelerin finansal sistemleri için oldukça önemli işlevlere sahiptir (Sıgmaz, 2017, s. 40). Bankalar, temel işlevleri olan mali aracılık ile fon arzı ve talebi oluştururlar. Bu sayede bir yandan mali piyasalarda büyüme gerçekleşirken bir yandan da millî gelir ve istihdamda artış sağlanmış olur (Savram ve Karakoç, 2012, s. 318).

Tüm örgütler gibi bankalar da, bağlılık duygusu gelişmiş, sorumluluklarının ötesinde gönüllü bir çaba gösteren iş gücüne sahip olmayı talep etmektedirler. Bu bağlamda çalışanlardan beklenen davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı olarak nitelendirilebilir. Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanların performansına yansımakta ve onları olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Örgütsel yaşamda ortaya çıkan değişimlere kolayca adapte olma gerekliliğinden dolayı örgütlerin çalışanlardan bekledikleri bir davranış biçimi haline gelmiştir. Bu çalışmanın amacı hem örgüte hem çalışana olumlu etkileri olan örgütsel vatandaşlık davranışının çeşitli demografik özellikler ile olan ilişkisini ortaya koymaktır.

Örgüt, bireylerin bir araya gelmesi, aralarında iş bölümü yapması, ortak bir amacı benimsemesi ve sorumluluk alması ile oluşan bir yapıdır. Vatandaşlık ise, bireyler ve devlet arasında anayasada tanımlanmış, bireyin ve devletin karşılıklı hak ve ödevleridir. Örgütsel vatandaşlık ise, bireyin örgüte olan sorumluluklarını ifade eder. Örgütsel vatandaşlıkta vatandaşlık tanımında bulunan devletin yerini örgüt almaktadır. Ayrıca; örgütsel vatandaşlıkta belirli bir zorunluluğa veya kurallara bağlı kalmaksızın fazladan bir çaba söz konusudur (Yücel ve Kaynak, 2008, s. 685).

Bir ülkede vatandaşlar ülke yönetimi tarafından belirlenen kurallara uymak dışında ülkesi için ekstra olumlu davranışlarda da bulunurlar. Bu davranışlar "herkesin kapısının önünü temizlemesi durumunda sokakların pırl pırl olacağı" düşüncesinden kaynaklanmaktadır. Aynı inanç örgütlerde de geçerlidir. Bireyler ne kadar sorumlulukları dışına çıkar ve örgütsel hedefler doğrultusunda fazladan rol davranışında bulunurlarsa örgütsel hedeflere ulaşmak o derece kolaylaşır (Ala, 2010, s. 4). Örgütsel vatandaşlık davranışı isteğe bağlı ortaya çıkan davranışlardır. Çalışanların resmi rollerinin ötesinde, örgütlerin performansında da önemli rol oynarlar (Yoon, 2009, s. 421). Örgütsel vatandaşlık davranışı çalışanlara ve örgüte yardımcı olmayı amaçlayan, psikolojik sözleşmenin ötesine geçen gönüllü katkılardır (Spektor ve Fox, 2002, s. 2). Çalışanların örgütte biçimsel yolla belirlenen, yapılması zorunlu olanların ötesine geçmesi ve beklenenden fazlasını yapmalarıdır (Çetinkaya ve Çimenci, 2014, s. 244). Örgütsel vatandaşlık davranışı, çalışanların iş

tanımında bulunmayan, herhangi bir eğitim faaliyetine bağlı olmayarak meydana gelen, ödüllendirme veya cezalandırma sistemine tabii tutulmayan davranışlardır (Bolino, 1999, s. 83).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ikiye ayrılmaktadır. Birinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı; örgütsel faaliyetler içerisinde aktif bir biçimde bulunan davranışlardır. İkinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı ise örgütsel yapıya zarar verecek olan davranışlardan kaçınma olarak ifade edilebilir. Söz konusu bu iki tür arasında ciddi farklılıklar mevcuttur. Örgüte katkı sağlamayı amaçlayan birinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı biçiminde çalışanlar örgüt içinde aktif biçimde rol alırlar. Kendi çabaları sayesinde üretim yaparlar. İkinci tür örgütsel vatandaşlık davranışında ise çalışanlar yalnızca örgüte zarar vermeme düşüncesiyle hareket ederler. Temel amaç örgütün zararına olacak faaliyetlerde bulunmamaktır. Bu bağlamda söz konusu farklılık bir futbol maçına benzetilebilir. Bir futbol maçı kazanmak için oynamak ile kaybetmemek için oynamak aynı şey değildir (Karaman ve Aylan, 2012, s. 38; Avcı, 2015, s. 193). Temelde örgütsel vatandaşlık davranışı iki türlü olsa da uygulamada her ikisi de talep edilmekte ve örgütler tarafından çalışanlarından beklenen davranış biçimleri arasında yer almaktadır.

İlgili literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar konusunda bir fikir birliğine varılamadığı görülmektedir. Ancak konuyla ilgili yapılan çeşitli çalışmalarda (Aydoğan ve Dinçer, 2017; Khan vd., 2017; Alkahtani, 2015; Kittilertpaisean vd., 2014; Tambe ve Shanker, 2014; Moorman, 1991) genellikle Organ (1988) tarafından ortaya konulan ve özgecilik (altruizm), vicdanlılık (conscientiousness), nezaket (courtesy), centilmenlik (sportmanship) ve sivil erdem (civil virtue) olmak üzere beş alt boyuta sahip olan modelin kullanıldığı söylenebilir. Bu alt boyutlar içerisinde özgecilik ve nezaket alt boyutları bireye yönelik iken; vicdanlılık, sivil erdem ve centilmenlik alt boyutları örgüte yöneliktir (Şahin ve Açar, 2017, s. 1096).

Özgecilik: Özgecilik boyutu, örgüt içinde bireylerin karşılık beklemeden birbirine yardımcı olmaları, sorunların çıkmasını engellemek amacıyla gönüllü çaba göstermeleridir (Podsakoff vd., 2000, s. 518). Özgecilik, örgüt içinde bireylere yardım etmeyi amaçlayan davranışların tamamıdır. Özgecilik davranışı ile bireyler arasındaki iş birliği artmaktadır. Bireyler arasında artan iş birliği sayesinde örgüt içerisinde meydana gelebilecek olan gerginlikler ve çatışmalar önlenmektedir. Örgüt içerisindeki ilişkiler olumlu etkilenmektedir (Budak, 2015, s. 13). Yardıma ihtiyacı olan veya işe yeni başlayan arkadaşlarına yardım talebi bulunmadan, kendi isteği ile yapılan yardımdır. Kıdemli veya uzman çalışanların işe yeni başlayanlara bilgi ve deneyimlerini aktarması olarak ifade edilebilir. Yardımlaşmanın ön plana çıktığı özgecilik davranışı örgütsel etkinliğin ve verimliliğin artmasına katkıda bulunur. Örgüt içinde bulunan araç ve gereçlerin kullanımı, herhangi bir proje veya sunum hazırlığında bilgi alışverişi yolu ile çalışmaların birbirini tamamlamaları özgecilik için verilebilecek güzel bir örnektir (Allison vd., 2001, s. 283). Yardımlaşma eyleminin doğası düşünüldüğünde çalışanlar arasında pozitif yönlü bir ilişki gelişmektedir. Örgüt içerisinde herhangi bir işi birlikte yapmaları aralarında iş birliğini arttırarak birlik ve beraberlik duygusu içerisinde güvenle çalışmalarını sağlamaktadır.

Nezaket: Çalışanların örgüt içerisinde meydana gelebilecek herhangi bir problemi önleme veya ortaya çıkması muhtemel herhangi bir problemin engellenmesi için diğer çalışanlara yardımcı olmayı ifade eder. Kısaca; herhangi bir problemin meydana gelmesini beklemeden problem oluşturabilecek durumları gönüllü biçimde önlemektir. Nezaket davranışına örnek olarak çalışanlara önceden bilgi verme, danışmanlık yapma, hatırlatma gibi davranışlar verilebilir. Nezaket ve özgecilik kavramları birbirine çok benzer kavramlar olarak görölse de aralarında farklılıklar mevcuttur. Özgecilik boyutu problem ortaya çıktıktan sonra görülen davranışları ifade ederken nezaket boyutu herhangi bir problemin ortaya çıkmasını engellemeye yönelik davranışları ifade eder (Budak, 2015, s. 13).

