

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ALGILANAN İKLİM İLE HİZMET KALİTESİ
İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞININ ARACI ETKİSİ: VAKIF VE DEVLET
ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE YAPILAN
BİR ARAŞTIRMA**

Doktora Tezi

Tezi Hazırlayan:
Ahmet KAYMAZ

İstanbul, 2021

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**ALGILANAN İKLİM İLE HİZMET KALİTESİ
İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK
DAVRANIŞININ ARACI ETKİSİ: VAKIF VE DEVLET
ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE YAPILAN
BİR ARAŞTIRMA**

Doktora Tezi

Tezi Hazırlayan:

Ahmet KAYMAZ

Öğrenci No:

17550810002

Orcid No:

0000-0002-9583-714X

Danışman:

Doç. Dr. Mine AFACAN FINDIKLI

İstanbul, 2021

YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum “**Algılanan İklim İle Hizmet Kalitesi İlişkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Etkisi: Vakıf Ve Devlet Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, bu tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını, patent ve telif haklarını ihlal edici bir davranışımın olmadığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım. 22/03/2021

Ahmet KAYMAZ

TEZ ONAYI

Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü *İşletme Yönetimi Doktora* öğrencisi **17550810002** numaralı **Ahmet KAYMAZ**'ın hazırladığı **“Algılanan İklim ile Hizmet Kalitesi İlişkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Etkisi: Vakıf ve Devlet Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma”** konulu DOKTORA TEZİ ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI Lisansüstü Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca 22.03.2021 günü saat 14:30'da Microsoft Teams programı aracılığıyla on-line olarak yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonucunda adayın tezinin **KABULÜ**'ne **OYBİRLİĞİ**'yle karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ	İMZA
Doç. Dr. Mi** Mu***** AF**** FI***** (Danışman) (Beykent Üniversitesi)		
Prof. Dr. Ül** UZ***** (Üye) (Beykent Üniversitesi)		
Doç. Dr. Er*** AL***** (Üye) (Beykent Üniversitesi)		
Prof. Dr. Ba***** Sİ***** (Üye) (Doğuş Üniversitesi)		
Doç. Dr. Er*** TA***** (Üye) (Düzce Üniversitesi)		

Adı ve Soyadı : Ahmet KAYMAZ
Danışmanı : Doç.Dr. Mine AFACAN FINDIKLI
Türü ve Tarihi : Doktora, 2021
Alanı : İşletme Yönetimi
Anahtar Kelimeler : Algılanan İklim, Algılanan Hizmet Kalitesi, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Üniversite.

ÖZ

ALGILANAN İKLİM İLE HİZMET KALİTESİ İLİŞKİSİNDE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ARACI ETKİSİ: VAKIF VE DEVLET ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA

Bu çalışmanın temel amacı, öğrencilerin algıları çerçevesinde değerlendirdikleri iklimin hizmet kalitesi üzerindeki etkisini araştırmaktır. Araştırmanın ikinci amacı ise, bu ikili ilişkide öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık etkisinin olup olmadığını sorgulamaktır.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda, Marmara Üniversitesi ve Beykent Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinden, Sosyal Bilimler ve Lisansüstü Eğitim Enstitüleri öğrencilerinden araştırmaya katılmayı kabul etmiş toplam 791 öğrenciye anket uygulanmıştır. Verilerin analiz edilebilmesi için SPSS 22.0 programı kullanılmıştır. Ayrıca; güvenilirlik ve geçerlilik analizleri, normallik testleri, betimsel istatistikler, faktör analizi, anova analizi, regresyon analizi ve aracı değişken etkisi ile ilgili analizler yapılmıştır. Araştırma sonucunda üniversite, cinsiyet ve sınıf kontrol değişkenleri incelendiğinde algılanan iklim, örgütsel vatandaşlık davranışları ve algılanan hizmet kalitesi açısından alt boyutlar arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Bunun yanında, gerçekleştirilen regresyon analizleri sonucunda hizmet kalitesi alt boyutları ile bazı örgüt iklimi ve ÖVD alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur.

