



Kamu İç Denetçileri Derneği Meşrutiyet Caddesi Konur Sokak No: 36/6 Kızılay - ANKARA

www.kidder.org.tr/denetisim/ • denetisim@kidder.org.tr

ISSN 1308-8335

Yıl: 17, Sayı: 34, 242-261, 2026

Araştırma Makalesi

ÖZ YETERLİLİK İLE ZORUNLU ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İLİŞKİSİ: BİR BÜYÜKŞEHİR BELEDİYESİNDE İNCELEME

(THE RELATIONSHIP BETWEEN SELF-EFFICACY AND COMPULSORY

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR: A STUDY IN A METROPOLITAN MUNICIPALITY)

Sedat İŞBİLİR¹, Sezai ÖZTOP², Bora YILDIZ³

ÖZ

Örgütlerin amaçlarına ulaşmalarındaki önemli faktörlerden biri de çalışanların gönüllü olarak formal yükümlülüklerinin üzerinde performans sergilemeleri sonucu ortaya çıkan rol ötesi davranışlardır. Bu davranışlar mevcut yazında örgütsel vatandaşlık davranışı olarak bilinmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının gönüllü bir biçimde değil de kimi baskı unsurları tarafından tetiklenerek ortaya çıkması halinde ortaya zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları çıkmaktadır. Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları, arzu edilmeyen ve örgütsel performansı olumsuz etkileyen davranış biçimleri olduğundan örgütsel vatandaşlık davranışlarının karanlık yüzü şeklinde ifade edilmektedir. Psikolojik ve fizyolojik olarak yeterli olan ve bu yeterliliği hissedene çalışanların benzerlerine oranla daha yüksek performans göstermesi beklenmektedir. Söz konusu bu yeterlilik hissi, belirli performans derecelerine ulaşmak amacıyla bireyin bir grup aksiyonu organize etme ve başarıma kapasitesine olan inancı şeklinde ifade edilen öz yeterlilik kavramı ile kazanılabilecektir. Kamu yönetiminde meydana gelen hızlı değişim ve dönüşüm, günümüzde belediyelere de sayıca ve çeşit olarak artan görevler yüklemiştir. Belediyelerin bu görevleri yerine getirebilecek performans düzeyine ulaşabilmesini sağlayacak en önemli unsurlardan biri de insan kaynağıdır. Belediyelerde de insan kaynağından maksimum fayda sağlanması amacıyla çalışanların rutin rollerinin ötesinde sorumluluklar üstlenmeleri ve bu doğrultuda kimi nedenlerle zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeleri de mümkündür. Çalışmada öz yeterlilik ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki ile birlikte bu iki değişkenin demografik ve sosyal özelliklere göre farklılaşma durumları da incelenmiştir. Türkiye’de bulunan bir büyükşehir belediyesinin 616 çalışanından anket yöntemi ile toplanan verilerin analizinde SPSS 22.0 paket programından faydalanılmıştır. Analizler neticesinde öz yeterliliğin zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları ile negatif ve anlamlı bir ilişki içinde olduğu ve öz yeterlilik ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının bazı demografik ve sosyal özelliklere duyarlı olduğu tespit edilmiş, çalışanların iyi oluşunu ve örgütsel etkinliği arttırmak için bir dizi öneride bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Öz Yeterlilik, Belediye.

JEL Kodları: M12, M54, H75, D23, J45

ABSTRACT

One of the key factors for organizations to achieve their strategic goals is the exhibition of extra-role behaviors, which occur when employees voluntarily perform beyond their formal job responsibilities. In the literature, these behaviors are conceptualized as Organizational Citizenship Behaviors (OCBs). However, when such behaviors are not voluntary but emerge as a result of various forms of organizational pressure, they are defined as Compulsory Organizational Citizenship Behaviors (COCBs)-considered the “dark side” of citizenship behaviors because they negatively affect employee well-being and overall organizational performance. Employees who perceive themselves as psychologically and physiologically competent are expected to demonstrate higher levels of performance compared to their peers. This perceived competence is closely linked to the concept of self-efficacy, defined as an individual’s belief in their ability to organize, execute, and succeed in achieving specific performance outcomes. Today, municipalities face an increasing number and diversity of tasks due to the rapid transformation occurring in public administration. Human resources have become one of the most critical determinants of municipal performance. In this context, municipal employees may be expected -or feel pressured- to take on responsibilities beyond their routine roles, which can lead to compulsory citizenship behaviors. This study investigates the relationship between self-efficacy and compulsory citizenship behaviors while also exploring the extent to which these variables vary across different demographic and social characteristics. Data were collected from 616 employees working in a metropolitan municipality in Turkey through a structured survey, and analyses were conducted using SPSS 22.0. The findings indicate that self-efficacy has a significant and negative relation with compulsory citizenship behaviors and that both variables are sensitive to certain demographic and social characteristics. Based

¹ Doktora Adayı (İç Denetçi), İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü. (İstanbul Büyükşehir Belediyesi) ORCID: [0000-0001-5088-632X](https://orcid.org/0000-0001-5088-632X), isbilirsedat@hotmail.com

² Doç. Dr., İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Bölümü. ORCID: [0000-0003-2656-2776](https://orcid.org/0000-0003-2656-2776), sezai.oztop@medeniyet.edu.tr

³ Prof. Dr., İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İşletme, ORCID: [0000-0002-0373-6457](https://orcid.org/0000-0002-0373-6457), borayildiz@istanbul.edu.tr

on these results, a series of practical and managerial recommendations is proposed to improve employee well-being and organizational effectiveness.

Keywords: Compulsory Organizational Citizenship Behavior, Self-Efficacy, Municipality.

JEL Classification: M12, M54, H75, D23, J45

1. GİRİŞ

Günümüzde gerek özel, gerekse kamu sektöründeki örgütler, artan rekabet ve teknolojik gelişmeler gibi birçok çevresel faktör nedeniyle etkinlik ve verimlilik artırma çabası içindedirler. Bu durum, örgütlerin değişen koşullara hızla uyum sağlamasını gerektirmekte ve böylelikle çalışanlardan beklenen performans düzeyi de yükselmektedir (Nesterkin, 2013: 573; Paulsen vd., 2013: 595; Luthans, 2002: 698).

Küreselleşme süreciyle birlikte kamu yönetiminde de önemli dönüşümler yaşanmış; bu dönüşümler, geleneksel kamu yönetimi anlayışından Yeni Kamu Yönetimi (Yeni Kamu İşletmeciliği) yaklaşımına yönelişi beraberinde getirmiştir (Dunleavy ve Hood, 1994: 9-10). Yeni kamu işletmeciliği anlayışı, süreç yerine sonuca odaklanmış; özel sektöre has bir takım yönetim tekniklerinin kamuya aktarılmasına yol açmış; vatandaş memnuniyeti, şeffaflık, hesap verebilirlik, iç denetim, verimlilik ve etkinlik gibi ilke ve yöntemler ön plana çıkmıştır (Ömürgönülşen, 2003: 6; Eryılmaz, 2017: 95-97; Köseoğlu, 2024: 75). Bu değişim rüzgârı Türkiye'deki kamu kurumlarını ve belediyeler başta olmak üzere yerel yönetimleri de etkisi altına almıştır (Göçoğlu ve Gündüz, 2020: 10-11).

Kamu ve özel sektörde yer alan tüm örgütler, bu zor koşullarla mücadele edebilmek adına örgütsel performanslarını arttırma arayışlarına girmek durumunda kalmışlardır. Örgütsel performansın arttırılması ise bireysel performansın arttırılması ile mümkündür (Şehitoğlu ve Zehir, 2010). Bireysel performansın arttırılmasında faydalanan önemli bir unsur, personelin çalışma koşullarındaki ve görev tanımlarındaki sınırların gönüllü olarak üzerinde kalan ve rol fazlası olarak nitelenebilecek davranışlarıdır. Bu rol fazlası davranışlar günümüz literatüründe örgütsel vatandaşlık davranışı (organizational citizenship behaviour, ÖVD) olarak kavramlaşmıştır (Smith vd., 1983). Örgütsel vatandaşlık davranışları kapsamında çalışanların üstlendikleri ekstra roller gönüllülük temelinde değil de bir takım baskı unsurlarından kaynaklandığında ise örgütsel vatandaşlık davranışı değil, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı (compulsory organizational citizenship behaviour, ZÖVD) söz konusu olmaktadır (Yıldız, 2016: 88). Başka bir ifade ile örgütsel vatandaşlık davranışlarının karanlık yüzü (Vigoda-Gadot, 2007) olarak tanımlanan zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütsel vatandaşlık davranışlarının bir illüzyonu olarak nitelenebilir (Yıldız, 2016: 88). Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları, bireysel ve örgütsel performansı olumsuz etkileyen ve örgütler üzerinde yıkıcı etkileri olan davranışlardır (Vigoda-Gadot, 2006; Yıldız vd., 2023; He vd., 2018; Hung vd., 2022; Bozdoğan, 2022; Bashir vd., 2019; Peng ve Zhao, 2012; Şeşen ve Soran, 2013; Vigoda-Gadot, 2007).

Günümüz koşullarının kaçınılmaz etkileri, kamu yönetiminin önemli bir bileşeni olan belediyeleri, mevzuatla kendilerine tanımlanan performans hedeflerini belirleme ve bu hedeflere ulaşma doğrultusunda kurumsal performanslarını arttırmaya yönelik çalışmalarını hızlandırmaya yöneltmiştir. Açıkta ki belediyeleri bu performansa ulaştıracak en etkili güçlerden biri insan kaynağıdır. Belediyelerde de insan kaynağından azami şekilde faydalanmak için personelin ekstra roller üstlenmeleri ve bu doğrultuda gerek örgütsel gerekse zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemeleri olasıdır.

Psikolojik ve fiziksel olarak yeterli olan ve kendini yeterli hisseden çalışanların ise diğerlerine oranla daha yüksek performans göstermesi kaçınılmaz olacaktır. Bu yeterlilik hissiyatı bireyin belirli görevleri yerine getirme ve hedeflere ulaşma konusundaki yetkinlik ve kapasitesine olan inancı olarak tanımlanan öz yeterlilik kavramı ile sağlanabilecektir (Bandura, 1977). Bireyin öz yeterlilik algısının yüksek olması onun hedeflerinin yüksek olmasını, hedeflerine ulaşmak için daha fazla çaba göstermesini ve zorluklar karşısında daha güçlü ve dirençli kalmasını sağlamaktadır (Bandura, 1994). Aynı kaynağa göre öz yeterliliğin bireylerin motivasyon derecesi üzerinde de önemli bir etkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla öz yeterliliğin çeşitli rol ötesi davranışların kaynağı (Stajkovic ve Luthans, 1998; Salanova vd., 2011) olarak örgütsel performansa katkıda bulunduğu belirtilmektedir (Rizma, 2024; Beauregard, 2012; Abdullah ve Wider, 2022; Anfajaya ve Rahayu, 2019).

