

HİZMET ÇALIŞANLARI OLARAK HEMŞİRELERİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI BOYUTLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ANALİZ

Fusun ÇINAR ALTINTAŞ

Uludağ Üniversitesi

ABSTRACT

Organizational Citizenship Behavior represents individual behavior that is discretionary, not directly or explicitly recognized by the formal reward system, and in the aggregate promotes the efficient and effective functioning of the organization. This concept is a vital role in all organizations. In this perspective, the author conducted a research using factor analysis to determine main dimensions of Nurses that worked in a public hospital. Total 100 respondents replied to the questionnaire. According to the factor analysis, five dimensions were maintained. They are labeled as civic virtue, courtesy consciousness I, consciousness II and altruism.

Keywords: Extra Role, Organizational Citizenship Behavior.

GİRİŞ

Şon dönemde örgütsel davranış alanına yönelik yazında çalışanların rol gereklerinin ötesinde ortaya koydukları gönüllülük esasına dayalı davranışların yoğun bir şekilde inceleme konusu olduğu görülmektedir. İş ortamında meydana gelen bu değişimler örgütsel davranış alanındaki bazı önemli konuların da gözden geçirilmesini gerektirmiştir. Bu anlamda ilgili yazında biçimsel olmayan birey davranışları üzerinde önemle durulmaktadır ve bu bağlamda biçimsel ödüllendirme sistemi kapsamı içerisine girmeyen ve zorlamaya dayalı olmayan davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı olarak adlandırılmıştır.

1. Kavramsal Çerçeve

En temel anlamıyla örgüt içerisinde astlara emir şeklinde aktarılmayan fakat aynı zamanda örgüte fayda sağlayan çalışan davranışları ve tutumlarını, çalışanların örgütteki biçimsel rol ve görev sorumlulukları dahilindeki davranış ve tutumlardan ayrı olarak inceleyen kavramsal yapı örgütsel vatandaşlık davranışı olarak

ifadelendirilmektedir¹. Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramsal olarak D. Organ (1988) tarafından literatüre aktarılmakla birlikte, içerik anlamında daha önceki çalışmalarda C. Barnard (1938) tarafından ‘gönüllülük tabanlı işbirliği’ şeklinde D. Katz (1964) tarafından ise biçimsel rol performansını ile doğal davranışlar arasındaki farklılığa dayalı bir olgu bağlamında incelenmiştir².

D. Organ (1988) kavramı şu şekilde tanımlamaktadır³; “Örgütün biçimsel ödül sistemi içerisinde yer almamakla birlikte organizasyonun fonksiyonel olarak gelişimini sağlayan gönüllülük esaslı birey davranışlarıdır”. Organ ve arkadaşları örgütsel vatandaşlık davranışını işgörenlerin ortaya koyduğu, örgüte fayda sağlayan biçimsel rol gereklerinin dışındaki davranışlar olarak ifade etmişlerdir⁴. Örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin tanımlamalarda “zorlayıcı olmayan” ifadesi ile açıklanmak istenen, iş sözleşmesinde açıkça tanımlanan rol gerekleri veya iş tanımına uygun davranışların yerine getirilmesi yerine kişisel tercihe dayanan, yerine getirilmediği zaman herhangi bir cezanın uygulanmadığı ve bu tür bireysel faydaların sözleşme ile garanti edilmediği davranışların yerine getirilmesidir⁵. Bu tür davranışlar, örgütün sosyal mekanizmalarını işler hale getirirken, önceden tahmin edilemeyen koşulların gerektirdiği esnekliği de sağlamaktadırlar⁶. Gönüllülük kavramı ile anlatılmak istenen ise bu tür davranışların bireyin örgüt içerisindeki rolünün veya biçimsel iş tanımının gerektirdiği davranışlar olmadığı şeklindedir⁷. Buradaki gönüllülük; kendiliğinden ortaya konan, zorlamaya dayalı olmayan doğal davranışları içermenin yanı sıra örgütün diğer üyelerinin de kabul ettiği davranışları ifade etmektedir.