Vicdanlılık: Vicdanlılık örgütsel düzeni sağlayan kurallara uyma davranışıdır. Çalışanların kurallara uyma konusunda gayretli ve istekli olmasıdır. Vicdanlılık boyutu "kişisel gayret", "ileri görev bilinci" ya da "genel uyum" olarak da ifade edilmektedir (Mahmutoğlu, 2017, s. 51). Vicdanlılık boyutunun temelinde fazladan rol davranışı bulunmaktadır. Çalışanların örgüt beklentisi olan asgari rol davranışının ötesinde rol davranışında bulunmasıdır. Söz konusu fazladan rol davranışı gönüllülük esasına dayanmaktadır (Karaman ve Aylan, 2012, s. 39). Örgütsel düzeni sağlayan kurallara bağlı kalarak görevini yerine getirmesi vicdanlılık boyutuna örnektir. Çalışanların örgütün başarısını ve performansını arttırmak amacıyla gönüllü olarak fazladan sorumluluk üstlenmeleri, yaratıcı davranmaları, yenilikçi olmaları aynı zamanda diğer çalışma arkadaşlarını da bu şekilde davranmaları için teşvik etmeleri, onları cesaretlendirmeleri vicdanlılık boyutuna örnek davranış biçimleridir (Podsakoff vd., 2000, s. 524). Vicdanlılık boyutunda çalışanlar üstün görev bilincine sahiptir. Çalışanlar örgütün kurallarına gönüllü olarak uymaktadır. Herhangi bir denetim

mekanizması yokken bile kurallar doğrultusunda hareket ederek örgütsel amaçları gerçekleştirmeye çalışırlar.

Sivil Erdem: Sivil erdem boyutu çalışanların örgüte bağlılıkları ve sorumluluk duyguları ile ilgilidir. Örgüt içinde düzenlenen toplantıların hepsinde eksiksiz bulunma, toplantılarda meydana gelecek tartışmalarda fikirlerini özgürce beyan etme, örgütsel kararlara katılma, kendilerini geliştirmek amacıyla eğitim faaliyetlerinde bulunma, örgüt için fırsat veya tehdit olarak algılanabilecek durum ve koşulları gözlemlenme, örgüt ile ilgili konularda bilgi sahibi olma sivil erdem boyutunda meydana gelebilecek davranış biçimleridir (Ulusoy ve Sarıçoban, 2017, s. 660). Yetki ve sorumluluğun üst kademe yöneticilerde toplandığı, hiyerarşik bir düzenin olduğu, kararların yalnızca üst kademe yöneticiler tarafından alındığı ve otoriter bir yönetim sistemi belirleyen örgütlerde sivil erdem davranışı uygulamaya dâhil edilememektedir. Otoriter bir yönetim sistemini benimseyen söz konusu örgüt yöneticileri çalışanların fikir beyanlarını kabul etmezler. Çalışanların fikirlerini ortaya koymaları yöneticilerin işlerine karışmaları olarak düşünülür. Sivil erdem davranışı çalışanlara inisiyatif tanıyan, yetki devrinin yapıldığı örgüt yapılarında görülebilecek bir davranış biçimidir (Çelik, 2007, s. 135).

Centilmenlik/Sportmenlik: Centilmenlik davranışı sakınma davranışı olarak görülmektedir. Çalışanların problem yaratacağını düşündüğü davranışlardan uzak durmasıdır (Podsakoff ve MacKenzie, 1997, s. 142). Söz konusu bu özellikleri itibarıyla örgütsel vatandaşlık davranışının centilmenlik boyutu, çalışanların bardağın dolu tarafına bakması halidir. Çalışanların örgütlerde meydana gelmesi doğal olan olumlu veya olumsuz durumlarda olumluyu görebilme becerisine sahip olmalarıdır. Centilmenlik boyutu ile çalışanların motivasyonu artmakta ve bu bağlamda örgütsel başarı sağlanmaktadır. Centilmenlik, örgüt içinde huzuru ve barışı sağlar. Huzurlu bir çalışma ortamını gaye edinen ve bu ortamı gerçekleştiren çalışanlar genellikle centilmen olarak anılmaktadır. Hoşgörülülük ve katlanma düzeyi yüksek çalışanlar örgütsel performansın artmasında etkilidir. Centilmenlik yalnızca şikâyet etmeme davranışı değildir. Centilmenlik aynı zamanda fedakârlık etme, olumlu tutumu devamlı olarak sürdürme davranışıdır. Çalışanın örgütte meydana gelebilecek sorunlar karşısında olumlu bir tutum sergileyerek soruna yaklaşması, çalışanlar arasında fikir birliği olmadığı durumlar da bile kendisinden fedakârlık yapması, başkalarının duygu ve düşüncelerine saygı duyması olarak da nitelendirilebilir (Çelik, 2010, s. 45).

Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüt ve çalışanlar açısından olumlu sonuçları vardır. Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanlara sahip örgütlerde çatışmalar azalmakta, örgütün performansı artmakta örgütsel faaliyetlerin uygulanması kolaylaşmaktadır (Gürbüz, 2006, s. 57). Örgütsel vatandaşlık davranışı iş yaşamını üç temel noktada fazlasıyla etkilemektedir. Bunlardan ilki yardımlaşmadır. Yardımlaşma eylemini amaç edinen bireyler iyi vatandaş olarak nitelendirilebilirler. Yardımlaşma sayesinde örgüt içinde iletişim güçlenecek, çalışanların arasında bilgi paylaşımı artacaktır. Yardımlaşma eylemi örgüte yeni katılan çalışanlar ve eski çalışanlar arasında uyumu kolaylaştıracak, örgütsel hedeflere iş birliği içinde kolayca ulaşacaklardır. Örgütsel vatandaşlık davranışının ikinci etkisi, çalışanların güçlü sorumluluk duygusuna sahip olmasını sağlamasıdır. Örgütsel başarının başında çalışanların fedakârlıkta bulunmaları gerekmektedir. Örgütlerine karşı sorumluluk duygusu gelişen bireylerin örgütsel amaçlara ulaşması kolaylaşmaktadır. Son etki ise çalışanların olumlu tutuma sahip olmaları ile ilgilidir. Örgütlerine karşı olumlu tutuma sahip olan bireylerin örgütsel başarıları yüksektir.

Yöntem

İlişkisel tarama modelinde tasarlanan bu araştırmanın amacı banka çalışanlarının ortaya koydukları örgütsel vatandaşlık davranışlarının çeşitli demografik özellikleriyle olan ilişkisini belirlemektir.

İlgili literatürde konuyla ilgili çalışmalar incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışının cinsiyet, yaş ve çalışma süresi gibi demografik özelliklere bağlı olarak anlamlı farklılıklar göstermediği (Bakan vd., 2017; Berbaoui, 2015; Uzonwanne, 2014; Yeşiltaş ve Keleş, 2010) yönünde araştırma bulgularına rastlanılabildiği gibi demografik değişkenlerin örgütsel vatandaşlık davranışında belirleyici bir etkiye sahip olduğu (Tokgöz ve Seymen, 2013; Mahnaz, vd., 2013; Özyer vd., 2012) yönündeki araştırma bulgularına da rastlanılabilmektedir. Bu nedenle araştırma kapsamında şu sorulara cevap aranmıştır:

- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında cinsiyete atfedilebilecek istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında yaşa atfedilebilecek istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında medeni duruma atfedilebilecek istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında eğitime atfedilebilecek istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?
- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarında çalışma süresine atfedilebilecek istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık var mıdır?

Evren - Örneklem

Araştırmanın evrenini özel bir bankanın Denizli ili ve ilçelerinde bulunan şubelerinde görev yapan toplam 200 banka çalışanı oluşturmaktadır. Örneklem seçilmeksizin tüm evrene dağıtılan anketlerden 176 tane geri dönüş sağlanmıştır. Hatalı ve eksik doldurma sonucu 4 adet anket geçersiz sayılmıştır. Anketlerin geri dönüş oranı %86'dır.

Veri Toplama Araçları

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği. Orijinali Vey ve Campbell (2004) ile Williams ve Shiaw (1999) tarafından geliştirilen ve Basım ve Şeşen tarafından (2006) geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş olan bir ölçektir. Beş alt boyuta sahip olan bu ölçekte özgecilik alt boyutunda 5 madde, vicdanlılık alt boyutunda 3 madde, nezaket alt boyutunda 3 madde, centilmenlik alt boyutunda 4 madde ve sivil erdem alt boyutunda 4 madde olmak üzere toplamda 19 madde bulunmaktadır. Katılımcıların ölçeklere verecekleri cevapları ise 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum şeklinde beşli Likert ölçeğine göre düzenlenmiştir. Bu çalışmada ölçeğin hesaplanan Cronbach's alpha iç tutarlılık katsayısı 0,925'tir.