Açıklamalar ışığında zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının ve öz yeterlilik algısının hem bireysel ve kurumsal performans üzerinde etkili, hem de bireyin ve örgütün iyi oluş durumu ile bağlantılı faktörler oldukları ifade edilebilir. Çalışmanın ana gayesi bu iki önemli unsur arasındaki ilişki durumunun ortaya konulmasıdır. Literatürde öz yeterlilik

ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki doğrudan ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanılmamış olması, bu çalışma ile literatürde yer alan bir boşluğun doldurulmasına katkıda bulunulmasını da sağlayacaktır.

Çalışma kapsamında öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiş; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, pozisyon ve istihdam tipine göre öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışının anlamlı farklılıklar gösterip göstermedikleri test edilmiştir. Çalışmada analiz edilen veriler, Türkiye’de bulunan bir büyükşehir belediyesinin 616 çalışanından anket yöntemi ile elde edilmiştir.

2. ÖZ YETERLİLİK KAVRAMI

Örgütlerin yüksek performans elde etmeye yönelik ihtiyaçları, insan kaynağından beklenen performansı da arttırmıştır (Luthans, 2002: 698). Yaşamlarını etkileyen olaylarda etkili sonuçlar elde edebileceklerine inanan çalışanların, bu inancı daha düşük olanlara göre daha yüksek performans gösterdikleri ifade edilmektedir (Bandura, 1977: 193; 1997: 22). Çalışanların bu yeterlilik algısı, öz yeterlilik olarak adlandırılmaktadır. Bandura (1986: 391) öz yeterliliği, bireyin belirli bir görev ya da durum karşısında başarılı olma kapasitesine olan inancı olarak tanımlamaktadır. Bu kavram, bir insanın bir hedefi ne derece başarabileceğine yönelik inancının o konudaki motivasyon ve performansını da etkileyeceği ilkesi üzerine kurulmuştur (Bandura, 1982: 124). Diğer bir ifadeyle artan öz yeterlilik inancı, kişinin azmini ve kararlılığını arttırarak daha başarılı sonuçlar almasını sağlamakta, yüksek öz yeterliliğe sahip çalışanlar, zor işler karşısında daha aktif yaklaşımlar sergilemektedirler (Choi vd., 2021: 5). Buna göre kişinin kendini yeterli hissettiği eylemleri gerçekleştirme ihtimali yüksek, yetersiz olduğunu düşündüğü eylemleri gerçekleştirme ihtimali ise düşük olmaktadır (Gecas, 2004: 370). Öz yeterlik kavramı, Mahatma Gandhi’nin "yapabileceğime inanırsam, başlangıçta sahip olmasam bile onu yapacak gücü kendimde bulurum" sözünde anlam bulmaktadır (Arseven, 2016: 67-68).

Sosyal bilişsel teoriye göre öz yeterlilik dört ana kaynaktan beslenmektedir: Kişinin öz deneyimleri, sosyal model olarak alınan başkalarının deneyimleri, sosyal ikna ile teşvikler ve kişilerin fiziksel ve duygusal halleri (Bandura, 1986: 390; 1977: 195).

Öz yeterlilik algısının yüksek veya düşük oluşu bir takım sonuçlar doğurmaktadır:

1. Bireyin öz yeterlilik algısının yüksek veya düşük olması onun hedeflerinin yüksek veya düşük olmasına neden olacak; kişi, hedefe göre çaba sarf ederek, yüksek veya düşük performans sergileyecektir (Bandura, 1994; 1997).
2. Yüksek performans gösteren birey, başarılı senaryolar düşünürken; düşük öz yeterlilik, performansı daha da düşürecek, olumsuz düşüncelere neden olacaktır (Bandura, 1994; 1997).
3. Bireylerin motivasyon derecesi üzerinde de öz yeterliliğin önemli bir etkisi vardır. Motivasyonu düzeyi; hedeflerin belirlenmesi, üstlenilen görevlerin vaktinde ifa edilmesi ve zorluklar karşısında güçlü ve esnek duruş üzerinde etkilidir (Bandura, 1994; 1997).
4. Öz yeterlilik algısının yüksekliği bireyi negatif duygu ve düşüncelerden uzak tutacak aşırı kaygı ve strese engel olacaktır. Ters durum ise bireyin stres durumunu olumsuz etkileyerek, zor görevlerde aşırı baskı altında hissedilmesine neden olacak, bu stres ve kaygı bireyi tükenmişliğe dahi sürükleyebilecektir (Bandura, 1994; Tyler, 2006).
5. Öz yeterlilik bireylerin birçok seçimine de etki edecektir. Öz yeterlilik durumuna göre başa çıkılabilecek eylemler belirlenir. Daha zor ve yüksek kariyer basamaklarından yüksek öz yeterlilikte vazgeçilmezken, düşük öz yeterlilikte ise öz kapasiteye güvenmeme ve başarıya olan inançsızlık söz konusu olacaktır (Bandura, 1994).

3. ZORUNLU ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Örgütlerin hedeflerine ulaşmalarında çalışanların görev tanımlarının ve çalışma koşullarının ötesine geçerek gönüllü biçimde sergiledikleri rol fazlası olarak adlandırılan davranışlar önemli bir yer tutmaktadır (Karaman ve Aylan, 2012: 36). Bu tür davranışlar, literatürde örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı ile ifade edilir. ÖVD, çalışanların biçimsel görevlerinin ötesinde, örgütün işleyişine ve verimliliğine katkı sağlamaya yönelik gönüllü davranışlarını içerir (Smith vd., 1983).

Ancak son yıllarda yapılan araştırmalar, örgütsel vatandaşlık davranışının her zaman gönüllülük temelinde gerçekleşmediğini, bazı durumlarda dışsal baskılar ve örtük beklentiler nedeniyle çalışanların bu davranışları zorunlu

biçimde sergileyebildiğini göstermektedir. Literatürde bu durum zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı (ZÖVD) olarak adlandırılır. Vigoda-Gadot (2007: 381) ZÖVD'yi "gerçekten gönüllü olmayan, daha çok dış baskı, örtülü beklentiler veya yönetimden ya da akranlardan gelebilecek olumsuz sonuçlar korkusuyla yönlendirilen rol dışı faaliyetlere bireysel katılım" biçiminde açıklamaktadır. Yıldız (2016: 88) ise bu kavramı, örgütsel vatandaşlık davranışlarının "karanlık yüzü" olarak nitelemektedir. Bu tanımlara göre ZÖVD, gönüllülük görüntüsü altında zorunluluğu barındıran, görünürde pozitif ama özünde baskı temelli bir davranış biçimidir.

Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının ortaya çıkmasında farklı baskı kaynakları etkili olmaktadır. Çalışanın kendi içsel beklentileri, yakın çevresinin tutumları, başarılı çalışma arkadaşlarının performansı, örgütsel iklim ve yöneticilerin tutumu bu baskıların başlıca kaynaklarıdır (Alkan ve Turgut, 2015; Şeşen ve Soran, 2013). Bu tür baskılar altında gelişen vatandaşlık davranışları, gönüllülüğten uzaklaşarak zorunlu bir nitelik kazanır. Bolino ve diğerleri (2010) de çalışanların kimi durumlarda örgütsel vatandaşlık davranışlarını gerçekten gönüllü olarak değil, yönetsel veya sosyal baskıların etkisiyle yerine getirdiklerini, dolayısıyla bu davranışların her zaman özverili bir tutumun sonucu olmayabileceğini belirtmektedir.

Alkan (2015: 35), çalışanların olumsuz sonuçlardan kaçınmak veya ödül gibi olumlu sonuçlar elde etmek amacıyla "faydalı görünme" isteğiyle hareket ettiklerini, bu nedenle gönüllüymüş gibi davranışlar sergilediklerini vurgulamaktadır. Benzer biçimde Alkan ve Turgut (2015: 187), çalışanların ZÖVD'yi bir ödül kazanma veya cezadan kaçınma aracı olarak gördüklerini belirtmiştir. Bu durum, ZÖVD'nin yalnızca dışsal baskılarla değil, bireyin örgüt içindeki kabul görme ve güvenlik ihtiyacından da kaynaklanabileceğini göstermektedir. Ayrıca örgüt kültürü, yönetsel tarz ve performans odaklı yönetim sistemleri de bu tür davranışların ortaya çıkışını kolaylaştırabilmektedir (Vigoda-Gadot, 2006; Bozdoğan, 2022).

Araştırmalar, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının hem çalışanlar hem de örgütler açısından olumsuz sonuçlar doğurduğunu göstermektedir. Bu davranış biçimi çalışanların psikolojik kaynaklarını tüketmekte ve iş doyumunu, bağlılığı ve performansı olumsuz yönde etkilemektedir. ZÖVD'nin çalışan sessizliği, sosyal kaytarma, verimlilik karşıtı işyeri davranışları, düşük performans ve gönüllü vatandaşlık davranışında azalma ile ilişkili olduğu belirlenmiştir (Yıldız vd., 2023; He vd., 2018; Hung vd., 2022). Ayrıca tükenmişlik (Bozdoğan, 2022), psikolojik geri çekilme (Bashir vd., 2019), iş stresi, işten ayrılma niyeti (Vigoda-Gadot, 2006), yabancılaşma, ahlaki çözülme, iş-aile çatışması ve iş tatmini ve örgütsel bağlılıkta azalma (Yıldız vd., 2023) gibi sonuçlar da rapor edilmiştir.

Tüm bu bulgular, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının çalışanların motivasyonunu ve refahını zedeleyen, örgütlerin sürdürülebilir performansını olumsuz yönde etkileyen bir dinamik olduğunu göstermektedir. Bu nedenle ZÖVD, gönüllü katkının doğal bir uzantısı değil; baskı, beklenti ve korku temelli bir uyum biçimi olarak değerlendirilmelidir.

4. ÖZ YETERLİLİK İLE ZÖVD İLİŞKİSİ VE TEORİK ÇERÇEVE

Albert Bandura'nın (1986, 1997) Sosyal Bilişsel Teorisi'ne göre öz yeterlilik, bireyin kendi yeterlikleri hakkındaki farkındalığı, tutumları ve değerleri yoluyla iş performansını etkiler (Bandura, 1994: 71). Öz yeterliliği yüksek çalışanlar, dışsal baskılar karşısında davranışlarını daha fazla öz-denetimle düzenleyebilir, stresli durumlarda daha dayanıklı kalabilir ve eylemlerini kişisel standartları doğrultusunda yönlendirebilir. Bu nedenle bahse konu nitelikteki çalışanların, yöneticilerden veya çalışma çevresinden gelen örtük beklentiler ve sosyal baskılar sonucu ortaya çıkan, görünüşte gönüllü ancak gerçekte zorunlu nitelikteki vatandaşlık davranışlarına daha az yatkın olmaları mümkündür (Bandura, 1997). Bu bakış, öz yeterliliğin gönüllülüğe dayalı davranışları destekleyen ve zorunluluğa dayalı davranışları azaltan bir öz-düzenleme mekanizması olabileceğini teorik olarak temellendirir.