Yapılan analizlere ilave olarak üniversite, cinsiyet, yaş, sınıf ve bölüm kontrol değişkenleri ile ilgili ayrıca manova analizi gerçekleştirilmiştir. Üniversite açısından

gerçekleştirilen mancova analizleri sonucunda; algılanan iklim ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde devlet ve vakıf üniversitesi açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır. Algılanan iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde Beykent Üniversitesi öğrencilerinin sivil erdem alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde Marmara Üniversitesi öğrencilerinin güvence alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Öğrencilerin algıladıkları iklim ile öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki ilişkide öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışının kısmi aracı (mediator) değişken etkisi gösterdiği bulunmuştur.



Name and Surname : Ahmet KAYMAZ
Supervisor : Assoc. Dr. Mine AFACAN FINDIKLI
Degree and Date : PHD, 2021
Major : Bussiness Management
Key Words : Perceived Climate, Perceived Service Quality, Organizational
Citizenship Behaviour, University

ABSTRACT

THE MEDIATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN THE RELATIONSHIP OF PERCEIVED CLIMATE AND QUALITY OF SERVICE: A RESEARCH ON UNDERGRADUATES OF FOUNDATION AND STATE UNIVERSITIES

The main purpose of this study is to investigate the effect of climate, which students evaluate within the framework of their perceptions, on service quality. The second aim of the study is to question whether there is a mediating effect of students' organizational citizenship behavior in this bilateral relationship.

For the purposes of the study, a questionnaire was applied to 791 students from Marmara University and Beykent University Faculty of Economics and Administrative Sciences, third and fourth year students, and Social Sciences and Graduate Education Institutes who accepted to participate in the study. SPSS 22.0 program was used to analyze the data. Also; Reliability and validity analysis, normality tests, descriptive statistics, factor analysis, ANOVA analysis, regression analysis and analysis of mediator variable effect were performed. As a result of the research, when the variables of university, gender and class control were examined, significant differences were found between the sub-dimensions in terms of perceived climate, organizational citizenship behaviors and perceived service quality. In addition, as a result of the regression analysis, significant relationships were found between service quality sub-dimensions and some organizational climate and ÖVD sub-dimensions.

In addition to the previous analyzes, a mancova analysis was also performed on university, gender, age, class and department control variables. As a result of the mancova analysis conducted for the university; There was no significant difference in

the relationship between perceived climate and perceived service quality in terms of state and foundation universities. It was found that Beykent University students' civic virtue sub-dimension scores were higher in the relationship between perceived climate and organizational citizenship behavior. It was found that Marmara University students' assurance sub-dimension scores were higher in the relationship between organizational citizenship behavior and perceived service quality.

It was found that students' organizational citizenship behavior had a partial mediator variable effect on the relationship between students' perceived climate and students' perceived quality of service.



İÇİNDEKİLER

Sayfa No.

ÖZ

ABSTRACT

TABLolar LİSTESİ	iv
ŞEKİLLER LİSTESİ	vii
KISALTMALAR	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜT İKLİMİ

1.1. Örgüt İkliminin Tanımı ve Önemi	4
1.2. Yükseköğretim Kurumlarında İklim	6
1.3. Örgüt İkliminin Ölçülmesi ve Alt Boyutları	12
1.3.1. Örgüt İkliminin Ölçülmesi	12
1.3.2. Örgüt İkliminin Alt Boyutları	13
1.3.2.1. Öğrenme Ortamı	16
1.3.2.2. İletişim	17
1.3.2.3. Okula Bağlılık	19
1.4. Algılanan İklimin Çıktıları	20
1.4.1. Hizmet Kalitesi	20
1.4.2. Öğrencilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	24
1.5. Yükseköğretim Kurumlarında İklim İle İlgili Önceki Çalışmalar	26