Diğer taraftan örgütsel vatandaşlık davranışı, davranıştan daha üstün bir görevi çağırıştırır. Davranış, örgüt üyelerinin örgütsel görev ve etkinliklerini gerektirmeyen örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütü yıkıcı ve istenmeyen davranışlardan koruma, önerileri kabul etme, yetenek geliştirme, etkin ve yaygın bir iletişim ağı kurma gibi konuları içerir ve bu tür davranışlar tüm örgüt üyelerinin katılımını ve kabulünü gerektirir. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün genel performansı ile büyük ölçüde bağlantılıdır⁸. Bu bağlamda örgütsel vatandaşlık davranışı, “ biçimsel rol tanımlarının ötesinde davranan, örgütsel etkinliği arttırmayı amaçlayan işgörenlerin

¹ David Turnispeed, Gene Murkison; “Organizational Citizenship Behavior An Examination of the Influence the Workplace”, *Leadership & Organizational Development Journal*, Vol: 17/2, 1996, s. 42.

² Philip M. Podsakoff, Scott Mac Kenzie, Julie Beth Paine, Daniel G. Bachrach; “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestion for Future Research”, *Journal of Management*, Vol.26, No.3, 2000, s. 513.

³ Dennis Organ; *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, (Lexington Books, 1988), s. 4.

⁴ Deborah L. Kidder- Judi McLean Parks; *The Good Soldier: Who is S(he)*, *Journal of Organizational Behavior*, 22, 2001, s. 942.

⁵ Douglas S Bolon; “Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment”, *Hospital & Health Administration*, 42/2 Summer 1997, s. 223

⁶ Li Ping Tang, Thomas Weatherford, Emily James; “ Perception Of Enhancing Self - Worth Through Service: The Development of A Service Ethic Scale”, *Journal of Social Psychology*, Vol:138 Issue 6, Dec 1998, s. 735.

⁷ Janset Özen İşbaşı; “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Farklı Ölçeklerin Uygulanabilirliğine İlişkin Bir Çalışma” 8. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, (Nevşehir, 2000), s. 359.

⁸ Linn Van Dyne, Jill W. Graham, Richard M. Dienesch; “ Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement and Validation”, *Academy of Management Journal*, Vol:37/4, 1994, s. 767.

gösterdikleri davranışlar” olarak ifade edilmektedir. Dolayısıyla işgörenler tarafından ortaya konan, gönüllü, proaktif ve emre dayalı olmayan faaliyetler örgütsel vatandaşlık davranışını yansıtmaktadır⁹. Kısacası örgütsel vatandaşlık davranışı, amirlere yardımcı olan gönüllü davranışları içermenin yanı sıra örgüte yeni katılan işgörenlere yardım etme, mesai saatleri içerisinde fazladan mola vermeme, işletme toplantılarına düzenli katılma, sorumluluk alma, işletmenin politik yaşamına aktif ve gönüllü bir şekilde katılma ve örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik temel işlerle ilgili sorunlarda diğer işgörenlere gönüllü olarak yardım etme gibi davranışları da içermektedir¹⁰. Buradan hareketle ilgili yazın incelendiğinde vatandaşlık davranışının oluşumunda önemli bir yere sahip olan biçimsel rol ve ilave rol davranışlarına ilişkin bir ayrımın yer aldığını görmekteyiz¹¹.

Biçimsel rol davranışları, örgütsel uygulamalar içerisindeki rol tanımları, rol gerekleri ve benzer standartları gerektirmekte¹² iken ilave rol davranışları biçimsel rol kapsamında değerlendirilebilecek ve biçimsel rol gereklerinin üzerinde ve ötesinde davranan çalışanların ortaya koyduğu faaliyetler olarak tanımlanmaktadır. Katz ve Kahn ‘a göre ilave rol davranışı biçimsel ödül sisteminin dışında gerçekleşmektedir¹³. Barnard (1938), yapmış olduğu örgütsel analizde ilave rol davranışının bireysel temelinde çalışanların enerjilerini örgütün gelişimine gönüllü bir şekilde katma istekliliğinin yattığını ifade etmiştir¹⁴. Dolayısıyla bu isteklilik; planlanmamış, doğal, işbirliğini temel alan, örgütü koruyucu ve örgütün imajını geliştirici faaliyetlere yöneliktir. Bireyler örgüt içerisindeki mevcut işbirliğine zorlama olmaksızın kendiliğinden katılmaktadırlar¹⁵. Buradan da anlaşılacağı üzere vatandaşlık davranışının oluşumu için örgüt içerisinde gönüllü çalışmaya istekli, örgüte bağlı, işbirliğine yatkın çalışanların yer alması gerekecektir. Dolayısıyla işgörenlerin yaratıcı ve içten davranışları olarak ele alınan ilave rol davranışları örgütsel etkinliği arttıran ve kolaylaştıran biçimsel olmayan ortak eylemleri, gönüllü davranışları ve yardımseverliği içermektedir¹⁶.