Bu teorik yaklaşım, öz yeterliliğin örgütsel davranış bağlamında olumlu çıktılarla ilişkili olduğunu gösteren literatür ile de uyumludur. Nitekim öz yeterlilik düzeyi yüksek bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına daha fazla katılım gösterdikleri (Anfajaya ve Rahayu, 2019; Beauregard, 2012), toplumsal yarar ve ortak hedeflere yönelik faaliyetlerde daha istekli oldukları (Caprara vd., 2007), yenilikçi ve geliştirici iş davranışlarını daha kolay benimsedikleri (Hameli vd., 2025; Yıldız vd., 2017), örgütsel süreçlerde sesliliği sürdürdükleri (Eibl vd., 2020), yapıcı geribildirim ve olumlu iş davranışlarında daha aktif rol aldıkları (Zhang vd., 2024) ve işe daha yüksek düzeyde adanmışlık sergiledikleri (Alhajjaj ve Ahmad, 2024) ortaya konulmuştur. Bu bulgular, öz yeterliliğin çalışanların rol ötesi katkılarını dışsal baskılardan ziyade içsel bir motivasyonla gerçekleştirmelerine yardımcı olan bir kişisel kapasite olduğunu

göstermektedir. Dolayısıyla öz yeterlilik düzeyi yükseldikçe, rol sınırlarını aşan davranışların gönüllülük niteliği güçlenmekte; bu durum, baskı veya örtük zorlamalara dayanan zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarına karşı koruyucu bir etki oluşturmaktadır.

Bu yaklaşımı tamamlayan Hobfoll'un (1989, 2001) Kaynakların Korunumu Teorisi ise bireylerin zaman, enerji, özsaygı ve sosyal itibar gibi sahip oldukları kaynakları koruma ve kayıplardan kaçınma yönünde güçlü bir motivasyona sahip olduklarını vurgular. Yüksek öz yeterlilik düzeyine sahip çalışanlar, bu kaynakların verimli kullanımını önemseyerek, iş tanımının ötesinde ve zorlayıcı biçimde sürdürülen rol-ötesi görevleri gereksiz kaynak tüketimi olarak değerlendirme eğiliminde olabilir. Buna karşılık düşük öz yeterlilik düzeyine sahip olanlar, kaynak kaybı riski algısı nedeniyle sosyal onay ve kabul görme ihtiyacını korumaya odaklanarak dışsal taleplere uyum göstermeye daha yatkın olabilir. Dolayısıyla öz yeterlilik, gönüllülük ile zorunluluk arasındaki davranışsal ayrımı etkileyebilecek bilişsel bir dayanak sunar.

Öz yeterliliğin doğrudan zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalar sınırlı olmakla birlikte, öz yeterliliğin örgütsel vatandaşlık davranışını destekleyen rolü pek çok çalışmada gösterilmiştir. Anfajaya ve Rahayu (2019), öz yeterliliği yüksek çalışanların zorlu görevlerde daha düşük stres yaşadıklarını ve daha proaktif davranışlar sergilediklerini belirtmiştir. Abdullah ve Wider (2022), yöneticiden algılanan desteğin örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığını ve öz yeterliliğin bu ilişkide güçlendirici bir düzenleyici rol oynadığını göstermiştir. Rizma (2024), kamu çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada öz yeterlilik ve çalışan bağlılığının örgütsel vatandaşlık davranışını anlamlı biçimde artırdığını bulgulamıştır. Beauregard (2012), öz yeterliliğin erkeklerde örgütsel vatandaşlık davranışını artırdığını, kadınlarda ise bu etkinin anlamlı olmadığını belirterek gönüllülüğün toplumsal bağlamla da ilişkili olabileceğini göstermiştir. Rotich (2022) ise öz yeterlilik yükseldikçe gönüllü rol-ötesi davranışların arttığını ortaya koymuştur.

Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde öz yeterliliğin gönüllü örgütsel vatandaşlık davranışını desteklediği anlaşılmaktadır. Dolayısıyla gönüllülüğe dayalı vatandaşlık davranışı ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki karşıtlık dikkate alındığında, öz yeterliliğin zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışına yönelimi azaltıcı bir unsur olarak etki edebileceği öne sürülebilir. Ng ve Feldman'ın (2008) meta-analizine göre yeterlilik algısı arttıkça çalışanlar örgütsel baskılara karşı daha dirençli ve özerk davranmaktadır. Zhang ve diğerleri (2011) örgütsel vatandaşlık davranışları ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki temel farkın gönüllülük düzeyine dayandığını vurgulamıştır.

Sonuç olarak, Sosyal Bilişsel Teori ve Kaynakların Korunumu Teorisi birlikte ele alındığında, öz yeterlilik düzeyinin çalışanların vatandaşlık davranışlarını nasıl ve hangi motivasyonlarla sürdürdüğünü etkileyen temel bir bilişsel-motivasyonel mekanizma olduğu söylenebilir. Öz yeterlilik düzeyi yüksek çalışanlar, iş tanımı dışında ve baskı altında yapılan ekstra görevleri, zaman ve enerji kaybı riski taşıyan verimsiz bir strateji olarak değerlendirme eğilimindedir. Buna karşılık öz yeterliliği düşük çalışanlar, sosyal onay ihtiyacını sürdürmek ve çatışmadan kaçınmak için, gönüllü görünmesine rağmen gerçekte zorunlu olan vatandaşlık davranışlarına daha fazla yönelebilir. Bu nedenle öz yeterlilik ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı arasında negatif yönlü bir ilişki olması beklenebilir (Bandura, 1997; Hobfoll, 2001).

5. YÖNTEM

Öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının çalışanların ve örgütün motivasyon ve performansını önemli bir şekilde etkileyen unsurlar olmalarından ötürü çalışmada genel olarak bu iki faktör arasındaki ilişkinin varlığının sorgulanması araştırmanın temel problemini oluşturmaktadır. Bu kapsamda çalışmada temelde iki sorunun yanıtlanması beklenmektedir. Bu çalışmanın yanıt aradığı temel sorular şu şekildedir:

1. Öz yeterlilik ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı arasında herhangi bir ilişki mevcut mudur?
2. Çalışanların öz yeterlilik algıları ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışında demografik ve sosyal özelliklere göre ciddi farklılaşmalar ortaya çıkmakta mıdır?

Buna göre söz konusu iki ana soru doğrultusunda çalışmada test edilen hipotezler aşağıda sunulmuştur:

- H1: Öz yeterlilik, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarını negatif yönde etkiler.

Yaş değişkenine göre:

- H2a: Öz yeterlilik düzeyi, çalışanların yaş gruplarına göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.

- H2b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi, çalışanların yaş gruplarına göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.

Cinsiyet değişkenine göre:

- H3a: Öz yeterlilik düzeyi, çalışanların cinsiyetine göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.
- H3b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi, çalışanların cinsiyetine göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.

Medeni duruma göre:

- H4a: Öz yeterlilik düzeyi, çalışanların medeni durumuna göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.
- H4b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi, çalışanların medeni durumuna göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.

Eğitim durumuna göre:

- H5a: Öz yeterlilik düzeyi, çalışanların eğitim durumuna göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.
- H5b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi, çalışanların eğitim durumuna göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.

Çalışılan pozisyona göre (yönetici/çalışan):

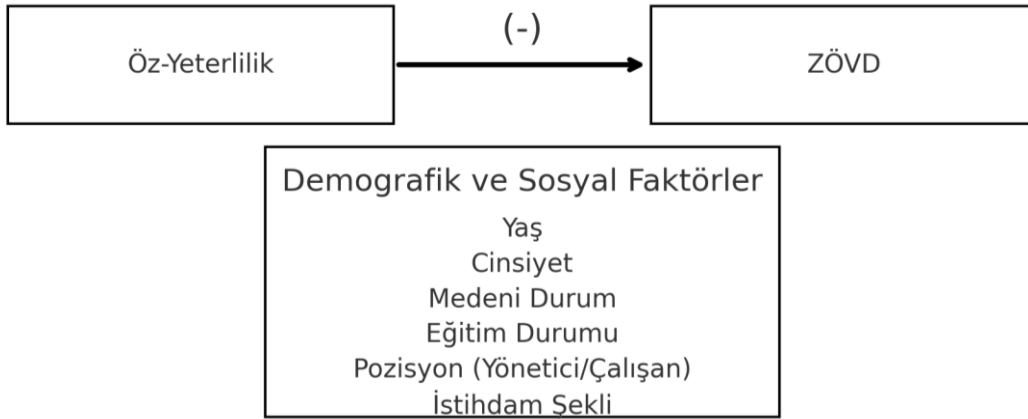
- H6a: Öz yeterlilik düzeyi, çalışan pozisyona (yönetici/çalışan) göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.
- H6b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi, çalışanların örgütsel konumlarına (yönetici/çalışan) göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.

İstihdam tipine göre (memur, sözleşmeli personel, işçi, belediye şirketi çalışanı):

- H7a: Öz yeterlilik düzeyi, çalışanların istihdam tipine göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.
- H7b: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyi, çalışanların istihdam şekline göre anlamlı biçimde farklılık göstermektedir.

Hipotezlerin tamamını temsil eden araştırma modeli görseli aşağıda verilmiştir:

Şekil 1. Araştırma Modeli



Not: Öz yeterlilikten ZÖVD'ye olan etki negatiftir. Demografik ve sosyal faktörler fark analizlerinde değerlendirilmiştir.

Bu çalışma kapsamında çalışanlara ve araştırma değişkenlerine yönelik veriler üç farklı bölüm içeren anket formuyla derlenmiştir. Birinci bölüm, araştırmanın hangi amaçla yapıldığı, toplanan verilerin gizliliğinin korunacağı ve soruların cevaplanmasında dikkat edilecek hususlar hakkındaki açıklamaları içermektedir. İkinci bölümde katılımcılardan kendileri ve çalıştıkları kurum hakkındaki bilgilere (yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, çalışma şekli, pozisyon) yönelik sorulara yer verilmiştir. Üçüncü bölümde öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerine ait ifadeler yer verilmiştir.

Bu çalışmada kullanılan anketler toplanmadan önce İstanbul Medeniyet Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan onay (Karar no: 2023/OA-799) ve anket sorularının uygulanacağı kurumdan izin alınmıştır. Araştırmada Türkiye'de yer alan bir büyükşehir belediyesinde memur, sözleşmeli personel, işçi ve belediye şirketi personeli olmak üzere çeşitli unvan ve pozisyonlarda çalışan ve kolayda örneklem yöntemiyle seçilen personele çevrimiçi olarak Google Anket Formu vasıtasıyla sorular yöneltilmiş ve bu sayede veriler toplanmıştır.