Verilerin Analizi

Demografik özellikler ile katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri arasındaki ilişki CHAID analizi ile değerlendirilmiştir. CHAID analizi (Ki-kare Otomatik Etkileşim Tespiti) bir veri segmentindeki değişkenler arasındaki yapısal bağlantıları analiz etmek için kullanılan yöntemlerden biri olan bir tür AID (Otomatik Etkileşim Tespiti) yöntemidir (Atti ve Dodo, 2018, s. 185). CHAID analizi ile kategorik değişkenlerden oluşan veri seti ve bağımlı değişken kendilerini en iyi şekilde açıklayabilecek tarzda ayrıntılı homojen alt kümeler bölünür. Bu sayede dağılımın normalliği ve homojenliği sağlanmış olur. Ortaya çıkan bu alt kümeler küçük tahmin edici gruplardan meydana gelmektedir. En iyi tahmini ortaya koyabilmek için başlangıç değişkenleri sürekli olarak bağımsız bir şekilde yeniden kategorileştirilerek analiz sürdürülür (Doğan, 2003, s. 66). CHAID analizi sayesinde sadece bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişki belirlenmekle kalmamakta aynı zamanda bağımsız değişkenlerin kendi aralarındaki etkileşimleri de ortaya konulmuş olmaktadır (Şahin ve Avcıkurt, 2013, s. 318).

Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin dağılımları Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

		Frekans	Yüzde	Kümülatif
Cinsiyet	Kadın	71	41,3	41,3
	Erkek	101	58,7	100,0
Yaş	19-25 Yaş	13	7,6	7,6
	26-44 Yaş	130	75,6	83,1
	45-59 Yaş	29	16,9	100,0
Medeni Durum	Evlü	109	63,4	63,4
	Bekâr	63	36,6	100,0
Eğitim Durumu	Ön lisans	41	23,8	23,8
	Lisans	119	69,2	93,0
	Yüksek Lisans	12	7,0	100,0
Çalışma Süresi	1 yıldan az	13	7,6	7,6
	1-5 yıl	29	16,9	24,4
	6-10 yıl	56	32,6	57,0
	11-15 yıl	51	29,7	86,6
	16-20 yıl	22	12,8	99,4
	21 yıl ve üzeri	1	0,6	100,0

Tablo 1 incelendiğinde 172 kişilik katılımcı grubunun % 41,3'ünün (71 kişi) kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun %75,6 ile (130 kişi) 26-44 yaş aralığındaki katılımcılar oluştuğu ve bunları sırasıyla %16,9 oranı ile (29 kişi) 45-59 yaş aralığındaki katılımcıların ve %7,6 oranı ile (13 kişi) 19-25 yaş aralığındaki katılımcıların izlediği söylenebilir. Katılımcıların %63,4'ü (109 kişi) evlidir. Eğitim durumlarına göre dağılımlarına bakıldığında katılımcıların %69,2'sinin (119 kişi) lisans mezunu, %23,8'inin (41 kişi) ön lisans mezunu, %7'sinin (12 kişi) yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Bu oranlardan anlaşılacağı gibi katılımcıların çok büyük bir çoğunluğu lisans mezunudur. Katılımcıların kurumda çalıştıkları süreye göre dağılımlarına bakılırsa; %7,6'sı (13 kişi) 1 yıldan az, %16,9'u (29 kişi) 1-5 yıl arası, %32,6'sı (56 kişi) 6-10 yıl arası, %29,7'si (51 kişi) 11-15 yıl arası, %12,8'i (22 kişi) 16-20 yıl arası ve son olarak %0,6'sı (1 kişi) 21 yıl ve üzeri çalışma süresine sahiptir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ölçeğinin yapı geçerliliği için faktör analizinden ve güvenilirliği için de Cronbach's Alpha iç tutarlılık katsayısından yararlanılmıştır.

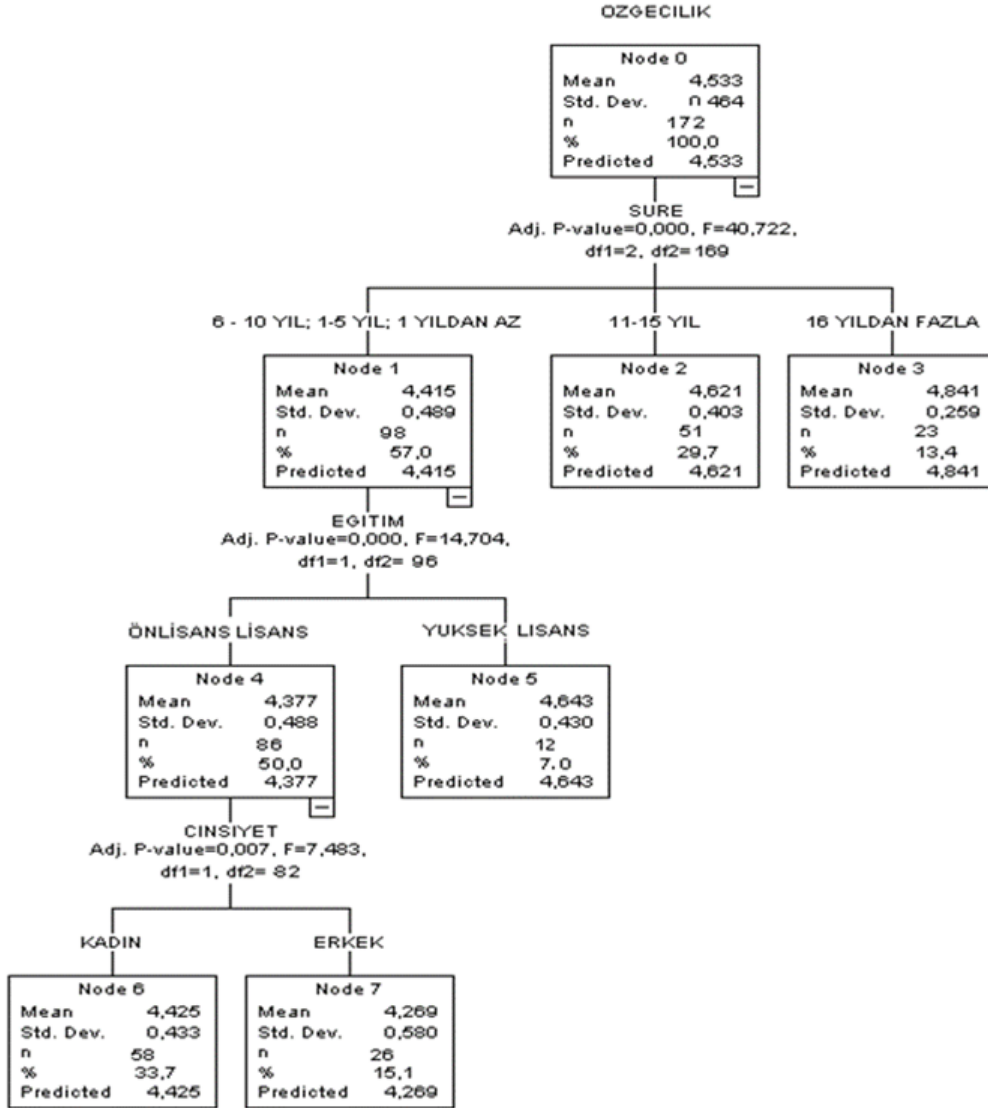
Faktör analizi öncesinde elde edilen veriler faktör analizi için uygunluk açısından incelenmiştir. Bunun için KMO değeri ile Barlett küresellik testi sonuçlarına bakılmıştır. Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin KMO değerinin 0,913 ve Barlett testi sonucunun 1705,466 ($p < 0,000$) olduğu görüldüğünden elde edilen verilerin faktör analizi uygulamaya elverişli olduğuna karar verilmiştir. Özdeğeri 1'den büyük olan faktörler ölçeğe dâhil edilmiş olup faktör yük değerleri için 0,40 alt sınır olarak belirlenmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlerin sahip oldukları yükler ise tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Ölçeğindeki Faktör Yükleri