⁹ Steven T. Hunt; “On The Virtues Of Staying “ Inside The Box”: Does Organizational Citizenship Behavior Detract From Performance of Some Jobs?”, *Running Head Limitations of OCB, Paper*, May 1999, s. 3.

¹⁰ Roland Kidwell, Kevin W. Mossholder, Nathan Bennis; “Cohesiveness and Organizational Citizenship Behavior: A Multilevel Analysis Work Groups and Individuals”, *Journal of Management*, Vol: 23 No: 6, 1997, s. 777.

¹¹ Kevin Barksdale - Jon M. Werner; “Managerial Ratings of In-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors, and Overall Performance: Testing Different Models of Their Relationship”, *Journal of Business Research*, Vol. 51/2, 2001, s. 146 ve David Turnispeed; “Are Good Soldiers Good? Exploring the Link Between Organization Citizenship Behavior and Personal Ethics”, *Journal of Business Research*, 55/2, 2002, s. 1.

¹² Anna-Lena Ackfeldt, Leonard V. Coote; “A Study of Organizational Citizenship Behaviors in a Retail Setting”, *Journal of Business Research*, Vol.58, 2005, s. 152.

¹³ Mary B. Burns, Rosann Webb Collins; “ Organizational Citizenship, In The Context: A Research Agenda”, <http://hsb.Baylor.Edu.htm>, s. 1- 4 ve Richard G.- Netemeyer, James S. Boles, Darly O. Mc Kee, Robert Mc Murrin; “ An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behavior in a Personnel Selling Context”, *Journal of Marketing*, Vol. 61, Number 3, July 1997, s. 95.

¹⁴ Turnispeed – Murkison; ‘Organizational Citizenship.....’, s. 42.

¹⁵ David Turnispeed; “Are Good Soldiers Good? Exploring the Link Between Organization Citizenship Behavior and Personal Ethics”, *Journal of Business Research*, 55, 2002.

¹⁶ Luis Ortiz; “A Comprehensive Literature Review of Organizational Citizenship Behavior: Is There A Connection To International Business and Cross-Cultural Research ?”, <http://www.sbaer.uca.edu/Docs/proceedingsIII/99sri159.htm>, s. 3.

2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları

D. Organ, örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta tanımlamıştır. Bu boyutlar, özgecilik (diğergamlık), ileri görev bilinci, nezaket, sivil erdem ve centilmenliktir.