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN HİZMET KALİTESİ

2.1. Hizmet Kavramı ve Hizmetin Özellikleri	29
2.2. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi	31
2.3. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Alt Boyutları	33
2.3.1. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi	33
2.3.1.1. Grönroos'un Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli	34
2.3.1.2. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli	36

2.3.1.3. SERVPERF Hizmet Kalitesi Ölçüm Yöntemi.....	38
2.3.2. Hizmet Kalitesinin Alt Boyutları	39
2.4. Yükseköğretim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesi.....	40
2.5. Yükseköğretim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Çıktıları	45
2.5.1. Öğrenci Sadakati.....	45
2.5.2. Öğrenci Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	47

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı ve Önemi	50
3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Ölçülmesi ve Alt Boyutları.....	54
3.2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Ölçülmesi	54
3.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutları.....	55
3.2.2.1. Yardım Davranışı (Altruism).....	57
3.2.2.2. Üstün Görev Bilinci (Conscientiousness).....	57
3.2.2.3. Nezaket (Courtesy)	58
3.2.2.4. Sportmenlik (Sportsmanship)	59
3.2.2.5. Sivil Erdem (Civic Virtue).....	59
3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Öncülleri ve Ardılları.....	60
3.4. Yükseköğretim Kurumlarında Öğrencilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Önceki Çalışmalar	65
3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çıktıları	69

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	72
4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi	73
4.3. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı.....	74
4.3.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler	75
4.3.1.1. Örgüt İklimi Ölçeği.....	75
4.3.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	75
4.3.1.3. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği.....	76
4.4. Araştırmanın Modeli	76

4.5. Teorik Alt Yapı ve Hipotezlerin Oluşturulması.....	77
4.5.1. Sosyal Mübadele Teorisi (Social Exchange Theory) ve Duygusal Olaylar Teorisi (Affective Events Theory)	77
4.5.2. Hipotezlerin Oluşturulması.....	79
4.5.2.1. Algılanan Örgüt İklimi-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi	79
4.5.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Algılanan Hizmet Kalitesi İlişkisi.....	83
4.5.2.3. Algılanan İklim-Hizmet Kalitesi İlişkisi.....	88
4.6. Bulgular ve Değerlendirme	91
4.6.1. Demografik Bulgular	91
4.6.2. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi	93
4.6.3. Normallik Testi	97
4.6.4. Betimsel İstatistikler	97
4.6.5. Faktör Analizi	99
4.6.7. Fark Testleri.....	103
4.6.8. Regresyon Analizi.....	117
4.6.9. Mancova Analizi.....	124
4.6.9.1. Öğrencilerin Üniversiteleri Açısından Mancova Analizi Sonuçları	125
4.6.9.2. Öğrencilerin Cinsiyetleri Açısından Mancova Analizi Sonuçları ..	128
4.6.10. Aracı Değişken Etkisi	141
4.6.10. Araştırmanın Ana Hipotezleri, Açıklaması ve Sonuçları	159
ARAŞTIRMA SONUÇLARI.....	161
SONUÇ	169
KAYNAKLAR	173
EKLER	199
Ek-1: Anket Formu.....	199
Ek-2: Normallik Testi.....	203
Ek-3: Çarpıklık ve Basıklık Değerleri	207
Ek-4: Marmara Üniversitesi Tez İzin Belgesi	211
Ek-5: Beykent Üniversitesi Etik Kurul Belgesi.....	212

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa No.