5.1. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni, Türkiye’de yer alan bir büyükşehir belediyesinde görev yapan memur, işçi, sözleşmeli personel ve belediye şirketi çalışanı olmak üzere yaklaşık 46.580 (bu sayı değişiklik gösterebildiği için yaklaşık rakam verilmiştir) çalışandan oluşmaktadır. Veriler, bu evrenden kolayda örnekleme yöntemiyle seçilen katılımcılara uygulanan anketler aracılığıyla toplanmıştır. Söz konusu ankete memur, sözleşmeli personel, işçi ve belediye şirketi personelinin oluşan 616 çalışan katılım sağlamıştır. Buna göre araştırmanın örneklem sayısı (n) 616’dır. Açıklayıcı faktör analizinde (AFA), minimum 5:1 örneklem oranı kuralı geçerlidir (Hatcher, 1994; Hair vd., 2019). Çalışmada gözlemlenen değişken sayısının 5 katı kuralı ($13 \times 5 = 65 < 616$) ve Hair ve diğerlerinin (2019) yapı sayısına göre önerdiği 100-500 kişi kriteri fazlasıyla karşılanmıştır. Bunun yanı sıra, 46.580 kişilik araştırma evreni dikkate alındığında; %95 güven düzeyinde ve %5 hata payı ile temsil için gerekli olan minimum örneklem sayısı 382 olarak hesaplanmıştır. Mevcut örneklem büyüklüğü (n=616), bu alt sınırın oldukça üzerinde olup %99 güven düzeyine (657 kişi) yakın bir temsil gücü sergilemektedir. Bu veriler ışığında, örneklemin araştırma evrenini temsil kabiliyetinin ve istatistiki güvenilirliğinin yüksek olduğu değerlendirilmektedir.

5.2. Kullanılan Ölçekler

Öğeler, “(1) hiç katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) kararsızım, (4) katılıyorum, (5) tamamen katılıyorum” şeklinde sıralanan beş dereceli Likert ölçeği (Likert, 1932) kullanılarak ölçülmüştür.

5.2.1 Öz Yeterlilik Ölçeği

Öz yeterlilik değişkenini ölçmek için tek boyutlu, 8 adet ifadeden ibaret olan, Chen ve diğerleri (2001) tarafından geliştirilen ve Oktay (2020) tarafından Türkçeye uyarlanan Öz Yeterlilik Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek soruları katılımcıların belirli amaçlara ulaşmak ve talepleri karşılamak için gerekli motivasyonu, bilişsel kaynakları ve eylemleri harekete sevk etme konusunda kendi yeteneklerine olan inançları ile ilgili fikirlerini beyan etmelerini amaçlamaktadır. Örneğin, “zor görevlerle karşılaştığımda, bunları başaracağımdan eminim” ifadesi ölçekte yer alan ifadelerden birisi olup, OY2 ile kodlanmıştır. Bu çalışmada yapılan analiz sonucunda ölçeğin güvenirlik (Cronbach’s alpha) katsayısı 0.89 olarak bulunmuştur, bu da ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir ($\alpha > 0.70$; Cronbach, 1951).

5.2.2. Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin ölçülmesinde tek boyutlu olup 5 adet ifadeden oluşan ve Vigoda-Gadot (2007) tarafından geliştirilen, Yıldız (2022) tarafından Türkçeye uyarlanan Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek soruları katılımcıların işyerlerinde görev sınırları ötesinde çalışmaya zorlanıp zorlanmadıkları veya bu hususlarda baskıya maruz kalıp kalmadıkları ile ilgili bilgi almayı amaçlamaktadır. “Çalıştığım yerdeki yönetim, çalışanlarına mevcut görev tanımlarının ötesinde davranışları için baskı yapmaktadır.” cümlesi ankette yer alan ifadelerden birisi olup, ZOV1 ile kodlanmıştır. Yapılan analiz sonucunda bu ölçeğe ait güvenirlik katsayısının 0.88 olarak bulunması, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir ($\alpha > 0.70$; Cronbach, 1951).

6. BULGULAR

Araştırmada elde edilen bulgular bu bölümde açıklanacaktır. Bulguların elde edilmesinde SPSS 22.0 sürümü kullanılmıştır. AFA yapılarak ölçüm araçlarının güvenilir ve geçerlilikleri test edilmiştir. Bu çalışmada kullanılan öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ölçekleri daha önce Türkçeye uyarlanmış olsa da, bu çalışma farklı bir kurumsal bağlamda — Türkiye’deki bir büyükşehir belediyesinde — yürütülmüştür. Kurumsal kültür, görev yapısı ve örneklem özellikleri bakımından önceki çalışmalarla anlamlı farklılıklar bulunması nedeniyle, ölçeklerin faktör yapılarının mevcut örnekleme yeniden sınanması gerekli görülmüştür. Bu amaçla yalnızca AFA uygulanmıştır. Bu çalışmada amaç, ölçeklerin orijinal yapısını doğrulamaktan çok, çalışmanın yürütüldüğü büyükşehir belediyesi çalışanlarından elde edilen verilerde bu yapıların yeniden gözlemlenip gözlemlenmediğini incelemektir. AFA sonuçları her iki ölçek için de özgün faktör yapısının korunduğunu göstermiştir. Bu nedenle doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılması gerekli görülmemiştir. Araştırmanın keşifsel niteliği dikkate alındığında, AFA sonuçlarının yapı geçerliğini sınamak açısından yeterli olduğu kabul edilmiştir. Osborne ve Fitzpatrick (2012), AFA’nın farklı örneklemlerde yinelenerek faktör yükleri ve yapıların karşılaştırılması yoluyla çözümün kararlılığının değerlendirilebileceğini

belirtmektedir. Ayrıca yapı geçerliliğine ilişkin deneysel kanıtların ortaya konulmasında tek ve mutlak bir yol olmadığı bilinmektedir (Çokluk vd., 2012: 178).

Diğer yandan bu araştırmada değişkenler arasındaki ilişkilerin genel yönü ve gücünü tanımlamak amacıyla korelasyon analizi, değişkenler arasındaki nedensel etkilerin ve yordama düzeylerinin sınanması amacıyla ise regresyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek için kullanılan bir yöntemdir (Büyüköztürk, 2024). Regresyon analizi ise bağımlı değişkenin, bir veya daha fazla bağımsız değişken tarafından hangi düzeyde açıklandığını ve tahmin edilebildiğini incelemektedir (Büyüköztürk, 2024). Bu nedenle korelasyon ilişkisi tanımlar, regresyon ise bu ilişkiden yordama ve açıklama yapar. Dolayısıyla her iki analiz, aynı ilişkileri farklı analitik düzlemlerde ele alarak birbirini tamamlamaktadır.

Aşağıda yer alan Tablo 1’de katılımcıların demografik ve sosyal özelliklerine yer verilmiştir:

Tablo 1. Demografik ve Sosyal Özellikler

ÖZELLİK	FREKANS	YÜZDE
Cinsiyet		
Erkek	424	68,8
Kadın	190	30,9
Diğer	2	0,3
Yaş Aralığı		
18-33	161	26,1
34-40	148	24,0
41-46	157	25,5
47 ve üzeri	150	24,4
Medeni Durum		
Evli	426	69,2
Bekâr	180	29,2
Diğer	10	1,6
Eğitim Durumu		
İlköğretim	8	1,3
Lise	30	4,9
Ön Lisans	93	15
Lisans	305	49,5
Yüksek Lisans	162	26,3
Doktora	18	3
Çalışma Şekli		
Memur	449	72,9
Sözleşmeli Personel	19	3
İşçi	33	5,4
Belediye Şirket Personeli	115	18,7
Pozisyon		
Yönetici	139	22,5
Çalışan	477	77,5
Toplam	616	100

Araştırmaya katılım sağlayan 616 çalışan ile ilgili sosyal ve demografik bilgileri elde etmek için katılımcılara yaşları, cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim durumları, istihdam (çalışma) şekilleri ve pozisyonları gibi bazı kişisel ve demografik sorular yöneltilmiştir. Elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, katılımcıların çoğunun erkek (%68,8), evli (%69,2), 18-33 yaş aralığında (%26,1), lisans mezunu (%49,5), memur (%72,9) ve çalışan (%77,5) pozisyonunda istihdam edildiği tespit edilmiştir. Bu bilgiler yukarıda katılımcılara ait sosyal ve demografik özellikler tablosunda yer almaktadır. Tablo 1’de cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinde yer alan ‘trans kadın’, ‘cinsiyetsiz’, ‘dul’, ‘nişanlı’ vb. yanıtların oranı oldukça düşük olduğundan, bu yanıtlar ‘diğer’ başlıkları altında toplanmıştır.

6.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Bu kısımda ortalamalar ve standart sapma değerleri ile çarpıklık ve basıklık skorları verilerek veri dağılımının durumu incelenecektir.

Ankette yer alan öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerindeki maddelere ilişkin ortalama, standart sapma, çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri Tablo 2’de sunulmuştur. Kline (2015) tarafından önerildiği üzere, verilerin normal dağılıma uygunluğunu değerlendirmek için çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınmıştır. Buna göre, verilerin normal dağıldığını kabul edebilmek için çarpıklık değerlerinin mutlak $|3|$ ’ü, basıklık değerlerinin ise mutlak $|10|$ ’u aşmaması gerekmektedir.

Tablo 2 incelendiğinde, maddelerin ortalama değerlerinin 2.10 ile 4.35 arasında, standart sapmalarının .745 ile 1.411 arasında, çarpıklık değerlerinin .247 ile -1.429 arasında ve basıklık değerlerinin -.020 ile 2.793 arasında değiştiği görülmektedir. Bu bulgular, veride herhangi bir normal dağılım sorununun bulunmadığını göstermektedir. Tüm maddelerin ilgili kriterler kapsamında kabul edilebilir sınırlar içinde yer alması nedeniyle, bu aşamada hiçbir madde analizden çıkarılmamış ve verilerin normal dağılım varsayımını karşıladığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler ve İfadeleri	Ort.	S.S.	Çarpıklık	Basıklık
Öz Yeterlilik				
OY1- “Kendim için belirlediğim hedeflerin çoğuna ulaşırım.”	3,631	1,0318	-,591	-,020
OY2- “Zor görevlerle karşılaştığımda, bunları başaracağımdan eminim.”	4,299	,8177	-1,429	2,793
OY3- “Genel olarak, benim için önemli olan sonuçları elde edebildiğimi düşünüyorum.”	3,970	,9005	-,945	1,138
OY4- “Yapmaya karar verdiğim her şeyi başarabileceğime inanıyorum.”	4,199	,8930	-1,188	1,469
OY5- “Başarılı bir şekilde birçok zorluğun üstesinden gelirim”	4,290	,8177	-1,290	2,181
OY6- “Birçok farklı görevlerde etkili bir şekilde çalışabildiğime eminim.”	4,352	,8005	-1,394	2,349
OY7-“ Başkaları ile karşılaştırıldığında, çoğu görevleri çok iyi bir şekilde yapabilirim.”	4,279	,8387	-1,295	2,093
OY8- “İşler zor olsa bile, oldukça iyi performans gösterebilirim.”	4,354	,7452	-1,226	2,186
Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı				
ZOV1- “Çalıştığım yerdeki yönetim, çalışanlarına mevcut görev tanımlarının ötesinde davranmaları için baskı yapmaktadır.”	2,318	1,3635	,692	-,754
ZOV2- “Çalıştığım yerde herhangi bir karşılığı olmaksızın, çalışanlar üzerinde olması gereken iş yükünün ötesinde fazladan çalışmaları için sosyal baskı vardır.”	2,315	1,3537	,624	-,891
ZOV3- “İşimde yasal iş gereklerim ve istediğim dışında fazla çaba harcamam yönünde bir beklenti olduğumu hissediyorum.”	2,637	1,4112	,247	-1,265
ZOV4- “Yeterli zaman ve enerjim olmadığında dahi yasal zorunluluğum olmamasına rağmen diğer çalışanlara yardım etmeye zorlandığımı hissediyorum.”	2,265	1,2888	,672	-,666
ZOV5- “Özgür irademe karşı olmasına ve yasal zorunluluğum olmamasına rağmen yöneticime yardım etmeye zorlandığımı hissediyorum.”	2,104	1,2313	,883	-,238

6.2. Açımlayıcı Faktör Analizi ve Güvenilirlik Analizi

Yapı geçerliliğini test etmek amacıyla AFA yürütülmüştür. Literatürde faktör analizinin kalitesi, minimum faktör yükü, örneklem büyüklüğü, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem uygunluk ölçüsü ve Barlett küresellik testi gibi birtakım kriterler ile değerlendirilmektedir. Tabachnick ve Fidell'e (2007) göre geçerli bir faktör analizi için bir faktörde minimum 3 farklı ifade bulunması gerekir. Bu çalışmada öz yeterlilik ölçeğinde 8, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde 5 adet ifade mevcuttur. Yeterli örneklem büyüklüğünün ne şekilde sağlandığı ise evren ve örneklem kısmında açıklanmıştır.