Özgecilik, çalışma ortamındaki diğer bireylere yardımcı olmayı amaçlayan gönüllü davranışlardır¹⁷. Bu davranışlar iş grupları içerisinde işbirliğinin gönüllü gelişimini sağlayarak örgütün etkinliğini olumlu bir şekilde etkileme amacına sahiptir¹⁸. Ayrıca özgecilik, örgüt içerisindeki üretim kalitesini arttıran faaliyetler olarak da tanımlanmaktadır¹⁹. *İleri görev bilinci*, minimum rol gereklerinin ötesindeki yardımcı olmaya yönelik davranışlardır ve biçimsel rol performansının üzerinde ortaya konan davranışlardır²⁰. İleri görev bilinci, özünde yardımcı olma bilinci olması nedeniyle özgecilik boyutu ile benzer özellikler göstermekle birlikte bir bireye değil bir gruba veya örgüte yönelik sergilenen davranışlar olması nedeniyle özgeciliğe ayrılmaktadır. İleri görev bilinci, bir bütün olarak örgüte faydalı olan daha çok dolaylı davranışları içermektedir²¹. İleri görev bilinci, bireyin hedef odaklı davranışlarına bağımlı, eylem odaklı ve sorumlu davranışlardır²². *Nezaket*, eyleme başlamadan önce işletmedeki diğer bireyleri bilgilendirmeye dayalı faaliyetlerdir²³. Daha çok gelecek odaklı davranışlardır ve herhangi bir problemin oluşumunu önlemeye çalışmak ya da problemin oluşumunu hafifletmek için tedbir almak bu davranışın kapsamı içerisindedir²⁴. Özgecilik ve nezaket arasındaki farklılıklara bakıldığında temelde özgeciliğe sorun sonrası çözüme odaklanılmakta iken nezaket de sorunun ortaya çıkmasını engelleyici bir yapı olduğu görülmektedir²⁵. Ayrıca özgecilik, biçimsel görevlerin üzerindeki performans faaliyetleri ile ilişkiliyken nezaket, doğru ve uygun faaliyetlerle ilgilidir. *Sivil erdem*, işgörenlerin örgütün politik yaşamına aktif ve sorumlu bir biçimde katılımını gösteren yardımcı faaliyetlerdir. Örgütsel vatandaşlık davranışının bu boyutu örgüti etkileyen olaylara karşı işgörenlerin kendilerini bilgili kılmaları, kararlara ve toplantılara sorumlu bir biçimde katılmalarıdır²⁶. Burada bireysel inisiyatif söz konusudur ve bireylerin örgüti ilgilendiren konularda tartışarak sorunlara yönelik çözüm önerileri getirmeleri ve alınan kararlara aktif bir şekilde katılmaları söz konusudur²⁷. Sivil erdem davranışları uzun vadede çalışanların kurum içindeki politik süreçlerle ilgili daha fazla bilgi sahibi olmalarını ve kurum içi

¹⁷ Ronald Deluga; "Leader Member Exchange Quality and Effectiveness Ratings", *Group & Organization Management*, Vol: 23/2, Jun 1998, s. 316.

¹⁸ Mark C. Bolino; "Citizenship and Impression Management: Good Soldiers or Good Actors?" *Academy of Management Review*, Vol: 24/1, 1999, s. 83.

¹⁹ <http://hrzone.com/articles/group.productive.html>.

²⁰ Deluga ; 'Supervisor.....', s. 316.

²¹ Mel Schancke, Michael P. Dumler ; "The Relationship Between Traditional Leadership," *Super Leadership, and Organizational Citizenship Behavior*, *Group & Organizational Management*, Vol:18/3, September 1993, s. 352.

²² Deluga, Ronald ; 'Leader.....', s. 190.

²³ Schnake, Dumler; 'The Relationship.....' s. 352- 353.

²⁴ Burns - Collins; 'Organizational Citizenship.....', s. 1-4.

²⁵ Janset Özen İşbaşı; "Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adalete İlişkin Algılamalarının Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü", *Yönetim Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, Ekim 2001, s. 54.

²⁶ Schnake - Dumler; 'The Relationship....' s. 353.

²⁷ Holly B. Thompson, Jon M. Werner; "The Impact of Role Conflict/ Facilitation on Core and Discretionary Behaviors: Testing a Mediated Model", *Journal of Management*, Vol:23, No:4, 1997,s. 590-591.

politikaların biçimlendirilmesinde yönlendirici güç olmalarını kolaylaştıracak bir bakış açısı geliştirmeleri sonucunu doğuracaktır. Yöneticiler tarafından desteklenmesi ihtimali düşük olduğu ve çalışanlara dikkate değer maliyetler yüklediği için sivil erdem davranışları, en zor sergilenen vatandaşlık davranışı türü olarak kabul edilmektedir²⁸. Buradan hareketle sivil erdem boyutu, örgütsel katılımın kurumsallaşması olarak da ifade edilebilir. *Centilmenlik*, Sıkıntı veren olaylar karşısında şikayet etmemek ve hoşgörülü olmaktır. *Centilmenlik*, örgüt liderine ve örgüte bir bütün olarak bağlılığı içermektedir²⁹. Bireylerin olumsuzluklara karşı olumlu bir biçimde yaklaşmalarıdır. *Centilmenlik*, örgütün itibarını ve hissedarlarını grup dışındaki kimselere karşı savunmayı içermektedir³⁰. Böylece centilmenlik, bir işgörenin yönetici olmaksızın diğer işgörenlerin daha verimli olmasını sağlamasıdır.