MADDELER	FAKTÖRLER				
	Fak 1	Fak 2	Fak 3	Fak 4	Fak 5
Özgecilerlik 2	0,510				
Özgecilerlik 3	0,800				
Özgecilerlik 4	0,704				
Özgecilerlik 5	0,671				
Vicdanlılık 1		0,817			
Vicdanlılık 2		0,625			
Vicdanlılık 3		0,583			
Nezakete 1			0,601		
Nezakete 3			0,985		
Centilmenlik 1				0,803	
Centilmenlik 2				0,747	
Centilmenlik 3				0,700	
Centilmenlik 4				0,687	
Sivil Erdem 1					0,451
Sivil Erdem 2					0,646
Sivil Erdem 3					0,768
Sivil Erdem 4					0,767
Açıklanan Varyans (%)	20,875	16,352	15,894	8,887	6,487
			68,495		
Cronbach's Alpha (α)	0,733	0,706	0,600	0,810	0,741
			0,925		

Tablo 2'de görüldüğü üzere özgecilerlik faktöründe yer alan maddelerden biri 0,40 değerinden daha düşük bir faktör yüküne sahip olduğu için ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan maddelerin faktör yükleri 0,510 ile 0,800 arasında değişmektedir ve faktörün açıkladığı toplam varyans miktarı %20,875'tir. Vicdanlılık faktörünün faktör yükleri 0,583 ile 0,817 arasında değişmektedir ve açıkladığı toplam varyans miktarı %16,352'dir. Nezaket faktöründe yer alan maddelerden biri faktör yükü alt sınırı olan 0,40 değerinden daha düşük bir değer aldığı için ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan maddelerin faktör yükleri 0,601 ile 0,985'tir ve bu faktör toplam varyansın %15,864'ünü açıklamaktadır. Centilmenlik faktörünün faktör yükleri 0,687 ile 0,803 arasında değişmektedir ve açıkladığı toplam varyans miktarı %8,887'dir. Sivil erdem faktörünün faktör yükleri ise 0,451 ile 0,768 arasında değişmekte olup açıkladığı toplam varyans miktarı da %6,487'dir. Ölçeğin bütününe ilişkin Cronbach's Alpha değeri 0,925 olarak bulunmuştur. Alt boyutların Cronbach's Alpha değerleri ise özgecilerlik için 0,763, vicdanlılık için 0,706, nezakete için 0,600, centilmenlik için 0,810 ve sivil erdem için 0,741 olarak hesaplanmıştır. Tüm bu bulgular neticesinde ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna varılabilir.

Demografik değişkenler ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından özgecilik arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan CHAID Analizi sonucunda elde edilen ağaç diyagramı Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Özgeciliğe Etki Eden Bağımsız Değişkenler İle İlgili Ağaç Diyagramı

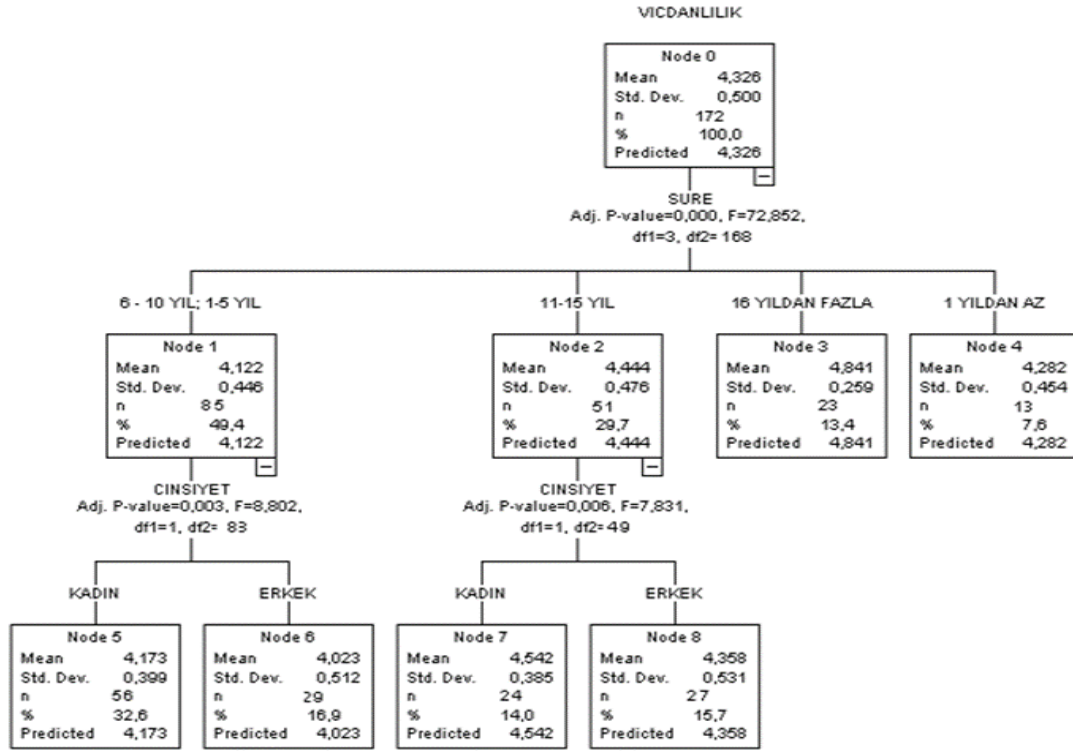
Şekil 1 incelendiğinde özgecilik ile çalışma süresi, eğitim ve cinsiyet değişkenlerinin ilişkili olduğu görülmektedir. Bunlar içerisinde özgeciliği etkileyen en önemli değişken ise çalışma süresidir ($F=40.722$, $p<0.001$).

Bülbül (2010) tarafından banka çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmada 10 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olanların 1-3, 4-6 ve 7-9 yıl çalışanlara göre Ö.V.D göstermeye daha fazla yatkın oldukları belirlenmiştir. Bu çalışmada da 11 ile 15 yıl arasında çalışanların ortalama puanı ($= 4.621 \pm 0.403$), 10 yıldan az süredir çalışanlardan ($= 4.415 \pm 0.489$) daha yüksektir. Dolayısıyla çalışma süresi arttıkça çalışanların ortalama özgecilik davranışı puanları da artmaktadır. Bu bulgu Uslu ve Balcı'nın (2012) araştırma bulgularıyla uyumludur.

Çalışma süresi 10 yıldan az olan çalışanların özgecilik davranışları eğitim düzeyinden etkilenmektedir ($F=14.704$, $p<0.001$). Ön lisans ve lisans mezunu olanların ortalama puanı ($= 4.377 \pm 0.488$) lisansüstü düzeyde eğitime sahip olanlardan ($= 4.643 \pm 0.430$) daha düşüktür. Buna benzer bir bulguya Mahnaz ve arkadaşları (2013) tarafından eğitim hastanelerinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilen araştırmada rastlanılmaktadır. Bu çalışmada da yüksek lisans düzeyinde eğitime sahip olanların Ö.V.D. puan ortalamaları lisans ve ön lisans düzeyinde eğitime sahip olanlardan daha yüksek bulunmuştur.

Ön lisans ve lisans mezunu olan çalışanların özgeçmiş davranışları cinsiyet değişkeninden etkilenmektedir ($F=7.483$, $p<0.001$). Buna göre kadın çalışanlar ($= 4.425\pm 0.433$) erkek çalışanlara ($= 4.269\pm 0.580$) göre daha fazla özgeçmiş davranışı sergilemektedir. Özyer ve arkadaşları (2012) banka çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada kadınların özgeçmiş davranışı gösterme eğilimlerinin erkeklere göre daha yüksek olduğunu belirlemişlerdir.