Tablo 1: Yükseköğretimde Kalite Unsurları ve Müşterileri	43
Tablo 2: $\alpha= 0.05$ İçin Örneklem Büyüklükleri	74
Tablo 3: Ankete Katılan Öğrencilerin Üniversitelerine Göre Dağılımları	91
Tablo 4: Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	91
Tablo 5: Ankete Katılan Öğrencilerin Yaşlarına Göre Dağılımları.....	92
Tablo 6: Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıflarına Göre Dağılımları	92
Tablo 7: Ankete Katılan Öğrencilerin Bölümlerine Göre Dağılımları	93
Tablo 8: Araştırma Ölçeklerinin Güvenirlilik Tablosu.....	94
Tablo 9: Güvenirlilik Katsayısı ve Yorumlanması	95
Tablo 10: Algılanan Örgüt İklimi KMO ve Bartlett Testi	96
Tablo 11: Hizmet Kalitesi KMO ve Bartlett Testi.....	96
Tablo 12: Örgütsel vatandaşlık davranışı KMO ve Bartlett Testi	96
Tablo 13: Anketteki İfadelerle İlgili Betimsel İstatistik Sonuçları.....	98
Tablo 14: Örgüt İklimi Faktör Açılımı	100
Tablo 15: Hizmet Kalitesi Faktör Açılımı	101
Tablo 16: Örgütsel vatandaşlık davranışı Faktör Açılımı.....	102
Tablo 17: Çok Değişkenli Testler ^a (Üniversite Değişkenine Yönelik).....	104
Tablo 18: Etki Testleri (Üniversite Değişkenine Yönelik)	104
Tablo 19: Ortalama ve Standart Sapma (Üniversite Değişkenine Yönelik)	105
Tablo 20: Çok Değişkenli Testler ^a (Cinsiyet Değişkenine Yönelik).....	106
Tablo 21: Etki Testleri (Cinsiyet Değişkenine Yönelik)	106
Tablo 22: Ortalama ve Standart Sapma (Cinsiyet Değişkenine Yönelik)	107
Tablo 23: Çok Değişkenli Testler ^a (Sınıf Değişkenine Yönelik)	108
Tablo 24: Etki Testleri (Sınıf Değişkenine Yönelik).....	108
Tablo 25: Ortalama ve Standart Sapma (Sınıf Değişkenine Yönelik).....	109
Tablo 26: Regresyon Tablosu (Empati).....	119
Tablo 27: Regresyon Tablosu (Yanıtverebilirlik).....	120
Tablo 28: Regresyon Tablosu (Güvenirlilik).....	121
Tablo 29: Regresyon Tablosu (Somutluk).....	122
Tablo 30: Regresyon Tablosu (Güvence)	123

Tablo 31: Üniversite Açısından Değişkenler Arası İlişkiler	125
Tablo 32: Levene's Testi (Üniversite Açısından)	126
Tablo 33: Univariate Testi (Üniversite Açısından).....	126
Tablo 34: Tanımlayıcı İstatistikler (Üniversite Açısından)	126
Tablo 35: Levene's Testi (Üniversite Açısından)	127
Tablo 36: Univariate Testi (Üniversite Açısından).....	127
Tablo 37: Tanımlayıcı İstatistikler (Üniversite Açısından)	128
Tablo 38: Cinsiyet Açısından Değişkenler Arası İlişkiler	128
Tablo 39: Levene's Testi (Cinsiyet Açısından)	129
Tablo 40: Univariate Testi (Cinsiyet Açısından)	129
Tablo 41: Tanımlayıcı İstatistikler (Cinsiyet Açısından).....	129
Tablo 42: Levene's Testi (Cinsiyet Açısından)	130
Tablo 43: Univariate Testi (Cinsiyet Açısından)	130
Tablo 44: Tanımlayıcı İstatistikler (Cinsiyet Açısından).....	131
Tablo 45: Yaş Açısından Değişkenler Arası İlişkiler	131
Tablo 46: Levene's Testi (Yaş Açısından)	132
Tablo 47: Univariate Testi (Yaş Açısından)	132
Tablo 48: Tanımlayıcı İstatistikler (Yaş Açısından).....	133
Tablo 49: Öğrencilerin Sınıfları Açısından Değişkenler Arası İlişkiler	133
Tablo 50: Levene's Testi (Öğrencilerin Sınıfları Açısından)	134
Tablo 51: Univariate Testi (Öğrencilerin Sınıfları Açısından)	134
Tablo 52: Tanımlayıcı İstatistikler (Öğrencilerin Sınıfları Açısından).....	134
Tablo 53: Öğrencilerin Bölümleri Açısından Değişkenler Arası İlişkiler	135
Tablo 54: Levene's Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)	136
Tablo 55: Univariate Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından).....	136
Tablo 56: Tanımlayıcı İstatistikler (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)	137
Tablo 57: Levene's Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)	139
Tablo 58: Univariate Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından).....	139
Tablo 59: Tanımlayıcı İstatistikler (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)	140
Tablo 60: İletişimin (Öİ1) Empati (HK1) Üzerindeki Etkileri	143
Tablo 61: Okula Bağlılığın (Öİ2) Empati (HK1) Üzerindeki Etkileri.....	144
Tablo 62: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Empati (HK1) Üzerindeki Etkileri	145