Hair vd. (2019), Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin 0.50'yi aşması halinde örneklem uygunluk ölçüsünün sağlandığını ifade etmiştir. Çalışmada KMO değeri ise bu kriteri fazlasıyla sağlamaktadır (KMO = .871). Barlett küresellik testi de istatistiksel açıdan anlamlılığı ifade eden göstergelerden biri olarak değişkenler arasında yeterli korelasyon seviyesi olup olmadığını test eder. Bu ölçümün $p < 0.05$ değerinde bulunması gerekir. Tablo 3'te görüldüğü üzere bu değer $p < .001$ olarak hesaplanmıştır ve beklenen değeri fazlasıyla sağlamaktadır. Faktör yükü, Hair ve diğerleri (2019) tarafından gözlenen değişken ile onun faktörü arasındaki karşılıklı ilişki olarak tanımlanmış; 0.50 ve üzerindeki değerlerin yeterli faktör yükü için gerekli olduğu ifade edilmiştir. Tablo 3'te gösterilen faktör yükleri .568 ile .854 arasında olup bu açıdan da gerekli uyum sağlanmaktadır. Öte yandan çalışmada yer alan tüm faktörlerin varyansın %63.071'lik kısmını açıkladığı anlaşılmaktadır. Öz yeterlilik, açıklanan toplam varyansın %36.252'lik, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları ise %26.829'luk bir kısmını oluşturmaktadır.

Diğer yandan Hair ve diğerlerine (2019) göre güvenilirlik analizleri, ölçüm araçlarının ölçmek istedikleri kavramları ne ölçüde doğru ve tutarlı biçimde ölçtüğünü ortaya koyan, bu araçların iç tutarlılık düzeyini gösteren analizlerdir. Cronbach's Alpha katsayısının literatürde güvenilirliği ölçmek adına kullanılan en yaygın yöntem olduğu ifade edilebilir. Bu katsayı 1'e yaklaştıkça güvenilirlik seviyesi artmakta, 0.70 ve üzeri katsayıya sahip ölçeklerin güvenilir oldukları ifade edilmektedir (Cronbach, 1951). Bu çalışmada kullanılan öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerine ait Tablo 3'te yer alan Cronbach's Alpha değerleri, eşik değer olan 0.70'in üzerinde olduklarından bu iki ölçeğin güvenilir oldukları ifade edilebilir.

Tablo 3. Açımlayıcı Faktör Analizi

Sorular	Faktör Yükleri	
	OY*	ZOV*
oy5	0.854	
oy8	0.842	
oy6	0.808	
oy4	0.797	
oy2	0.771	
oy7	0.744	
oy3	0.703	
oy1	0.568	
zov2		0.853
zov3		0.822
zov1		0.819
zov5		0.809
zov4		0.797
Güvenirlik (Cronbach's Alpha)	0.89	0.88
Açıklanan Varyans (%)	36.252	26.829
Açıklanan Toplam Varyans (%)	63.071	

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem uygunluk ölçüsü: 0.871
 Bartlett küresellik testi (anamlılık düzeyi): .000
 Approx. χ^2 (78): 4568.35
 Rotasyon metodu: Kaiser normalizasyonlu varimax.
 Rotasyona 3 iterasyonda ulaşılmıştır.

*OY: Öz yeterlilik, ZOV: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı.

6.3. Korelasyon Analizi

Korelasyon analizi, en az iki bağımsız ve rastgele değişken arasındaki ilişkinin varlığını, bu ilişkinin pozitif mi negatif mi olduğunu ve ilişki düzeyinin ne kadar güçlü olduğunu ortaya koymak için uygulanan istatistiksel bir tekniktir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007). Korelasyon katsayısı olan “r” değeri -1 ile +1 arasında değerler alır. Değerin +1 olması iki değişken arasında tam anlamıyla pozitif ve doğrusal bir ilişkiye, -1 olması ise tam bir negatif ve doğrusal ilişkiye işaret eder. Bu katsayının 0 çıkması ise değişkenler arasında korelasyon (birlikte değişim) ilişkinin bulunmadığını ortaya koymaktadır (Field, 2024).

Korelasyon ilişkisinin incelendiği Tablo 4’e göre iki değişken arasında zayıf ancak istatistiksel manada anlamlı ($r = -0.126$, $p < 0.01$) bir birlikte değişim ilişkisi mevcuttur. Korelasyon katsayısı işareti negatif ($r = -0.126$) olduğundan ilişki ters yönde ve doğrusaldır. Buna göre öz yeterlilik değişkeni 1 birim arttığında zorunlu örgütsel vatandaşlık değişkeni 0.126 birim azalacaktır. Bu durum, çalışanların öz yeterlilik düzeyi arttıkça, örgüt tarafından beklenen ancak gönüllü olmayan zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının kısmen azaldığını göstermektedir.

Tablo 4. Korelasyon Analizi

Değişkenler	Ortalama	Std. Sapma	r	p (2-tailed)	Anamlılık
Öz Yeterlilik	4.18	0.64	1.000	—	—
Zorunlu Vatandaşlık Davranışı	2.32	1.09	-0.126	0.002	$p < 0.01$

Not= p: Anamlılık ($p < 0.01$), N: Örneklem sayısı, r: Korelasyon katsayısı

6.4. Regresyon Analizi

Basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre model anlamlı bulunmuştur, ($F(1, 614) = 9.977$, $p = .002$). Öz yeterlilik düzeyi, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarını negatif ve istatistiksel olarak anlamlı biçimde yordamaktadır ($B = -0.216$, Std. Hata = 0.068, $\beta = -0.126$, $t = -3.159$, $p = .002$). Bu sonuç, öz yeterlilik puanındaki 1 birimlik artışın, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışında 0.216 birimlik bir azalışla ilişkili olduğunu göstermektedir. Standardize edilmiş katsayı $\beta = -0.126$ olduğundan, etki küçük ama anlamlı düzeydedir. Model, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışındaki varyansın %1.6’sını açıklamaktadır ($R^2 = .016$). Ayrıca, Durbin-Watson = 1.975 değeri artıkların bağımsız olduğunu, VIF = 1.000 değeri ise çoklu doğrusal bağlantı sorunu olmadığını göstermektedir. Varsayımların tamamı sağlandığından, model güvenilirdir.

Tablo 5. Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları (N = 616)

Değişken	B	Std. Hata	β	t	p
Sabit (Constant)	3.219	0.289	—	11.148	$<.001^{***}$
Öz Yeterlilik	-0.216	0.068	-0.126	-3.159	.002**

$R = .126$, $R^2 = .016$, $F(1, 614) = 9.977$, $p = .002$, Durbin-Watson = 1.975, VIF = 1.000

- *** $p < .001$; ** $p < .01$; * $p < .05$
- Bağımlı değişken: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı
- Bağımsız değişken: Öz yeterlilik

6.5. Fark Analizleri

Fark analizlerinde öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerinin demografik ve sosyal özelliklere göre farklılaşma gösterip göstermedikleri incelenecektir.

Yaşa Göre Farklılıklar

Bu bölümde yaşa göre farklılık analizleri incelenecektir.

Tablo 6’da yer alan analiz sonuçlarına göre, öz yeterlilik değişkeninin ortalama puanları dört grup arasında birbirine oldukça yakın olup ($\approx 4,18$), yapılan tek yönlü ANOVA testi bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını göstermektedir ($F = 0.356$; $p = 0.784$). Yani öz yeterlilik düzeyleri, gruplara göre değişmemektedir. Buna karşılık, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeninin ortalamaları gruplar arasında farklılık göstermektedir. ANOVA sonuçları, bu farkın istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ortaya koymuştur ($F = 2.931$; $p = 0.033$). Yapılan Tukey HSD çoklu karşılaştırma testi, anlamlı farkın yalnızca 1. grup ile 4. grup arasında olduğunu göstermektedir. Bu iki grup karşılaştırıldığında, 1. grubun zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ortalaması (2.51), 4. grubun ortalamasından (2.18) anlamlı derecede daha yüksektir ($p = 0.045$). Diğer grup karşılaştırmalarında ise anlamlı bir fark bulunmamıştır. Bu bulgular, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarının belirli gruplar arasında değişebildiğini, ancak bu değişimin tüm gruplara yayılmadığını göstermektedir. Buna göre yalnızca 47 yaş ve üzeri çalışanlar, 18-33 yaş arası çalışanlara göre daha az zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedirler.

Tablo 6. Yaşa Göre Öz Yeterlilik ve Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Fark Analizi

Değişken	Yaş Grubu	N	Ortalama	SS	Levene p	ANOVA F	ANOVA p	Anlamlı Farklar (Post Hoc - Tukey)
ÖY	1. Grup (18-33)	161	4.19	0.68	0.482	0.356	0.784	Gruplar arasında anlamlı fark yok
	2. Grup (34-40)	148	4.21	0.61				
	3. Grup (41-46)	157	4.19	0.65				
	4. Grup (47 ve üzeri)	150	4.14	0.62				
ZÖVD	1. Grup (18-33)	161	2.51	1.17	0.067	2.931	0.033	1. Grup (2.51) > 4. Grup (2.18), $p = 0.045$
	2. Grup (34-40)	148	2.36	1.10				Diğer karşılaştırmalarda anlamlı fark yok ($p > 0.05$)
	3. Grup (41-46)	157	2.21	1.01				
	4. Grup (47 ve üzeri)	150	2.18	1.06				

Not= ÖY: Öz yeterlilik, ZÖVD: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, SS: Standart Sapma, Levene p: Varyans homojenliği testi olasılık değeri, ANOVA F: Tek yönlü ANOVA F istatistiği, ANOVA p: Anlamlılık değeri, Post Hoc: Gruplar arası anlamlı farkların detaylı karşılaştırması.

Cinsiyete Göre Farklılıklar

Bu bölümde cinsiyete göre farklılık analizleri incelenecektir.