Demografik değişkenler ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan CHAID Analizi sonucunda elde edilen ağaç diyagramı Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Vicdanlılığa Etki Eden Bağımsız Değişkenler İle İlgili Ağaç Diyagramı

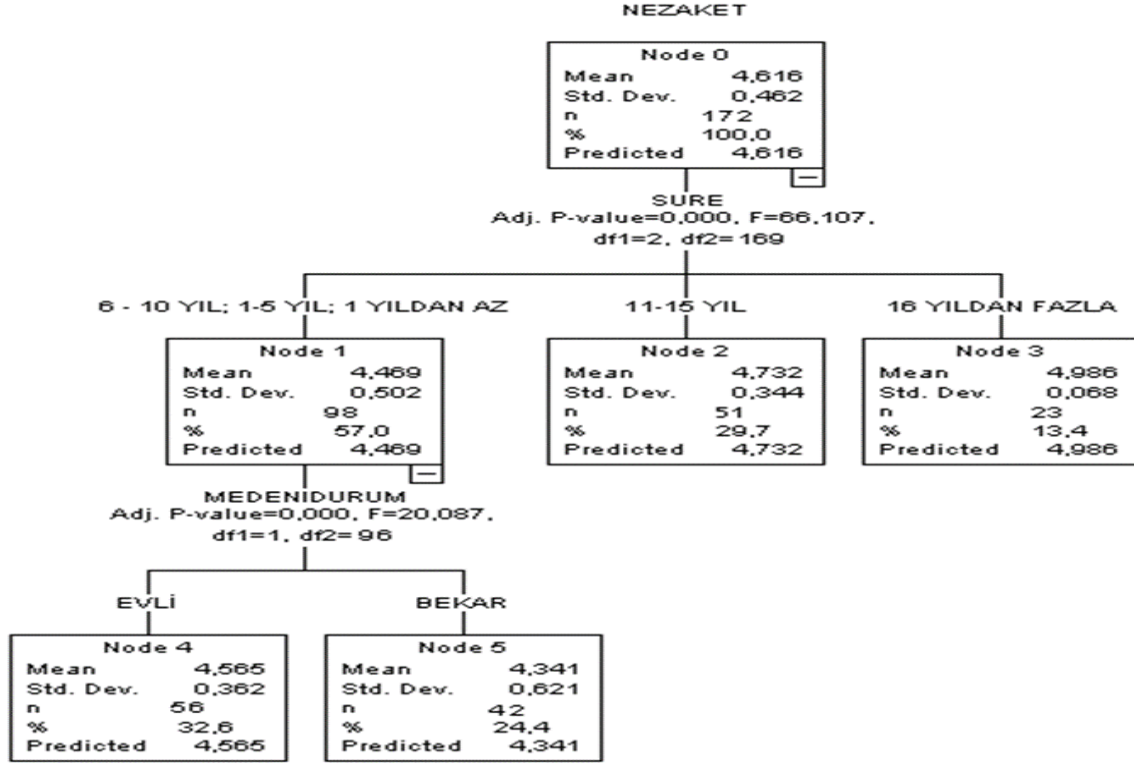
Şekil 2'ye göre vicdanlılık ile çalışma süresi ve cinsiyet değişkenleri birbirleriyle ilişkilidir. Vicdanlılık üzerinde en önemli etkiye sahip olan değişken yine çalışma süresidir ($F=72.852$, $p<0.001$). Çalışma süresi 11- 15 yıl arasında olanların vicdanlılık davranışı puan ortalamaları ($= 4.444\pm 0.476$), 10 yıldan az süreli çalışanlara göre daha yüksek ($= 4.122\pm 0.446$), 16 yıldan fazla olanlara göre ise daha düşüktür ($= 4.841\pm 0.259$). Dolayısıyla çalışma süresi arttıkça çalışanların vicdanlılık davranışı gösterme eğilimlerinin de arttığını söylemek mümkündür. Bu bulgu Mahnaz vd. (2013)'nin çalışma sonuçlarıyla uyumludur. Benzer bir bulgu Uslu ve Balcı (2012) tarafından ilköğretim okullarında görev yapan öğretmenler ile yapılan çalışmada elde edilmiştir.

Çalışma süresi 10 yıldan az olanlar ile 11-15 yıl arasında olanların vicdanlılık davranışları cinsiyetlerinden etkilenmektedir ($F=8.802$; $F=7.831$, $p<0.001$). Buna göre hem 10 yıldan az süreyle hem de 11-15 yıl süreyle çalışanlar içerisinde kadınların vicdanlılık puan ortalamaları ($= 4.173\pm 0.399$; $= 4.542\pm 0.385$) erkeklere göre daha yüksek çıkmaktadır ($= 4.023\pm 0.512$; $= 4.358\pm 0.531$). Bu bulgu Aydın'ın (2015) çalışmasıyla uyumluluk göstermektedir.

Demografik değişkenler ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından nezaket davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan CHAID Analizi sonucunda elde edilen ağaç diyagramı Şekil 3'te gösterilmiştir.

Şekil 3'e göre nezaket davranışı ile çalışma süresi ve medeni durum değişkenleri birbirleriyle ilişkilidir. Diğer alt boyutlarda olduğu gibi nezaket davranışı üzerinde en önemli etkiye sahip olan değişken yine çalışma süresidir ($F=66.107$, $p<0.001$). Çalışma süresi 11- 15 yıl arasında olanların nezaket davranışı puan ortalaması ($= 4.732\pm 0.344$), 10 yıldan az süreli çalışanlara göre daha yüksek ($= 4.469\pm 0.502$), 16 yıldan fazla olanlara göre ise daha düşüktür ($= 4.986\pm 0.068$).

Çalışma süresi 10 yıldan az olanların nezaket davranışları medeni durumlarından etkilenmektedir ($F=20.087$; $F=7.831$, $p<0.001$). Buna göre 10 yıldan az süreyle çalışanlar içerisinde evli olanların nezaket davranışı puan ortalaması ($= 4.565\pm 0.362$) bekâr olanlara göre daha yüksek çıkmaktadır ($= 4.341\pm 0.621$). Arıkan ve arkadaşlarının (2017) beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada evli olan çalışanların bekâr çalışanlara oranla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür.



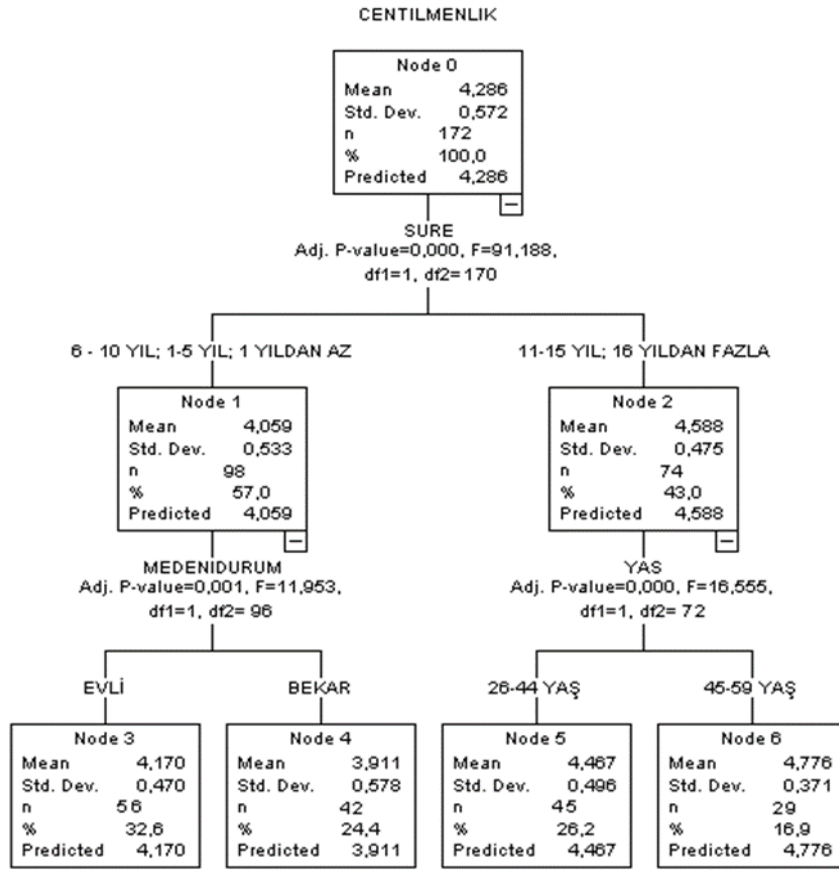
Şekil 3. Nezakete Etki Eden Bağımsız Değişkenler İle İlgili Ağaç Diyagramı

Demografik değişkenler ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından centilmenlik davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan CHAID Analizi sonucunda elde edilen ağaç diyagramı Şekil 4'te gösterilmiştir.