Tablo 63: İletişimin (Öİ1) Yanıtlıverebilirlik (HK2) Üzerindeki Etkileri	146
Tablo 64: Okula Bağlılığın (Öİ2) Yanıtlıverebilirlik (HK2) Üzerindeki Etkileri.....	147
Tablo 65: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Yanıtlıverebilirlik (HK2) Üzerindeki Etkileri	148
Tablo 66: İletişimin (Öİ1) Güvenilirlik (HK3) Üzerindeki Etkileri	149
Tablo 67: Okula Bağlılığın (Öİ2) Güvenilirlik (HK3) Üzerindeki Etkileri.....	150
Tablo 68: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Güvenilirlik (HK3) Üzerindeki Etkileri	151
Tablo 69: İletişimin (Öİ1) Somutluk (HK4) Üzerindeki Etkileri	152
Tablo 70: Okula Bağlılığın (Öİ2) Somutluk (HK4) Üzerindeki Etkileri.....	153
Tablo 71: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Somutluk (HK4) Üzerindeki Etkileri	154
Tablo 72: İletişimin (Öİ1) Güvence (HK5) Üzerindeki Etkileri	155
Tablo 73: Okula Bağlılığın (Öİ2) Güvence (HK5) Üzerindeki Etkileri	156
Tablo 74: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Güvence (HK5) Üzerindeki Etkileri	157
Tablo 75: Aracı Değişken Etkisi Özet Sonuçları	158
Tablo 76: Araştırmanın Ana Hipotezleri ve Açıklamalı Sonuçları	159

ŞEKİLLER LİSTESİ

	Sayfa No.
Şekil 1: Örgüt İkliminin Analizi.....	5
Şekil 2: Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli	34
Şekil 3: SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli.....	37
Şekil 4: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutları	56
Şekil 5: Araştırmanın Modeli	76
Şekil 6: Faktör Analizi Sonrası Araştırma Modeli	103
Şekil 7: Aracı Değişken Etkisi	142



KISALTMALAR

AHK	: Algılanan Hizmet Kalitesi
AI	: Algılanan İklim
EMPT	: Empati
GVNC	: Güvence
GVNR	: Güvenilirlik
HK	: Hizmet Kalitesi
İLTŞ	: İletişim
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin Testi
NZKT	: Nezaket
OKLB	: Okula Bağlılık
ÖĞRO	: Öğrenme Ortamı
Öİ	: Örgüt İklimi
ÖVD	: Örgütsel vatandaşlık davranışı
SMTL	: Somutluk
SPRT	: Sportmenlik
SPSS	: Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paketi
Std.	: Standart
SVLE	: Sivil Erdem
ÜGB	: Üstün Görev Bilinci
YNTV	: Yanıtlanabilirlik
YRDD	: Yardım Davranışı

GİRİŞ

Öğrenme, bireyin zihinsel faaliyetlerinin başladığı andan bu faaliyetlerin sonlandığı ana kadar devam eden bir süreçtir. Üniversiteler ise bu süreç içerisinde yer alan eğitim kurumlarından biridir. Üniversitelerin öğrenciler, öğretim görevlileri, çalışanlar, yöneticiler... vb. tarafından nasıl algılandığı ise “örgüt iklimi” kavramıyla açıklanabilir.