3. Metodoloji

3a. Veri Toplama

Araştırmada hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin hangi temel boyutları gösterdikleri tespit edilmiştir. Bu amaçla Bursa Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesinde, Hastane Müdürlüğüne bağlı Kliniklerde görev yapan Hemşireler kapsama dahil edilmiştir. Sadece hemşirelerin örnekleme dahil edilmesi deneklerin homojenliği tercihini sağlamaktadır. Hemşirelerin görev yaptığı yerlerin dağılımı şu şekildedir:

Özel Bakım Ünitesi	Üroloji
Psikiyatri	Genel Cerrahi
Enfeksiyon Hastalıkları	Ortopedi
Dermatoloji	Çocuk Cerrahi
Göğüs Kalp Damar Hastalıkları	Kadın Hastalıkları
Endokronoloji	Doğum
Gastroenteroloji	Plastik Cerrahi
Hematoloji	El Cerrahisi
Nefroloji	Kulak Burun Boğaz (KBB)
Fizik Tedavi	Yoğun Bakım
Nöroloji	Hemodinami
Nöroşirurji	Kardiyoloji
Göz Hastalıkları	Koroner
Çocuk Hastalıkları	Hemodiyaliz
Yeni Doğan	Onkoloji

176 hemşireye yüz yüze anket yöntemiyle ulaşılmış ancak 100 adet anket analize dahil edilebilir şekilde toplanmıştır.

3b. Anket Dizaynı ve Test Edilmesi

Araştırmada Organ'ın geliştirdiği beş örgütsel vatandaşlık davranışı boyutu esas alınmıştır³¹. Bu boyutların ölçülebilmesi için hemşirelere bir soru formu hazırlanmıştır.

²⁸ İşbaşı; 'Çalışanların Yöneticilerine.....', s. 54.

²⁹ Netemeyer, v. d., 'An Investigation.....', s. 95.

³⁰ <http://hrzone.com/articles/group.productive.Html>.

³¹ Dennis Organ; "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior" Research in Organizational Behavior, 12, 1990, s. 7-13.

Bu ifadelerin hazırlanmasında Konovsky ve Organ (1996)³² ile Burns ve Colins'in³³ çalışmalarından yararlanılmıştır. Buradan hareketle örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin toplam 51 ifade ankete alınmıştır. Araştırmaya katılan hemşireler, her bir değişkeni 5 kademeli Likert ölçek (1= Kesinlikle katılmıyorum 5 = Kesinlikle Katılıyorum) ile değerlendirmişlerdir.

3c. Ölçümler

Öncelikle örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerinin içsel tutarlılıkları (cronbach alpha) değerlendirilmiştir. Analiz sonucunda ölçeğin tutarlılığını bozan 24 adet değişken analiz dışında bırakılmıştır. Analiz dışında kalan değişkenler sırasıyla;

1. İşini yapan herhangi birisinin işine engel olurum
2. İş ortamında ruh halimde inişler ve çıkışlar olmaktadır.
3. Verilen görevleri istemediğimi göstermem
4. Diğer işgörenlerin değil sadece kendi sorunlarımı düşünürüm
5. İstenmeyen iş araları alırım
6. Yönetimin yaptığı her değişime karşı çıkarım
7. Anonslara, mesajlara veya kurum hakkındaki benzer materyallere önem vermem
8. Diğer işgörenler benden çekinir
9. Bazı durumlarda bir şey yapmadığım halde meşgul görünmeye çalışırım
10. Sürekli kurumdaki yanlışları bulurum
11. Diğer işgörenlerin hatalarını ortaya çıkarmam
12. Kurum kurallarını biçimsel olduğu için vicdanen desteklerim
13. Amirim dahil diğer işgörenlerden gelen etkilere karşı kendimi tutarım
14. Departmanım hakkında yapıcı sözler kullanırım
15. Diğer işgörelere kişisel ilgi gösteririm
16. Olaylar karşısında fevri davranırım
17. Amirim hakkında yapıcı sözler kullanırım
18. İşte her zaman için kurumdaki ortalama sürenin üzerinde bulunurum
19. İşimle ilgili bütün önemli kararları almadan önce bana bilgi verilir.
20. Diğer işgörenlerle münakaşa etmem
21. Verilen işler konusunda şikayet etmem
22. Basit olaylarla ilgili çok şikayet etmem
23. Her zaman yapılması gerekenin üzerinde iş yaparım
24. Diğer kişiler için gerekirse kişisel varlığımı paylaşabilirim