Tablo 7. Cinsiyete Göre Öz Yeterlilik ve Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Fark Analizi

Değişken	Grup	N	Ortalama	SS	Levene p	ANOVA F	ANOVA p	Anlamlı Farklar (Post Hoc Tamhane)
ÖY	Kadın	190	4.33	0.55	0.003	9.135	< 0.001	Kadın (4.33) > Erkek (4.12), $p < 0.001$
	Erkek	424	4.12	0.66				Diğer grup ile fark anlamlı değil
	Diğer	2	3.31	1.68				—
ZÖVD	Kadın	190	2.22	1.12	0.199	1.956	0.142	Gruplar arasında anlamlı fark yok
	Erkek	424	2.35	1.08				—
	Diğer	2	3.40	2.26				—

Not= ÖY: Öz yeterlilik, ZÖVD: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, SS: Standart Sapma, Levene p: Varyans homojenliği testi olasılık değeri, ANOVA F: Tek yönlü ANOVA F istatistiği, ANOVA p: Anlamlılık değeri, Post Hoc: Gruplar arası anlamlı farkların detaylı karşılaştırması.

Tablo 7’de yer alan analiz sonuçlarına göre öz yeterlilik değişkeninde cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($F(2, 613) = 9.135, p < .001$). Levene testi sonuçları, varyans homojenliği varsayımının sağlanmadığını gösterdiği için post hoc karşılaştırmalarda Tamhane testi kullanılmıştır. Tamhane testi bulgularına göre kadınlar (Ort. = 4.33) ile erkekler (Ort. = 4.12) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark vardır ($p < .001$) ve kadınların öz yeterlilik puanı erkeklere kıyasla daha yüksektir. Kadınlar ile “diğer” kategorisinde yer alan katılımcılar arasında ($p = .908$) ve erkekler ile “diğer” kategorisinde yer alan katılımcılar arasında ($p = .945$) anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeni için ise varyans homojenliği varsayımı sağlanmış ve Tukey HSD testi uygulanmıştır. Ancak ANOVA sonuçları, cinsiyet grupları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir ($F(2, 613) = 1.956, p = .142$). Dolayısıyla zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarında cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı bir değişim söz konusu değildir.

Medeni Duruma Göre Farklılıklar

Medeni duruma göre farklılık analizleri incelenirken herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilemediğinden bu bölümde tablo ile gösterime gerek duyulmamıştır.

Analiz sonuçlarına göre, öncelikle Levene testi değerleri incelendiğinde hem “öz yeterlilik” ($p = .497$) hem de “zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı” ($p = .564$) değişkenleri için varyansların homojenliği varsayımı sağlanmıştır. Bu nedenle, ANOVA testinin standart sonuçları güvenle yorumlanabilmektedir. ANOVA bulguları incelendiğinde, öz yeterlilik değişkeni için $F(2, 613) = 0.378, p = .685$ ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeni için $F(2, 613) = 0.419, p = .658$ bulunmuştur. Her iki değişken için de p değerleri .05’in üzerinde olduğundan, medeni durum grupları (Bekar, Evli, Diğer) arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olmadığı görülmektedir. Ortalama değerler incelendiğinde, öz yeterlilik puanları Bekâr (Ort. = 4.17), Evli (Ort. = 4.18) ve Diğer (Ort. = 4.36) gruplarında oldukça benzerdir. Benzer şekilde, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarında da Bekâr (Ort. = 2.34), Evli (Ort. = 2.31) ve Diğer (Ort. = 2.00) grupları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemektedir. Bu bulgular, medeni durumun her iki değişken üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını ve gözlenen küçük farkların rastlantısal olabileceğini göstermektedir.

Eğitim Durumuna Göre Farklılıklar

Bu bölümde eğitim durumuna göre farklılık analizleri incelenecektir.

Tablo 8. Eğitim Durumuna Göre Öz Yeterlilik ve Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Fark Analizi

Değişken	Eğitim Düzeyi	N	Ortalama	SS	Levene p	ANOVA F	ANOVA p	Anlamlı Farklar (Post Hoc - Tamhane)
ÖY	İlköğretim	8	4.38	0.74	0.214	0.579	0.716	Gruplar arasında anlamlı fark yok
	Lise	30	4.31	0.67				
	Ön Lisans	93	4.14	0.77				
	Lisans	305	4.16	0.63				
	Yüksek Lisans	162	4.21	0.56				
	Doktora	18	4.17	0.66				
ZÖVD	İlköğretim	8	2.13	0.76	0.032	2.426	0.034	Lise (1.73) < Lisans (2.35), p = 0.006
	Lise	30	1.73	0.79				Lise (1.73) < Yüksek Lisans (2.44), p = 0.001
	Ön Lisans	93	2.22	1.04				Diğer karşılaştırmalarda anlamlı fark yok (p > 0.05)
	Lisans	305	2.35	1.15				
	Yüksek Lisans	162	2.44	1.06				
	Doktora	18	2.29	1.03				

Not= ÖY: Öz yeterlilik, ZÖVD: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, SS: Standart Sapma, Levene p: Varyans homojenliği testi olasılık değeri, ANOVA F: Tek yönlü ANOVA F istatistiği, ANOVA p: Anlamlılık değeri Post Hoc: Gruplar arası anlamlı farkların detaylı karşılaştırması.

Tablo 8’de yer alan analiz sonuçları, eğitim durumunun öz yeterlilik üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir ($F(5, 610) = 0.579, p = .716$). Ortalama değerlere göre en yüksek öz yeterlilik puanı ilköğretim mezunlarında (Ort. = 4.38), en düşük ise ön lisans mezunlarında (Ort. = 4.14) gözlenmiş olsa da bu farklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır. Buna karşın, eğitim durumu zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etki yaratmıştır, $F(5, 610) = 2.426, p = .034$. Post hoc (Tamhane) testi sonuçlarına göre lise mezunlarının zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı puanları (Ort. = 1.73), lisans (Ort. = 2.35; $p = .006$) ve yüksek lisans mezunlarına (Ort. = 2.44; $p = .001$) kıyasla anlamlı düzeyde daha düşüktür. Ortalama değerlere bakıldığında zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarının eğitim seviyesi arttıkça hafif bir artış eğiliminde olduğu görülmektedir. Bu bulgular, eğitim düzeyinin zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde belirgin bir etkisi olmadığını, ancak zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyinde özellikle lise ile lisans ve yüksek lisans mezunları arasında anlamlı farklılıklar bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Çalışılan Pozisyona Göre (Yönetici-Çalışan) Farklılıklar

Çalışılan pozisyona göre farklılık analizleri incelenirken herhangi bir anlamlı farklılık tespit edilemediğinden bu bölümde tablo ile gösterime gerek duyulmamıştır.

Bağımsız örneklem t-testi sonuçlarına göre, öz yeterlik puanları çalışanlar (Ort. = 4.17, SS = 0.67) ve yöneticiler (Ort. = 4.21, SS = 0.52) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermemektedir [$t(285.91) = -0.829, p = 0.408$]. Benzer şekilde, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı puanları da çalışanlar (Ort. = 2.36, SS = 1.11) ve yöneticiler (Ort. = 2.18, SS = 1.02) arasında anlamlı bir farklılık göstermemiştir [$t(240.33) = 1.743, p = 0.083$]. Bu bulgular, her iki değişken açısından mesleki konumun (çalışan veya yönetici olma) anlamlı bir etkisi olmadığını ortaya koymaktadır.

İstihdam Tipine Göre Farklılıklar

Bu bölümde çalışma şekline göre yapılan farklılık analizleri incelenecektir.

Tablo 9'daki analiz sonuçlarına göre, öz yeterlik puanlarında istihdam tipleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ($F(3, 612) = 6.599, p < .001$). Ortalama değerlere bakıldığında, en yüksek öz yeterlik puanı sözleşmeli personelde ($Ort = 4.45$) görülürken, en düşük ortalama memurlarda ($Ort = 4.11$) tespit edilmiştir. Scheffé çoklu karşılaştırma testine göre, memurlar ile belediye şirketi personeli ve işçiler arasında anlamlı bir fark bulunmuş, belediye şirketi personelinin ve işçilerin öz yeterlik puanlarının memurlardan anlamlı derecede yüksek olduğu görülmüştür (sırasıyla $p = .002$ ve $p = 0.038$). Buna karşın, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı puanlarında istihdam tipleri arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir, $F(3, 612) = 0.284, p = .837$. Bu bulgu, şirket personeli, işçi, sözleşmeli personel ve memurların zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin benzer olduğunu göstermektedir. Özetle, istihdam tipi öz yeterlik düzeyleri açısından farklılık göstermekte, ancak zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı açısından anlamlı bir farklılık ortaya çıkmamaktadır. Bu sonuçlar, özellikle öz yeterlilik konusunda çalışanların istihdam edilme biçimlerinin belirleyici bir faktör olabileceğini, ancak zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışında bu etkinin gözlenmediğini göstermektedir.

Tablo 9. İstihdam Tipine Göre Öz Yeterlilik ve Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Fark Analizi

Değişken	Çalışma Şekli	N	Ortalama	SS	Levene p	ANOVA F	ANOVA p	Anlamlı Farklar (Post Hoc - Tukey)
ÖY	Şirket Personeli	115	4.33	0.60	0.720	6.599	< 0.001	Şirket Personeli (4.33) > Memur (4.11), $p = 0.002$
	İşçi	33	4.42	0.65				İşçi (4.42) > Memur (4.11), $p = 0.038$
	Sözleşmeli Personel	19	4.45	0.46				Diğer karşılaştırmalarda anlamlı fark yok ($p > 0.05$)
	Memur	449	4.11	0.64				
ZÖVD	Şirket Personeli	115	2.40	1.15	0.448	0.284	0.837	Gruplar arasında anlamlı fark yok
	İşçi	33	2.31	1.27				
	Sözleşmeli Personel	19	2.29	1.07				
	Memur	449	2.29	1.06				

Not= ÖY: Öz yeterlilik, ZÖVD: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, SS: Standart Sapma, Levene p: Varyans homojenliği testi olasılık değeri, ANOVA F: Tek yönlü ANOVA F istatistiği, ANOVA p: Anlamlılık değeri Post Hoc: Gruplar arası anlamlı farkların detaylı karşılaştırması.

7. TARTIŞMA

Örgütsel vatandaşlık davranışı bireysel ve örgütsel performansın artırılarak organizasyonların hedeflerine ulaşmasında oldukça elverişli bir araçtır. Ne var ki onun karanlık tarafı olan zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları (Vigoda-Gadot, 2007) yol açabileceği birçok olumsuz sonuç dolayısı ile bireysel ve örgütsel performansı son derece olumsuz etkileyecek, gerek özel sektörde gerek kamuda kurum ve kuruluşların hedeflerine ulaşmasında olumsuz bir tesir yaratacaktır. Dolayısıyla zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının öncüllerini doğru biçimde belirlemek ve bu davranışın ortaya çıkmasını tetikleyen koşulları sınırlandırmak günümüz örgütleri açısından kritik bir önem taşımaktadır.