Şekil 4'e göre centilmenlik davranışı ile çalışma süresi, medeni durum ve yaş değişkenleri birbiriyle ilişkilidir. Diğer alt boyutlarda olduğu gibi centilmenlik davranışı üzerinde en önemli etkiye sahip olan değişken yine çalışma süresidir ($F=91,188$, $p<0,01$). Buna göre 11 yıl ve daha uzun süre çalışmış olanların centilmenlik davranışı puan ortalamaları ($= 4.588\pm 0.475$) 10 yıldan az süre ile çalışanlardan daha yüksektir ($= 4.059\pm 0.533$). Bu bulgu Tokgöz ve Seymen (2013) tarafından hastane çalışanları ile gerçekleştirilen çalışma ile uyumludur. Çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından centilmenlik boyutu üzerinde, çalışma süresinin etkili olduğu görülmüştür.

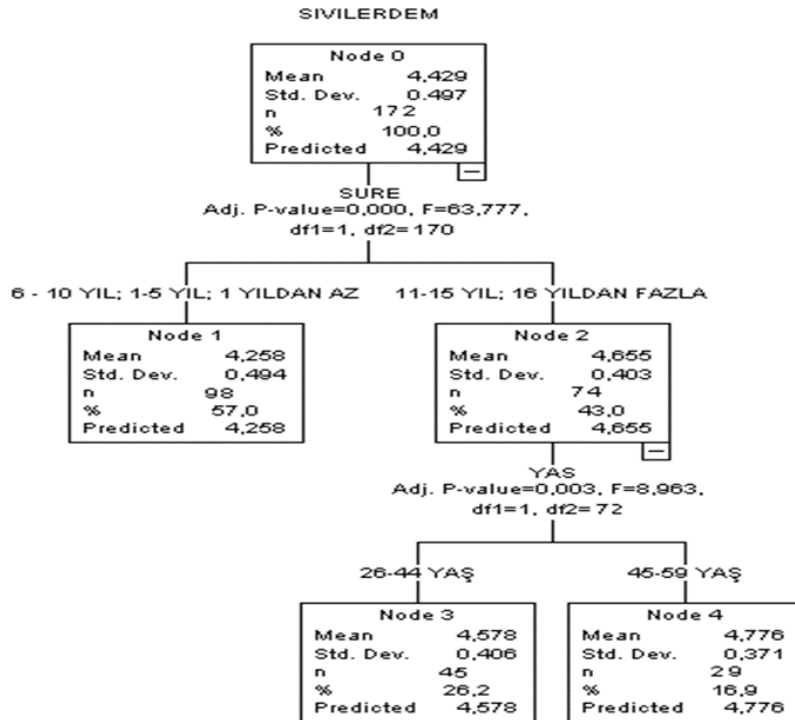
Çalışma süresi 10 yıldan az olan çalışanların centilmenlik davranışlarının aynı zamanda medeni durumdan da etkilendiği görülmektedir ($F=11,953$, $p<0,05$). Buna göre 10 yıldan az süreyle çalışanlardan evli olanlar ($= 4.170\pm 0.470$) bekâr olanlara göre daha fazla centilmenlik davranışı sergilemektedirler ($= 3.911\pm 0.578$). Bu bulgu Güleç'in (2015) otel işletmelerinde çalışan kadınların medeni durumları ile centilmenlik davranışı sergilemeleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu yönündeki araştırma bulgusuyla tutarlılık göstermektedir. Benzer bulgu Cingi'nin (2015) çalışmasında da elde edilmiştir.

11 yıldan daha uzun süre çalışmış olanların centilmenlik davranışları ise yaş değişkeninden etkilenmektedir ($F=16,555$, $p<0,01$). Buna göre çalışma süresi 11 yılı aşmış olan çalışanlardan yaşları 45 ve üzeri olanların puan ortalamaları ($= 4.776\pm 0.371$) yaşları 45'ten az olanlara göre daha yüksektir ($= 4.467\pm 0.406$).



Şekil 4. Centilmenliğe Etki Eden Bağımsız Değişkenler İle İlgili Ağaç Diyagramı

Demografik değişkenler ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından sivil erdem davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılan CHAID Analizi sonucunda elde edilen ağaç diyagramı Şekil 5'te gösterilmiştir.



Şekil 5. Sivil Erdeme Etki Eden Bağımsız Değişkenler İle İlgili Ağaç Diyagramı

Şekil 5 incelendiğinde sivil erdem davranışı ile çalışma süresi ve yaş değişkenlerinin birbiriyle ilişkili olduğu görülmektedir. Diğer alt boyutlarda olduğu gibi sivil erdem davranışı üzerinde en önemli etkiye sahip olan değişken yine çalışma süresidir ($F=63,777$, $p<0,01$). Buna göre 11 yıl ve daha uzun süre çalışmış olanların sivil erdem davranışı puan ortalamaları ($= 4.655\pm0.403$) 10 yıldan az süre ile çalışanlardan daha yüksektir ($= 4.258\pm0.494$). Benzer şekilde İzci ve Sevinç (2015) tarafından Van il emniyet müdürlüğü çalışanları üzerinde gerçekleştirilen araştırmada 7-9 yıl aralığında çalışma süresine sahip olanlar ile 10 yıldan fazla süre ile çalışanlar arasında 10 yıl ve üzerinde çalışanlar lehine anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir.

Çalışma süresi 11 yıl ve daha uzun süre olanların sivil erdem davranışları aynı zamanda yaş değişkeninden etkilenmektedir ($F=8,963$, $p<0,05$). Buna göre çalışma süresi 11 yılı aşmış olan çalışanlardan yaşları 45 ve üzeri olanların puan ortalamaları ($= 4.776\pm0.371$) yaşları 45'ten az olanlara göre daha yüksektir ($= 4.578\pm0.406$). Bu bulgu Güleç'in (2015) ve Geçer ve Esatoğlu'nun (2010) araştırma bulgularıyla uyumluluk göstermektedir.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

1980'li yıllarla birlikte ekonomik, sosyal, politik ve teknolojik gelişmeler de hız kazanmıştır. Ülkede ve dünyada hızlı değişimlerin meydana gelmesi örgütleri de etkilemiştir. Örgütler değişim sürecine uyum sağlamak ve sürekli olarak gelişmeleri takip etmek durumunda kalmıştır. Örgütlerin değişim sürecine adapte olabilmeleri için sorumluluklarının dışına çıkan, gönüllü olarak örgütlerine katkı sağlayan ve örgütün çıkarlarını benimseyen çalışanlara ihtiyaçları vardır.

Bu çalışmada ülke ekonomisinde önemli bir yeri olan bankalarda çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı olarak adlandırılan ekstra rol davranışlarını sergilemelerinde demografik özelliklere atfedilebilecek bir farklılığın söz konusu olup olmadığı inceleme konusu yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda özel bir bankanın Denizli ili ve ilçelerindeki çalışanları araştırma kapsamına alınmıştır. İlgili analizler neticesinde elde edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir;

- Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde en önemli etkiye sahip olan demografik özellik çalışma süresidir. Özellikle 11 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip olan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimleri 10 yıldan az süreli çalışma süresine sahip olanlarla kıyaslandığında daha yüksek çıkmaktadır. Zaten ilgili literatürde de çalışma süresinin örgütsel vatandaşlık davranışı ile yakından ilişkili olduğu ifade edilmektedir (Mahnaz vd., 2013; Tokgöz ve Seymen, 2013; Uslu ve Balcı, 2012).
- Özgeciler alt boyutu çalışma süresi, eğitim ve cinsiyet gibi demografik özelliklerle ilişkili bulunmuştur. Çalışma süresi 10 yıldan daha az olan çalışanlardan lisansüstü düzeyde eğitime sahip olanlar lisans düzeyindekilere göre; lisans mezunu olan kadınlar ise erkeklere göre daha fazla özgeciler davranışı sergilemektedirler. Bu sonuçlar literatürle uyumludur (Şahal, 2015; Mahnaz vd., 2013; Uslu ve Balcı, 2012; Özyer vd., 2012).
- Vicdanlılık alt boyutu çalışma süresi ve cinsiyetle ilişkili bulunmuştur. Çalışma süresi 11 yıldan uzun olanların 10 yıldan kısa olanlara göre; çalışma süresi 10 yıldan kısa olanlar ile 11-15 yıl arasında olanlardan kadınların erkeklere göre daha fazla vicdanlılık davranışı sergiledikleri görülmüştür. Bu bulgular da literatürle uyumluluk göstermektedir (Aydın, 2015; Cingi, 2015; Mahnaz, 2013; Uslu ve Balcı, 2012).
- Nezaket alt boyutu çalışılan süre ve medeni durumla ilişkili bulunmuştur. Çalışma süresi 11 yıldan uzun olanların 10 yıldan daha kısa süreli olanlara göre; çalışma süresi 10 yıldan kısa olanlardan da evli olanların bekâr olanlara göre nezaket davranışı gösterme eğilimlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu bulgu da literatürle uyumludur (Arıkan vd., 2017; Cingi, 2015; Uslu ve Balcı, 2012).
- Centilmenlik alt boyutu çalışma süresi, medeni durum ve yaş gibi demografik özelliklerle ilişkili bulunmuştur. Çalışma süresi 11 yıldan fazla olanların 10 yıldan az olanlara göre; çalışma yılı 10 yıldan az olanlardan evli olanların bekâr olanlara göre; çalışma yılı 11 yıldan fazla olanlardan da 45 yaş ve üzeri olanların 45 yaşın altında olanlara göre daha fazla centilmenlik davranışı sergiledikleri belirlenmiştir. Bu bulgular da literatüre uyum sağlamaktadır (Güleç, 2015; Cingi, 2015; Tokgöz ve Seymen, 2013).
- Sivil erdem alt boyutu çalışma süresi ve yaş ile ilişkili bulunmuştur. Buna göre çalışma süresi 11 yıldan fazla olanların 10 yıldan daha az olanlara göre; çalışma süresi 11 yıldan fazla olanlardan da yaş 45 ve üzeri olanların 45'ten küçük olanlara göre sivil erdem davranışı gösterme eğilimleri