Başlangıçta .76 olan cronbach alpha değeri ilgili değişkenler çıkarıldıktan sonra .86 'ya yükselmiştir. Neticede 27 ifade analize alınmıştır. Daha sonra değişkenlere asal bileşenler tekniği, varimax rotasyonunun ve özdeğerin 1' den büyük olması kriterlerine göre faktör analizi uygulanmıştır. İlgili değişkenlerin scree plot testi yardımıyla beş faktörde gruplandırılmasına karar verilmiştir. Yapılan analiz sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerine ilişkin elde edilen öz değerler (eigenvalues), faktör ağırlıkları (factor loadings), değişkenlerin eş kökenlilik

³² Mary Konovsky, Dennis Organ; "Dispositional and Contextual Determinants of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.17, 1996.

³³ Burns, Collins; 'Organizational Citizenship.....' <http://hsb.Baylor.Edu.htm>.

(communalities) katsayıları Tablo 1’ de verilmiştir. Hangi değişkenin faktör içerisinde yer alacağına ise faktör yüklerine bakılarak karar verilmiştir. Bu noktada faktör yükleri .50’nin altında olanlar analiz dışında tutulmuştur. Bu kriter sonucunda 7 değişken analiz dışında kalmıştır. Bu değişkenler şunlardır:

1. Çok yoğun çalışan kişilere yardım ederim
2. Verilen görevi bitirdiğimde başka bir iş ararım
3. Diğer işgörenlerin verimli olmalarına yardımcı olurum
4. Her zaman yapılması gerekenin üzerinde iş yaparım
5. Problem olduğunda en iyi duruma ulaşmada yardımcı olurum
6. Temiz bir işyeri yaratmaya çalışırım
7. Etrafimdakilerle işbirliği yaparım

Belirlenen faktörler ve alt unsurları ile her bir faktörün konumsal adlandırılması aşağıda belirtilmiştir:

Tablo 1:
Belirlenen Faktörler

Faktörler	Faktör Yükleri
1. Faktör: “SİVİL ERDEM”	
<i>Kurumdaki Gelişmeler Konusunda Bilgi Sahibi Olmak.</i>	<u>.510304</u>
<i>Kurumun Düzenlediği Toplantılara Katılmak.</i>	<u>.523399</u>
<i>İşle İlgili Uygulamaların Geliştirilmesi İçin Öneriler Getirmek.</i>	<u>.774055</u>
<i>İşi Yaparken Yeni Ve Orijinal Fikirler Ortaya Atmak</i>	<u>.757793</u>
<i>Yüksek İş Kalitesi Ortaya Koymak.</i>	<u>.672712</u>
<i>Kurum Mallarını Korumak İçin Her Zaman Öne Çıkmak</i>	<u>.523637</u>
2. Faktör: “NEZAKET ”	
<i>Kurumun İmajını Dikkate Almak</i>	<u>.602408</u>
<i>Diğer İşgörenlerin Haklarına Ve Önceliklerine Saygı Göstermek.</i>	<u>.730715</u>
<i>Diğer İşgörelere Sorun Yaratmaktan Kaçınmak.</i>	<u>.764593</u>
<i>Amirler Üzerindeki Kişisel Etkinin Önemli Olması.</i>	<u>.652189</u>
<i>Eylem Ve Kararlardan Etkilenenlere Danışma Veya Onların Danışması.</i>	<u>.634912</u>
<i>İhtiyaç Halinde İş Arkadaşlarından Yardım İstemek</i>	<u>.623520</u>
3. Faktör: “İLERİ GÖREV BİLİNCİ I”	
<i>Her Zaman İşe Zamanında Gelme ve Zamanında Bitirme</i>	<u>700811</u>
<i>Sabah ve Öğle Aralarından Sonra İşe Tam Zamanında Başlamak</i>	<u>.527312</u>
<i>Kurum Mallarına Zarar Vermemek</i>	<u>.523637</u>
4. Faktör : “ İLERİ GÖREV BİLİNCİ II ”	
<i>Mesleki Yetersizlikleri Azaltmaya Çalışmak.</i>	<u>.545585</u>
<i>Çalışılan Bölümün Veya Kurumun Kurallarını İzleme.</i>	<u>.605817</u>
<i>İşe Gelememe Durumunda Ayrıntılı Açıklama Yapmak.</i>	<u>.767523</u>
5. Faktör : “ÖZGECİLİK”	
<i>İşe Gelemeyen Kişinin İşini Yaparak Yardımcı Olmak.</i>	<u>.617986</u>
<i>İş Ortamında Güler Yüzlü Ve Neşeli Olmaya Çalışmak</i>	<u>.692694</u>