Üniversiteler bireylerin kendilerini hayata hazırladıkları üst eğitim kurumlarından biridir. Bireyler yaşamın prototipi olan bu eğitim kurumlarında gerekli donanımları kazanarak geleceğe hazırlanırlar. Kişiler bulundukları ortamın ikliminden etkilenerken zaman içerisinde sahip oldukları konuma göre bir takımın, bir kulübün, bir partinin vb. üyesi, bir okulun, bir üniversitenin öğrencisi olurlar.

Günümüzde üniversitelerin bilimsel ve teknolojik alt yapıları, eğitim kaliteleri ve yeterli sayıda yayın yapıp yapamamaları vb. konular tartışılan konulardan biri olmuştur. Üniversitelerin yaymış olduğu olumlu örgüt ikliminin etkisiyle bir şekilde o üniversitenin vatandaşlık davranışlarını kazanmış bireyler daha verimli, daha üretken olurlar. Bulundukları iklimin olumlu etkisiyle örgütsel vatandaşlık davranışı yüksek olan bireyler gönüllü olarak daha çok, daha titiz çalışarak, kalitesi yüksek ürünler (akademik ya da sportif başarı, akademik yayın...vb.) ortaya çıkarırlar. Bu da daha çok ve daha kaliteli bilimsel yayını, sportif, bilimsel ve sosya-kültürel başarıyı beraberinde getirecektir.

Halpin’in okul iklimi ile ilgili olarak yapmış olduğu çalışmalarda vurguladığı gibi, birkaç üniversiteyi ziyaret eden, o üniversiteyi dış güvenliğinden itibaren detaylı bir şekilde gözlemleyen kişiler her üniversitenin farklı bir atmosfere, farklı bir kimliğe, farklı bir örgüt iklimine sahip olduğunu görürler.

Örgüt ikliminin olumlu olarak algılandığı pozitif iklimlerde doğal olarak hizmet kalitesi algısının da yüksek olması beklenir. Olumlu iklim algısının egemen olduğu üniversite ortamında öğrenci memnuniyeti ile birlikte hizmet kalitesi algısı da yüksek olacaktır.

Artan rekabet ortamında işletmelerin/kurumların hayatlarını sürdürebilmeleri, krizlere karşı ayakta kalabilmeleri, hizmet kalitelerini artırabilmeleri işletmenin/örgütün sahip olduğu iklimle, çevreleriyle olan iletişim ve etkileşimleriyle yakından ilgilidir. Başarıya giden yolda kaliteye ulaşabilmek, mesai saatlerini dikkate almaksızın çalışmaya, çalışılan kurumun/örgütün değerlerini içselleştirip karşılık beklemeyen davranışlar sergilemeye, başka bir deyişle o örgüte/işletmeye yönelik vatandaşlık davranışı sergilemeye bağlıdır.

Devlet üniversitesi ve vakıf üniversitesi sayısının her geçen gün artış gösterdiği ülkemizde üniversiteler de, diğer sektörler gibi artan rekabet koşullarında nitelikli insan gücünü (öğrenci veya çalışan) kendine çekebilmek, bünyesine alabilmek için kaliteli hizmet sunmak, donanımlı öğrenciler yetiştirmek zorundadır. Üniversiteli işsiz sayısının günden güne arttığı bu ortamda öğrencilerin veya çalışanların beklentileri de artmaktadır. Üniversitelerin yayacakları pozitif örgüt ikliminin itici gücü ile, bir nevi bulundukları okulun vatandaşı olan öğrenciler, kendilerini daha hızlı geliştirerek kaliteli ürünler ortaya çıkarabilirler.