daha yüksek bulunmuştur. Bu bulgu da literatürden destek bulmaktadır (Güleç, 2015; Geçer ve Esatoğlu, 2010).

Ülke ve dünyada meydana gelen değişimler yoğun rekabete neden olmaktadır. Örgütler, çalışanlarının etkinliğini ve verimliliğini arttırmak suretiyle ancak bu rekabetle baş edilebilir hale gelebilirler. Bankacılık sektörü de değişen bu piyasa koşullarından oldukça etkilenmektedir. Müşteri beklentilerine kısa zamanda cevap verebilmek ve kaliteli hizmet sunabilmek bankacılık sektörü için oldukça önemlidir. Personelin eğitilmesi ve geliştirilmesi, örgüt içinde etkin bir iletişim ağı kurulması, bilginin açık ve anlaşılır bir biçimde paylaşılması, personelin ortak bir amacı benimsemesi bankacılık sektöründe hızlı ve iyi bir hizmet sunulmasının ön koşulu haline gelmiştir. İleri görev bilincine sahip, yardımlaşma kültürünü edinmiş, etki alanı genişlemiş, beklenenin ötesinde örgüt yararına fazladan rol davranışında bulunan, çözüm odaklı olan, risk alabilen banka çalışanları diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi bu sektörde de başarıyı sağlayacaktır.

Etik Beyan

“Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Demografik Özellikler Arasındaki İlişkinin CHAID Analizi İle İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma” başlıklı çalışmanın yazım sürecinde bilimsel, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir.

Kaynakça

- Ala, Ş., (2010). *Personeli güçlendirmenin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde etiksel davranışın rolü* (Yüksek Lisans Tezi) Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Alkahtani, A. (2015). Organizational citizenship behavior and rewards. *International Business Research*, 8(4), 210-222. DOI:10.5539/ibr.v8n4p210
- Allison, B. vd., (2001). Student classroom and career success: the role of organizational citizenship behavior. *Journal of Education for Business*, 76(5), 282-288. doi.org/10.1080/08832320109599650
- Arıkan, E., Kılıç, G. ve Becerikli, G. (2017). karizmatik liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: kuşadası'ndaki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(4), 1-19. DOI: 10.26677/tutad.2017.15
- Atti, A. ve Dodo, D. (2018). Chi-Square automatic interaction detection (CHAID) analysis for home quality status segmentation. *American Journal of Engineering Research*, 7(4), 183-188. https://www.researchgate.net/publication/324744253_ChiSquare_Automatic_Interaction_Detection_Chaid_Analysis_for_Home_Quality_Status_Segmentation
- Avcı, A., (2015). Öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin görüşleri. *Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 42, 191-206. <http://www.akademikbakis.org>
- Aydın, Y. (2015). *Liderlik tarzları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgüt kültürünün rolü: bursa serbest bölgesinde faaliyet gösteren firmalar üzerine bir araştırma* (Doktora Tezi). Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Aydoğan, E. ve Dinçer E., (2017). Örgütsel iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Kalkınma bakanlığı örneği. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9, 48-66. <http://www.academia.edu/32024342/>
- Bakan, İ., Büyükmüşe, T., Erşahan, B. ve Kaya, İ. (2017). Demografik özellikler kapsamında çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel kimlik algıları: Bir alan araştırması. *Akademik Araştırmalar Ve Çalışmalar Dergisi*, 9(17), 167-182. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/369674>
- Basım, H. ve Şeşen, H., (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 61(4), 83-101. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ausbf/article/viewFile/5000093061/5000086527>.
- Berbaoui, K., Slimani, I. ve Sadek, Z. (2015). The relationship between demographic characteristics and organizational citizenship behavior in the national company for distribution of electricity and gas. *International Journal of Innovative Research in Engineering & Management*, 2(6), 8-11. http://www.ijirem.org/DOC/2_%20IREM246f2bd9285-73f6-461e-b554-f5c55cc03cc6.pdf
- Bolino, M. C. (1999). Citizenship and impression management: good soldiers or good actors? *Academy of Management Review*, 24(1), 82-98. http://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Self-presentation_Impression_Formation/Bolino_1999_Citizenship_and_impression_management.pdf
- Budak, G. (2015). *Psikolojik dayanıklılık ve örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bülbül, A. (2010). *Çalışanların örgütsel adalet algısının, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel bağlılığa etkisi üzerine bir çalışma* (Yüksek Lisans Tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Cingi, A. (2015). *Örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini ilişkisine yönelik bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Çelik, M. (2007). *Örgüt kültürü ve örgütsel vatandaşlık davranışı* (Doktora Tezi). Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Çelik, M. (2010). *Öğretmen görüşlerine göre okul yöneticilerinin öğretimsel liderlik davranışı ile öğretmenlerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının analizi* (Yüksek Lisans Tezi). Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Çetinkaya, M. ve Çimenci, S. (2014). Örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi ve örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü: yapısal eşitlik modeli çalışması. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(23), 237-278. <http://acikerisim.lib.comu.edu.tr:8080/xmlui/handle/COMU/778>
- Doğan, İ. (2003). Holştayn ırkı ineklerde süt verimine etki eden faktörlerin CHAID analizi ile incelenmesi. *Ankara Üniversitesi Veterinerlik Fakültesi Dergisi*, 50, 65-70. <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/11/946/11735.pdf>
- Geçer, H. ve Esatoğlu, A.E. (2010). Hemşirelerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin belirlenmesi. *Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 9(2), 35-51. <http://dergipark.gov.tr/download/issue-file/8967>
- Güleç, M. (2015). *Kadın çalışanlarda cam tavan sendromunun örgütsel vatandaşlığa etkileri kuşadası 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama* (Yüksek Lisans Tezi). Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Gürbüz, S., (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 48-75. <http://iibfdergi.ibu.edu.tr/index.php/ijest/article/view/28>
- İzci, F. ve Sevinç, H. (2015). Kurumsal vatandaşlık davranışı boyutlarının araştırılması ve analizi: Van il emniyet müdürlüğü örneği. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(12), 53-78.
- Karaman, A. ve Aylan, S., (2012). Örgütsel Vatandaşlık, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1), 35-48. <http://iibfdergisi.ksu.edu.tr/issue/10264/125885>
- Khan, H., Yasir, M., Yusof, H. M., Saleem, M. M. ve Khan, N.U. (2017). A review of the conceptualization of organizational citizenship behavior. *City University Research Journal, Special Issue*, 81-87. http://www.cityuniversity.edu.pk/curj/Journals/Journal/special_aic_16/9.pdf
- Kittilertpaisan, J., Chanchiprecha, C. ve Phoonkasem, C. (2014). At the first glance of organizational citizenship behaviors and organizational effectiveness: A study of city and town municipality in Thailand. *Universal Journal of Management*, 2(8), 161-166. DOI: 10.13189/ujm.2014.020807
- Mahmutoğlu, T. (2017). *İş hayatında cinsel ayrımcılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkileri* (Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Mahnaz, M. A., Mehdi, M., Jafar, K. M. ve Abbolghasem, P. (2013). The effect of demographic characteristics on organizational citizenship behavior in the selected teaching hospitals in Tehran. *African Journal of Business Management*, 7(34), 3324-3331. DOI: 10.5897/AJBM2013.7117
- Moorman, R. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855. <http://psy482.cankaya.edu.tr/uploads/files/Relationship%20between%20OCB%20and%20OJ.pdf>
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, M.A., Lexington Books.
- Özyer, K., Orhan, U. ve Orhan, D. D. (2012). Demografik özelliklerin örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutları ile ilişkisi: bankacılık sektöründe bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27(1), 181-204. <https://iibfdergi.deu.edu.tr/index.php/cilt1-say1/article/view/306>
- Podsakoff, M. P., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563. <https://pdfs.semanticscholar.org/b2c3/a1f19d7f425dce3485beac95e0264441736f.pdf>
- Podsakoff, P. M. ve MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: a review and suggestions for future research. *Human Performance*, 10(2), 133-151. doi.org/10.1207/s15327043hup1002_5
- Savram, M. ve Karakoç, A. (2012). Bankacılık sektöründe itibar riskinin önemi. *International Conference On Eurasian Economics*, 328-332.
- Sıgmaz, A. (2017). *İş doyumunun örgütsel bağlılığa etkisi: bankacılık sektörü üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli
- Spector, P. E. ve Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12, 1-24. [doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00049-9](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00049-9)
- Şahal, S. (2015). *Örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şahin, S. ve Acar, V., (2017). İnternet bağımlılığı ve örgütsel vatandaşlık davranışı: hastanelerde uygulanan bir araştırma. *Uluslararası Yönetim ve İşletme Dergisi*, 17, 1094-1103. doi.org/10.17130/ijmeb.2017ICMEB1735882
- Şahin, S. Ş. ve Avcıkurt, C. (2013). Turist rehberlerinin iletişim yeterlilikleri: turistlerin görüşlerinin chaid analizi ile değerlendirilmesi. *Balikesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(29), 303-327. <http://sbe.balikesir.edu.tr/dergi/edergi/c16s29/makale/303-327.pdf>
- Tambe, S. ve Shanker, M. (2014). A study of organizational citizenship behaviour (OCB) and its dimensions: A literature review. *International Research Journal of Business and Management*, 1, 67-73.