Bu çalışmada katılımcıların öz yeterlilik algısı ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunduğu saptanmış ve H1 hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre öz yeterlilik düzeyi yüksek çalışanlar, örgütsel baskılara karşı daha fazla direnç gösterebilmekte ve zorunluluk içeren rol ötesi davranışlara daha az yönelmektedir. Bu sonuca göre öz yeterlilik algısı ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları arasında teorik olarak kurulan ilişkiler çalışma sonuçları tarafından desteklenmektedir. Şöyle ki, bu bulgu, Sosyal Bilişsel Teori'nin (Bandura, 1997) bireylerin kendi yeterlik inançlarının davranış seçimlerini ve çaba düzeylerini belirlediğine ilişkin temel varsayımını desteklemektedir. Kaynakların Korunumu Teorisi (Hobfoll, 2001) açısından ise yüksek öz yeterlilik, bireylerin sahip oldukları psikolojik kaynakları daha bilinçli yönetmelerine ve gereksiz kaynak tüketimine yol açabilecek zorlayıcı vatandaşlık davranışlarından uzaklaşmalarına yardımcı olmaktadır.

Önceki çalışmalarla kıyaslandığında; öz yeterlilik - ZÖVD ilişkisine dair bulgu, yeterlilik algısının çalışanların örgütsel taleplere daha dirençli ve özerk tepkiler vermesine aracılık ettiğini rapor eden meta-analitik ve ampirik delillerle doğrulanmaktadır (Ng ve Feldman, 2008). Örgütsel vatandaşlık davranışının gönüllülük boyutuna ilişkin literatür, öz yeterliliğin olumlu ve yapıcı rol-ötesi davranışları farklı bağlamlarda desteklediğini göstermektedir. Bu doğrultuda, öz yeterlilik ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ilişkiler olduğunu ortaya koyan çalışmaların yanı sıra (Anfajaya ve Rahayu, 2019; Beauregard, 2012; Rotich, 2022), öz yeterliliğin toplumsal yarar ve kolektif amaçlara katılımı artırdığı (Caprara vd., 2007), yenilikçi işyeri davranışlarını güçlendirdiği (Yıldız vd., 2017), çalışan sesliliğini desteklediği (Eibl vd., 2020), yapıcı nitelikte olumlu ifşayı teşvik ettiği (Zhang vd., 2024) ve adanmışlık düzeylerini artırdığı (Alhajjaj ve Ahmad, 2024) görülmektedir. Bu desen, mevcut çalışmanın ters yönden kurduğu argümanı da dolaylı biçimde destekler: gönüllülüğü ve içsel motivasyonu besleyen öz yeterlilik yükseldikçe, gönüllülük niteliğini aşındıran zorunluluk yönelimine mesafe arttığı ifade edilebilir. ZÖVD literatürü, vatandaşlık davranışlarının belirli normatif ve performans baskıları altında gönüllülük özünü yitirebileceğini ve bir “yükümlülük rejimine” evrilebileceğini göstermiştir (Vigoda-Gadot, 2006; 2007; Bolino vd., 2010; Yıldız, 2016; Yıldız, 2022). Bu çalışmada gözlenen negatif ilişki, çalışanların zorlayıcı ya da örtük baskı içeren görev talepleriyle karşılaştıklarında öz yeterlilik düzeylerinin davranışlarını nasıl şekillendirdiğini kamu kurumu bağlamında somut biçimde göstermektedir.

Günümüzde belediyeler ve kamu kurumları, artan görev yükü ve performans beklentileri ile karşı karşıyadır (Fesli ve Alıcı, 2024: 48). Yeni kamu yönetimi yaklaşımı; etkinlik, verimlilik ve vatandaş memnuniyetini ön plana çıkarmış ve performans yönetimi süreçlerini kurumların temel işleyişi haline getirmiştir (Eryılmaz, 2017; Ömürgönülşen, 2003; Sadioğlu ve Ömürgönülşen, 2013). İnsan kaynağının etkin kullanımı, bu sürecin en kritik boyutlarından biridir (Sayan vd., 2018). Örgütsel performans, büyük ölçüde çalışanların bireysel performansına dayanmaktadır (Şehitoğlu ve Zehir, 2010). Buna karşın zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve çalışan performansını olumsuz etkileyerek kurumsal iyilik halini zayıflatmaktadır (Vigoda-Gadot, 2006; Peng ve Zhao, 2012; He vd., 2018; Bashir vd., 2019; Bozdoğan, 2022; Yıldız vd., 2023). Dolayısıyla ZÖVD'nin azaltılmasında öz yeterlilik önemli bir psikolojik koruyucu kaynak olarak değerlendirilebilir.

Demografik ve Sosyal Değişkenler Bağlamında Tartışma

Araştırma bulguları, öz yeterlilik ve ZÖVD'nin bazı demografik özelliklere göre farklılaştığını göstermektedir.

Yaş: Öz yeterlilik algısı yaşa göre anlamlı bir değişiklik göstermez iken, zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları göstermektedir. **Buna göre H2a hipotezi reddedilmiş, H2b hipotezi kabul edilmiştir.** 47 yaş ve üzeri çalışanlar ile 18-33 yaş arası çalışanların ZÖVD farkı, yaş farkı artışının zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarında değişikliğe neden olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, yaşça daha genç çalışanların örgütsel baskılara daha duyarlı olabileceğini ve yönetsel taleplere karşı daha fazla uyum gösterme eğiliminde olabileceğini düşündürmektedir. Bu sonucun, Rotich'in (2022) çalışmasında yer alan, yaşlı çalışanların gençlere oranla daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışları sergiledikleri bulgusu ile desteklendiği ifade edilebilir.

Cinsiyet: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı cinsiyete göre anlamlı bir değişim göstermezken, öz yeterlilik göstermektedir. **Buna göre H3a hipotezi kabul edilmiş, H3b hipotezi reddedilmiştir.** Kadınların öz yeterlilik algıları ile erkeklerin öz yeterlilik algıları arasında anlamlı bir fark bulunmakla birlikte kadınlar daha yüksek öz yeterlilik algısına sahiptir. Bu bulgu, kadınların problemleri çözme, yeni görevleri güvenle kabul etme ve yeni şeyleri kabul etmeye inanma yeteneklerine daha fazla güvenebileceğini göstermektedir. Ancak zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları açısından erkekler ve kadınlar arasında önemli bir fark olmaması, belediye çalışanlarının örgütsel baskı ve talepler karşısında benzer zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları sergilediklerini ortaya koymaktadır. Yıldız ve diğerlerinin (2023) çalışması ise erkeklerin daha fazla zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediğine işaret etmektedir. Bu bakımdan bu çalışmanın sonucu desteklenmemiştir.

Medeni Durum: Medeni durumun hem öz yeterlilik hem de zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı etkisi bulunmamaktadır. **Bu sonuca göre H4a ve H4b hipotezleri reddedilmiştir.** Bu sonuç Yıldız ve diğerlerinin (2023) çalışması ile de desteklenmektedir.

Eğitim Durumu: Öz yeterlilik algısı eğitim seviyesine göre farklılık göstermemekle birlikte zorunlu örgütsel vatandaşlık algısında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. **Bu sonuca göre H5a hipotezi reddedilmiş, H5b hipotezi kabul edilmiştir.** Özellikle lise mezunları, lisans ve yüksek lisans mezunlarına kıyasla daha düşük zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri göstermektedir. Bu durum, eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların örgütsel baskılara

ve yönetsel taleplere daha duyarlı olma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Özellikle lise ile lisans/yüksek lisans mezunu çalışanların zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı seviyeleri arasındaki ayrışmaların belediye çalışanları bağlamında literatürde yeni bir eğilimi ortaya koyduğu ifade edilebilir.

Pozisyon: Bulgular, belediye çalışanları bağlamında öz yeterlilik ve zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının, çalışan pozisyona (yönetici veya çalışan olma) göre anlamlı düzeyde farklılaşmadığını göstermektedir. Yöneticilerde öz yeterlilik puanları bir miktar daha yüksek, çalışanlarda ise zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı ortalamaları biraz daha fazla olsa da, bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Sonuç olarak **H6a ve H6b hipotezleri reddedilmiştir.**

İstihdam Tipi: Bulgular, istihdam tipinin öz yeterlilik üzerinde önemli bir etkisi olduğunu, ancak zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışları (ZVD) üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığını ortaya koymaktadır. **H7a hipotezi kabul görmüş ancak H7b hipotezi reddedilmiştir.** Belediye şirketi çalışanlarının ve işçilerin öz yeterlilik düzeyleri, memurlara kıyasla daha yüksek bulunmuştur. Bu durum, işçi veya belediye şirketi personelinin görev çeşitliliği, iş güvencesi algısı veya örgütsel beklentilerinin öz yeterlilik üzerinde etkili olabileceğini düşündürmektedir.

7.1. Teorik ve Pratik Katkılar

Bu çalışma literatüre üç temel katkı sunmaktadır. İlk olarak, öz yeterlilik ile zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki negatif ilişkiyi kamu kurumu bağlamında ortaya koyarak literatüre yeni bir ilişki deseni eklemektedir. İkinci olarak, Sosyal Bilişsel Teori ve Kaynakların Korunumu Teorisi'nin ZÖVD bağlamında birlikte açıklayıcı güce sahip olduğunu göstermektedir. Üçüncü olarak, eğitim düzeyi ve istihdam türüne bağlı farklılaşmaların ZÖVD'nin kurumsal bağlamla şekillenen bir olgu olduğunu ortaya koymakta ve bu yönüyle literatüre özgün bir katkı sunmaktadır.

Pratik açıdan elde edilen bulgular, öz yeterliliğin ZÖVD'ye karşı koruyucu bir psikolojik kaynak olarak güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bu doğrultuda:

- eğitim ve gelişim programları,
- yapıcı geri bildirim süreçleri,
- başarı deneyimlerinin görünür kılınması,
- performans yönetiminin gönüllülük esaslı yapılandırılması

kurumsal olarak yol göstericidir. Ayrıca demografik farklılıklar dikkate alınarak insan kaynakları politikalarının daha esnek ve çalışan profiline duyarlı biçimde tasarlanması gerekmektedir.

7.2. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

Kuramsal ve metodolojik açıdan güçlü yanlarının yanı sıra birçok çalışmada olduğu gibi, bu çalışmanın da çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırma verilerinin tek bir büyükşehir belediyesinden elde edilmiş olması, bulguların genellenebilirliğini sınırlandırmaktadır. Farklı kurum ve ülkelerde yapılacak karşılaştırmalı çalışmalar bu sınırlılığı giderebilir. Verilerin kesitsel olması nedensel çıkarımı kısıtlamaktadır; boylamsal çalışmalar ilişki yönünü daha net ortaya koyabilir. Çalışma nicel yöntemle yürütülmüş olup derinlemesine algı ve deneyim boyutlarını kapsamamaktadır; bu nedenle nitel çalışmalar önerilmektedir. Ayrıca liderlik tarzı, örgütsel adalet ve psikolojik güven gibi değişkenlerin modele dâhil edilmesi, ZÖVD'yi tetikleyen süreçlerin daha bütüncül anlaşılmasını sağlayabilir. Deneyisel çalışmalarla öz yeterlilik artırıcı müdahalelerin ZÖVD üzerindeki etkisinin sınanması da gelecekte önemli bir araştırma alanı olabilir.

8. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma, öz yeterlilik düzeyi yükseldikçe zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışlarının azaldığını göstermiştir. Bu bulgu, hem çalışanların iyi oluşu hem de kamu kurumlarının sürdürülebilir performansı açısından önem taşımaktadır. Belediyelerin artan hizmet yükümlülükleri ve performans baskıları göz önünde bulundurulduğunda, çalışanların öz yeterliliklerinin güçlendirilmesine yönelik stratejik insan kaynakları uygulamaları kritik bir rol üstlenmektedir. Bu kapsamda iş ortamının psikolojik güveni desteklemesi, rol beklentilerinin açık biçimde tanımlanması ve gönüllülüğü esas alan performans sistemlerinin uygulanması önem taşımaktadır. Kurum kültürünün destekleyici ve katılımcı bir yapıya evrilmesi, hem ZÖVD'nin zarar verici etkilerini azaltacak hem de çalışanların kuruma yönelik olumlu bağlılık ve katkı davranışlarını güçlendirecektir.

Kaynakça

- Abdullah, M. R., & Wider, W. (2022). The moderating effect of self-efficacy on supervisory support and organizational citizenship behavior. *Frontiers in Psychology*, 13, 961270.
- Alexandra Beauregard, T. (2012). Perfectionism, self-efficacy and OCB: The moderating role of gender. *Personnel Review*, 41(5), 590-608.
- Alhajaj, W. E., & Ahmad, S. Z. (2024). The effectiveness of human resource management practices, work engagement and self-efficacy in minimizing talent turnover intention. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(8), 2414-2440.
- Alkan, S. E., & Turgut, T. (2015). A research about the relationship of psychological safety and organizational politics perception with compulsory citizenship behavior and the pressures behind compulsory citizenship behavior. *Research journal of Business and Management*, 2(2), 185-203.
- Anfajaya, M. A., & Rahayu, A. (2020, January). The role of self-efficacy in organizational citizenship behavior. In *5th ASEAN Conference on Psychology, Counselling, and Humanities (ACPCH 2019)* (pp. 108-111). Atlantis Press.
- Arseven, A. (2016). Öz Yeterlilik: Bir Kavram Analizi. *Turkish Studies*, 11/19, 63-80
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84 (2), 191-215.
- Bandura, A. (1982). Self-efficacy mechanism in human agency. *American psychologist*, 37(2), 122-147.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In. VS Ramachaudran. *Encyclopedia of human behavior*, 4(4), 71-81.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.
- Bashir, M., Shaheen, K., Saleem, S., Bhutta, M. K., Abrar, M., & Jun, Z. (2019). The mediating role of psychological need thwarting in the relationship between compulsory citizenship behavior and psychological withdrawal. *Frontiers in Psychology*, 10, 2595.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H., Gilstrap, J. B., & Suazo, M. M. (2010). Citizenship under pressure: What's a "good soldier" to do?. *Journal of Organizational behavior*, 31(6), 835-855.
- Bozdoğan, S. C. (2022). Moderator Effect Of Prosocial Motivation On Relationship Between Compulsory Citizenship Behavior And Burnout. *Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(49), 14-28.
- Büyüköztürk, Ş. (2024). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (31. Baskı). Pegem Akademi.
- Caprara, G. V., & Steca, P. (2007). Prosocial agency: The contribution of values and self-efficacy beliefs to prosocial behavior across ages. *Journal of social and clinical psychology*, 26(2), 218-239.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational research methods*, 4(1).
- Choi, W. S., Kang, S. W., & Choi, S. B. (2021). Innovative behavior in the workplace: An empirical study of moderated mediation model of self-efficacy, perceived organizational support, and leader-member exchange. *Behavioral Sciences*, 11(12), 182, 1-17.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL uygulamaları* (Vol. 2). Ankara: Pegem akademi.
- Dunleavy, P., Hood, C.C. (1994). "From Old Public Administration to New Public Management", *Public Money and Management*, 14(2), 9-16.
- Eibl, B., Lang, F. R., & Niessen, C. (2020). Employee voice at work: The role of employees' gender, self-efficacy beliefs, and leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 29(4), 570-585.

- Eryılmaz, B. (2017). *Kamu Yönetimi (10. Baskı)*. Kocaeli: Umuttepe Yayınları.
- Fesli, G., ve Alıcı, O. V. (2024). Büyükşehir Belediyelerinde İç Denetim ve Teftiş Kurullarının Etkinliği. *Denetişim*, (29), 47-64.
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics*. Sage publications limited.
- Gecas, V. (2004). Self-agency and the life course. *Handbook of the life course*, 369-390.
- Göçoğlu, V., & Gündüz, O. (2020). Kamu yönetimi reformlarını yeni kamu işletmeciliği bağlamında okumak. *Ekonomi İşletme Siyaset ve Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 6(1), 1-16
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hameli, K., Vehapi, A., & Tafili, E. (2025). Fostering innovative work behavior: the role of organizational support and employee self-efficacy. *Corporate Communications: An International Journal*.1-15
- Hatcher, L. (1994). *A Step-by-Step Approach to Using SAS for Factor Analysis and Structural Equation Modeling*. Cary, NC: SAS Institute Inc.
- He, P., Wang, X., Wu, M., & Estay, C. (2018). Compulsory citizenship behavior and employee silence: The roles of emotional exhaustion and organizational identification. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 46(12), 2025-2047.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-421.
- Hung, T. K., Wang, C. H., Tian, M., Lin, M., & Liu, W. H. (2022). How to prevent stress in the workplace by emotional regulation? The relationship between compulsory citizen behavior, job engagement, and job performance. *Sage Open*, 12(2), 21582440221105483.
- Karaman, A., & Aylan, S. (2012). Örgütsel Vatandaşlık. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 35-48.
- Kline, R. B., 2015 *Principles and practice of structural equation modeling*: Guilford publications.
- Köseoğlu, İ. (2024). Türk Kamu Yönetiminde İç Denetimin Gelişimi Üzerine Bir İnceleme. *Denetişim*, (30), 65-81.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(6), 695-706.
- Nesterkin, D. A. (2013). Organizational change and psychological reactance. *Journal of Organizational Change Management*, 26(3), 573-594.
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2008). The relationship of age to ten dimensions of job performance. *Journal of applied psychology*, 93(2), 392-423.
- Oktay, R. (2020). *Kiş-iş uyumu ve dönüşümcü liderliğin çalışanların öz-yeterlilik algısı üzerindeki etkisi* . Yayımlanmış doktora tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Osborne, J. W., & Fitzpatrick, D. C. (2012). Replication analysis in exploratory factor analysis: what it is and why it makes your analysis better. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 17(15), n15.
- Ömürgönülşen, U. (2003). Kamu sektörünün yönetimi sorununa yeni bir yaklaşım: Yeni kamu işletmeciliği. Muhittin Acar, Hüseyin Özgür (Ed.). *Çağdaş kamu yönetimi I içinde* (s. 3-43). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Paulsen, N., Callan, V. J., Ayoko, O., & Saunders, D. (2013). Transformational leadership and innovation in an R&D organization experiencing major change. *Journal of Organizational Change Management*, 26(3), 595-610.
- Peng, Z. L., & Zhao, H. D. (2012). Does organization citizenship behavior really benefit the organization? Study on the compulsory citizenship behavior in China. *Nankai Business Review International*, 3(1), 75-92.

- Rizma, A. (2024). The Influence of Self-Efficacy and Employee Engagement on the Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Civil Servants at the Office of Women's Empowerment and Child Protection in West Kalimantan. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJEFA)*, 5(4).
- Rotich, V. K. (2022). *Self-efficacy, demographic characteristics and organizational citizenship behavior among management employees in public organizations in Kenya*. *International Journal of Management Research*, 10(4), 45–60.
- Sadioğlu, U. & Ömürgönülşen, U. (2013). Belediyelerde Personel Politikasını Stratejik Planlar Üzerinden Okumak: İl Belediyeler Örneği. *Memleket Siyaset Yönetim*, 8(19-20), 63-96.
- Salanova, M., Lorente, L., Chambel, M. J., ve Martínez, I. M. (2011). Linking transformational leadership to nurses' extra-role performance: the mediating role of self-efficacy and work engagement. *J. Adv. Nurs.* 67, 2256–2266.
- Sayan, İ. Ö., Övgün, B., & Zengin, O. (2018). Türk kamu yönetiminde performans değerlendirmesi ve denetimi mümkün mü?. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 2018(2), 74-92.
- Smith, C. A. O. D. W. N. J. P., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of applied psychology*, 68(4), 653.
- Şehitoğlu, Y., & Zehir, C. (2010). Türk kamu kuruluşlarında çalışan performansının, çalışan sessizliği ve örgütsel vatandaşlık davranışı bağlamında incelenmesi. *Amme İdaresi Dergisi*, 43(4), 87-110.
- Şeşen, H., Soran, S. (Mayıs 2013). Örgütsel Vatandaşlıktan Zorunlu Vatandaşlığa: Zorunlu Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Bazı Faktörlerle İlişkisi. 21. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*. Dumlupınar Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Kütahya.
- Stajkovic, A. D., ve Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: a meta-analysis. *Psychol. Bull.* 124, 240–261
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., ve Ullman, J. B. (2007). *Using multivariate statistics* (Vol. 5, No. 7). Boston, MA: pearson.
- Tyler, K. M. (2006). *A descriptive study of teacher perceptions of self-efficacy and differentiated classroom behaviors in working with gifted learners in Title I heterogeneous classrooms*. The College of William and Mary.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Compulsory citizenship behavior: theorizing some dark sides of the good soldier syndrome in organizations. *Journal for the theory of social behaviour*, 36(1).
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Redrawing the boundaries of OCB? An empirical examination of compulsory extra-role behavior in the workplace. *Journal of business and psychology*, 21, 377-405.
- Yazıcıoğlu, Y., ve Erdoğan, S. (2007). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara, (s 72).
- Yıldız, B. (2016). Madalyonun Öteki Yüzü: Zorunlu örgütsel vatandaşlık davranışı. *Eurasian Academy of Sciences Eurasian Business & Economics Journal*, 2, 88-99
- Yıldız, B., Uzun, S., & Coskun, S. (2017). Drivers of innovative behaviors: The moderator roles of perceived organizational support and psychological empowerment. *International Journal of Organizational Leadership*, 6(3), 341-360.
- Yıldız, B. (2022). The reliability and validity of the compulsory citizenship behaviors (CCBs) scale: six-step R-based psychometrics protocol among nurses in Turkey. *Perspectives in Psychiatric Care*, 58(1).
- Yıldız, B., Kaptan, Z., Yildiz, T., Elibol, E., Yildiz, H., & Ozbilgin, M. (2023). A systematic review and meta-analytic synthesis of the relationship between compulsory citizenship behaviors and its theoretical correlates. *Frontiers in Psychology*, 14, 1120209.
- Zhang, Y., Liao, J., & Zhao, J. (2011). Research on the organizational citizenship behavior continuum and its consequences. *Frontiers of Business Research in China*, 5(3), 364-379.
- Zhang, Y., Hung, W. J., Dong, H. K., & Chen, D. Y. (2024). Public Employees' whistleblowing intention: Explanation by an adapted theory of planned behavior. *Public Administration*, 103(1), 115-135.