Tablo 2:
Değişkenlerin Faktör Ağırlıkları

	1.faktör	2.faktör	3.faktör	4.faktör	5.faktör	Eş Kökenlilik
YOĞUN	.074575	.484545	.126140	.174049	.356186	
<u>YARDIMCI</u>	-.007711	-.043206	.014911	.334526	.617986	.3831
BAŞKABİR	.299312	-.114916	.218011	.080526	.451765	
VERİMLİ	.353745	-.115898	.287319	.299797	.430835	
YENİELEMA	.060838	.291400	.282210	-.160495	.446809	
PROBLEM	.082866	.180059	.205001	.414179	.247238	
<u>AZALTMA</u>	.110004	.047896	.233942	.545585	.346680	.4862
<u>İMAJINI</u>	.070463	.602408	-.018311	.391601	.032026	.4880
<u>SAYGI</u>	.013009	.730715	.258153	.200007	.066719	.6021
<u>SORUN</u>	-.097717	.764593	.231245	.069313	.024924	.6266
<u>ETKİM</u>	.143447	.652189	.036271	-.052935	.195025	.5373
<u>DANISIR</u>	.313145	.634912	-.135584	-.029792	-.013593	.4785
<u>İZLERİM</u>	.229219	-.048773	.338294	.605817	.117278	.4846
<u>AYRINTIL</u>	.148952	.196250	-.117646	.767523	-.056450	.5029
TEMİZ	.360743	.251559	.344077	.298056	.211884	
<u>ZAMANIND</u>	.035162	.175986	.700811	.117600	.077642	.4693
<u>GELİŞMEL</u>	.510304	.183269	-.026416	.352661	-.065951	.4232
<u>TOPLANTI</u>	.523399	.102006	.090545	.339402	-.070648	.4093
<u>ÖNERİLER</u>	.774055	.010262	.064806	.108461	.050154	.5899
<u>ATMAYA</u>	.757793	.069152	-.119007	.226284	.262073	.6259
<u>NEŞELİ</u>	.232805	.238605	-.119933	-.107556	.692694	.4542
İŞBİRLİĞİ	.364755	.246123	-.074892	.096636	.283139	
<u>BAŞLARIM</u>	-.101000	.411389	.527312	.217747	-.022520	.4711
<u>YARDIM</u>	.143318	.623520	-.117240	-.073130	.078131	.3747
<u>ORTAYKOY</u>	.672712	.050982	.399243	-.067336	.192549	.6169
<u>KURUM</u>	.205581	.030635	.583508	-.066436	-.019568	.3368
<u>KORUMAK</u>	.523637	.095708	.500141	-.094087	-.174458	.4731
Expl.Var	3.277187	3.565076	2.289642	2.388150	2.106656	
Prp.Totl	.121377	.132040	.084802	.088450	.078024	
Özdeğerler	6.185	2.623	1.725	1.629	1.462	

SONUÇ

Örgütsel vatandaşlık davranışı, "biçimsel rol tanımlarının ötesinde davranan, örgütsel etkinliği arttırmayı amaçlayan işgörenlerin sergiledikleri gönüllü davranışlardır". Örgütsel vatandaşlık davranışı iş ile ilgili olup, biçimsel ödül sistemi ile bağlantılı değildir. Örgütsel vatandaşlık davranışının temel yapısına bakıldığında, bireylerin herhangi bir zorlama olmaksızın, sadece kendi istekleri doğrultusunda yapmış oldukları işe yönelik davranışlar olduğu görülmektedir. Burada önemli olan unsur, kavramın zorlayıcı bir nitelik taşımasıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışının örgüt içerisinde yaygınlaşması hem işgörenin işinde tatmin olmasını sağlayacak hem de örgütün bütün olarak etkin gelişmesine destek olacaktır. Bir davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı kapsamına girebilmesi için her şeyden önce şu temel şartları sağlaması gerekmektedir.