- https://www.researchgate.net/publication/282239572_A_Study_of_Organizational_Citizenship_Behaviour_O_CB_and_Its_Dimensions_A_Literature_Review
- Tokgöz, E. ve Seymen, A. (2013). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: Bir devlet hastanesinde araştırma. *Öneri*, 10(39), 61-76. <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/165796>
- Ulusoy, H. ve Sarıçoban, S. (2017). Hekimlerin örgütsel vatandaşlık düzeylerinin kurumda çalışmaktan memnuniyet durumlarının ve kurumda kalma niyetlerinin incelenmesi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(48), 659-668. DOI: 10.17719/jisr.2017.1538
- Uslu, B. ve Balcı, E. (2012). İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile örgütsel iletişim algıları arasındaki ilişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 18(3), 461-489. <https://www.pegem.net/dosyalar/dokuman/136517-20121127121547-makale-5.pdf>
- Uzonwanne, F. (2014). Organizational citizenship behaviour and demographic factors among oil workers in Nigeria. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 19(8), 87-95. DOI: 10.9790/0837-19858795
- Ünal, M. (2014). İzmir Ticaret Odası Ar-Ge Bülten Eylül-2014 – Ekonomi. İzmir.
- Yeşiltaş, M. ve Keleş, Y. (2010). Otel işletmesi işgörenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarının demografik özelliklerine göre karşılaştırılması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36, 113-132 http://iubf.erciyes.edu.tr/dergi/sayi36/008_yesiltas-keles.pdf
- Yoon, C., (2009). The effect of organizational citizenship behaviors on erp system success. *Computers in Human Behavior*, 25, 421-428. doi.org/10.1016/j.chb.2008.10.004
- Yücel, C. ve Kaynak, S. (2008). Öğretmenlerin kişilik özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20, 686-706. <https://www.researchgate.net/publication/26590072>.

EXTENDED ABSTRACT

Human factor underlies the success and productivity of organizations in today's business world. The organizations struggling to survive in an intensely competitive environment need employees who go beyond their work descriptions and undertake extra tasks, fulfill their tasks literally without any inspection mechanisms, provide in-house solidarity and care about organizational confidentiality. These behavior patterns, which are called organizational citizenship, have drawn much attention and been studied by many researchers. Organizational citizenship comprises behaviors that are not included in the work description, that occur regardless of any training and are not subject to rewarding or punishing systems. It is possible to address these behaviors in two different types. First are the behaviors that are actively listed among organizational activities. In this type of behavior which aims at contributing to the organization, employees play an active role in the organization. They produce with their own effort. The second type of organizational citizenship behavior appears as avoiding behaviors that will damage organizational structure. The employees behave merely with the intent of not damaging the organization. The main idea is not to do anything that will damage the organization. The difference between these two behavior types is like a football game. It is not the same to play to win and to play not to lose. Although basically organizational citizenship is addressed in two different ways, in practice both are demanded and are among the list of behaviors expected from the employees by the organizations.

When relevant literature is examined, it is observed that organizational citizenship behavior is usually addressed in five sub-dimensions namely altruism, conscientiousness, courtesy, sportsmanship and civil virtue. Whereas altruism and courtesy sub-dimensions are related to the individual; conscientiousness, sportsmanship and civil virtue sub-dimensions are related to the organization. Altruism is the whole of the behaviors aiming at helping the individuals in the organization. It is to help your colleagues who need help or who have just started to work without their demand of your own accord. It is also possible to describe it as the communication of experience and knowledge by the senior and expert personnel to the employees that have recently started working. Altruism with solidarity standing out, contributes to the increase of organizational effectiveness and productivity. The use of tools and equipment in the organization or the studies complementing each other by exchanging knowledge while preparing for a project or a presentation are among the good examples of altruism. Courtesy is to prevent situations that could cause problems voluntarily without waiting for a problem to occur. Behaviors such as informing employees early, counseling or reminding them are examples of courtesy behaviors. Though altruism and courtesy look like very similar concepts, there are some differences. Whereas altruism refers to behaviors appearing after problem has occurred, courtesy refers to the behaviors aiming at preventing a problem from occurring. Conscientiousness is the behavior of obeying the rules providing organizational order. It is the employees' eagerness and intention to obey the rules. Conscientious sub-dimension is also defined as "personal effort", "advanced sense of mission" and "overall adaptation". That the employees undertake extra responsibilities voluntarily in order to increase success and performance of the organization, behave

creatively and be innovative, and encourage their friends to behave likewise are examples of conscientious dimension behavior patterns. Civil virtue is about employees' organizational commitment and sense of responsibility. Participating in every meeting held in the organization, expressing their thoughts freely in arguments during the meetings, participating in organizational decisions, having trainings to improve themselves, observing situations and conditions that can be perceived as opportunity or threat for the organization, having knowledge about the organization are among behavior patterns that can appear in civil virtue dimension. Sportsmanship is behaviors of avoiding. Employees avoid from behaviors that they think could cause problems. It can also be characterized as employee's approaching a problem with a positive attitude, sacrifice themselves even if there is not a consensus between employees, respecting others' feelings and thoughts.

Like all organizations, banks as well demand to have a workforce that have developed commitment, and put voluntary effort beyond responsibilities. In this context, the behaviors expected from the employees can be regarded as organizational citizenship behaviors.

Organizational citizenship behavior reflects on the employees' performances and influences them positively or negatively. This has become a behavior pattern expected from their employees by the organizations due to the necessity to easily adapt to the changes occurring in the organizational life. The objective of the study is to explore the relationship between organizational citizenship behavior which influences both the organization and the employees positively, and various demographic properties. For this purpose, the study was conducted with 172 employees of a private bank. The necessary data was collected via survey. CHAID analysis was utilized for data analysis. This analysis was preferred because it does not require assumptions (such as normality, linearity, homogeneity) necessary for regression analysis. As a result of the analyses made, tenure was found to be the most influential demographic property on organizational citizenship behavior. Besides, the demographic properties related to organizational citizenship behavior sub-dimensions can be summarized as: Altruism sub-dimension is related to tenure, education and gender; conscientiousness sub-dimension is related to tenure and gender; courtesy sub-dimension is related to tenure and marital status; sportsmanship sub-dimension is related to tenure, marital status and age; and civil virtue sub-dimension is related to tenure and age.