Üniversitelerde öğrenci odaklı yaklaşımların bir sonucu olarak öğrencilere sunulan hizmetlerin onların beklentilerine, istek ve ihtiyaçlarına uygun şekilde dizayn edilmesi gerekmektedir. Bu şekilde gerçekleştirilecek fiziksel veya iklimsel modern dizayn anlayışı, onların ders içi, ders dışı faaliyetlerini düzenleyebilir ve uygulanabilecek çağdaş yaklaşımlar öğrencilerin olumlu iklim algılarını pekiştirip onların eğitim aldıkları kurumun örgütsel vatandaşı olmalarını sağlayabilir.

Bugünün öğrencileri yarının çalışanları olan öğrenciler, ÖVD davranışlarını öğrencilik yıllarında kazanabilirlerse, sahip oldukları bu iç disiplinle, çalışma hayatında daha başarılı, daha düzenli olabilirler. Aynı zamanda, ÖVD davranışlarını kazanan bireylerin olduğu öğrenme ortamlarında, bilgisayar, cihaz... vb. ekipman daha dikkatli kullanılır ve üretkenlik karşıtı davranışlar azalır. ÖVD kazanımlarının süreç aşaması öğrencilik yılları olduğundan, ileride özellikle öğrenci ÖVD (student organizational citizenship behavior) çalışmalarının artacağı düşünülmektedir.

Algılanan iklim ile hizmet kalitesi ilişkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracı etkisinin sorgulandığı bu araştırma dört bölümden oluşmaktadır.

Araştırmanın birinci bölümünde; örgüt ikliminin tanımı yapılmış ve öneminden bahsedilmiştir. Sonrasında ise, yükseköğretim kurumlarında iklim, örgüt ikliminin ölçülmesi ve alt boyutları, algılanan iklimin çıktıları, yükseköğretim kurumlarında iklim ile ilgili önceki çalışmalar literatür doğrultusunda açıklanmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde; hizmet kavramı ve hizmetin özellikleri, kalite kavramı ve hizmet kalitesi ifade edilmiştir. Sonrasında ise, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve alt boyutları, yükseköğretim kurumlarında algılanan hizmet kalitesi ve çıktıları konularında literatür doğrultusunda bilgiler verilir, açıklamalar yapılmıştır.

Araştırmanın üçüncü bölümünde; örgütsel vatandaşlık davranışının tanımı yapıp, öneminden bahsedilmiştir. Sonrasında ise, örgütsel vatandaşlık davranışının ölçülmesi ve alt boyutları, örgütsel vatandaşlık davranışının öncülleri ve ardılları, yükseköğretim kurumlarında öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili önceki çalışmalar ve örgütsel vatandaşlık davranışının çıktıları konularında literatür doğrultusunda bilgi ve açıklamalar yer almaktadır.

Araştırmanın dördüncü bölümünde ise, araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evreni ve örneklem seçimi, veri toplama yöntemi ve aracı, araştırmanın modeli, teorik alt yapı ve hipotezlerin oluşturulması, bulgular ve değerlendirme yer almaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN ÖRGÜT İKLİMİ

Bu bölümde örgüt iklimi, tanımı ve önemine yönelik literatürde yer alan çalışmalardaki bilgiler özetlenmekte ve derlenmektedir. Aynı zamanda tezin konusu kapsamında üniversite öğrencilerinin algıladıkları örgüt iklimine yönelik önceki çalışmalara ait bilgiler sunulmaktadır.

1.1. Örgüt İkliminin Tanımı ve Önemi

İklim kelimesi, Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre; İngilizce (climate) ve Fransızca (climat) sözcüklerinden türemiş, daha çok coğrafi anlamında kullanılan, çevre ve ortam olarak tanımlanan bir sözcüktür. (<http://www.tdk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 20.02.2019)

Örgüt iklimi, son yıllarda gerek yönetim ve organizasyon alanında gerekse diğer alanlarda sıkça kullanılan, daha önce 1950'li yıllarda endüstri alanında yapılan çalışmalar sırasında gündeme getirilmiş, uzun zaman örgüt kültürüyle birlikte ele alınmış bir konudur.