1. Resmi prosedüre bağlı olmaması
2. İşgörenlerin ortaya koydukları rol performanslarının ilave rol niteliği taşıması
3. İşgörenin ortaya koyduğu davranışın kendiliğinden olması ve önceden planlanmamış olmasıdır.

Yapılan çalışma, bu teorik alt yapıdan hareketle incelenmiş ve yapılan uygulama sonucunda sağlık sektöründe örgütsel vatandaşlık davranışının hangi unsurlarının yer aldığı saptanmıştır. Uygulamanın temel çıkış noktası, araştırmaya dahil olan hemşirelerin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından hangilerini sergilediklerini tespit etmektir. Araştırmaya dahil edilen 51 örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenini tek tek incelemek ve yorum yapmak oldukça zor ve karışık olacağından faktör analizi yapılmış ve değişkenler çeşitli ana başlıklar altında toplanmıştır. Elde edilen gruplar incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı' nın beş boyutundan dördünün hemşireler tarafından sergilendiği görülmektedir. Bunlar; sivil erdem, özgecilik, nezaket ve ileri görev bilincidir. İleri görev bilinci değişkeni iki faktörün başlığı olarak ele alınmıştır. Böylece örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenleri beş ana başlıkta toplanmıştır. Ancak, örgütsel vatandaşlık davranışı' nın diğer bir boyutu olan centilmenliği açıklayan boyut, araştırmamızda çıkmamıştır. Bunun nedeni olarak görevli hemşirelerin çeşitli olaylar karşısındaki faaliyetleri, gönüllükten çok, görev şeklinde algıladıkları sonucu çıkarılabilir. Bu varsayım, ileri görev bilinci boyutunun iki faktörü tanımlaması ile desteklenebilir. İleri görev bilincinin bu yoğunluğunu hemşirelik mesleğinin ileri görev bilinci olmadan gerçekleştirilemeyeceği şeklinde açıklamak mümkündür. Dolayısıyla araştırmaya katılan hemşirelerin bu bilince sahip oldukları yorumu yapılabilir. Diğer taraftan, faktör analizine ilişkin diğer sonuçlar incelendiğinde ise hemşirelerin örgütün gelişimine destek verdikleri görülmektedir. Burada hemşirelerin kurum içerisindeki gelişmeler hakkında bilgi sahibi olmak istedikleri ve yaptıkları işle ilgili olarak yeni ve orijinal fikirler geliştirerek kurumun gelişimine katkıda buldukları sonucu çıkarılabilir. Dolayısıyla hemşirelik mesleği içerisindeki uygulamalar sürekli bir şekilde gelişim içerisinde olduğu için, hemşirelerin bu konularda alınacak kararların kendilerinin de önerileri doğrultusunda olmasını arzuladıkları yorumunu yapmak mümkün olabilir. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan son değişken ise özgeciliktir. Bu değişkenin

ortaya çıkmasının en önemli nedeni, hemşireliğin meslek olarak işbirliği ve yardımlaşmaya yoğun biçimde ihtiyaç duymasıdır. Dolayısıyla vatandaşlık davranışının bir anlamda kurum kültürü haline gelebilmesi ve kurum içerisinde genel kabul görebilmesi için en önemli unsurun bu davranışların çalışanlar tarafından benimsenmesi olduğu görülmektedir. Diğer taraftan vatandaşlık davranışının kurum kültürü haline getirilmesi ve kurum içerisinde genel kabul görmesindeki diğer önemli bir faktör de yöneticilerin bu davranışları benimseyerek ve bu tür davranışlarda bulunarak astlarını bu doğrultuda cesaretlendirmeleri bu davranışların çalışanlar tarafından da benimsenmesinde önemli katkılar sağlayacaktır ve bu durumun da kurum performansının artırılmasında etkin bir role sahip olacağı söylenebilir.