Örgüt iklimi ile ilgili alan literatüründe, Litwin ve Stringer tarafından yapılan tanımlamalar en çok kabul edilmiş olan çalışmalar olarak bilinmektedir. 1968'de Litwin ve Stringer tarafından, örgütsel iklim, çevredeki bireyler tarafından doğrudan ya da dolaylı bir şekilde algılanan çevresel özelliklerin, motivasyonun, beklentilerin bütünü şeklinde tanımlanmıştır. Örgütsel iklim; literatürde başka kaynaklarda ise, örgüt içindeki tüm bireylerce algılanmış, organizasyona kimliğini veren, organizasyona hâkim etkileyici davranışların birleşimi şeklinde tanımlanmaktadır. (Gün ve Söyük, 2017, 41).

Örgüt iklimi, bir örgüt içerisindeki bireylerin gerçekleşen ve gerçekleşmekte olan faaliyetlerin nasıl yapılması ve örgüt içerisinde nasıl davranılması gerektiği ile ilgili, bireylerin beklentilerine ve algılarına yönelik olarak oluşan bir atmosferdir. Örgüt iklimi, bir örgüt içerisinde daha çok karar vericilerin, yönetim anlayışının yarattığı atmosferdir.

Örgüt iklimi; örgüte kişiliğini kazandıran, bir organizasyonu diğerlerinden ayıran, organizasyonu tanımlayan, organizasyona hâkim olan, organizasyonun iç ortamının istikrarlı, değişmeyen ve sürekli niteliklerine sahip, organizasyondaki bireylerin davranışlarını etkileyen aynı zamanda bu davranışlardan etkilenen, soyut olan yani elle tutulup gözle görülemeyen fakat organizasyon içerisindeki bireyler tarafından hissedilebilen, algılanabilen ve vurgulanan tüm özellikleri içeren psikolojik bir ifadedir. (Köse, 2015, 8)

Örgütsel yaşamın psikososyal yapısı örgütsel iklimi oluşturan temel dinamiklerdendir. Örgüt iklimi, örgütsel hayatta bireylerin birbirlerini desteklemeleri, yardımlaşmaları, sağlıklı ilişkiler kurmaları, risk üstlenip sorumluluk almaları, motive edilmeleri, çalıştıkları, faaliyetlerini yürüttükleri ortamdan memnun olmaları... vb. temel ve yan faaliyetler ile belirlenir. Örgüt ikliminin beklenen koşullarda, belirli bir ortamda analizi ile olumlu ya da olumsuz bir hava oluşur.

Örgüt İklimi↔ Olumlu Hava + Yan Ürün
Örgüt İklimi↔ Olumsuz Hava +Yan Ürün

Şekil 1: Örgüt İkliminin Analizi

Kaynak: Örgüt iklimi ile ilgili literatür araştırmaları sonucunda orijinal olarak oluşturulup yorumlanmıştır.

Olumlu bir havanın açığa çıktığı örgütsel iklimlerde bireyler arası ilişkilerde sevgi ve saygı unsurlarına ve etik davranışlara uygun bir anlayış söz konusu olur. Olumlu bir okul ortamında çalışmaya, araştırmaya, öğrenmeye, akademik gelişime oldukça fazla önem verilir. Ayrıca bu ortamlarda öğrenci, akademik ve idari personel arasındaki ilişkiler genellikle pozitifdir. Yönetici ve akademik personel tarafından eşitlikçi, tutarlı bir politika izlenir. Olumlu havanın açığa çıktığı örgütsel iklimlerde etik davranışlar, iş tatmini, yüksek motivasyon, işe ve örgüte bağlılık, personel memnuniyeti vb. olumlu yan ürünler oluşur. Olumsuz havanın açığa çıktığı örgütsel iklimlerde etik dışı davranışlar, iş tatminsizliği, motivasyon düşüklüğü, işten ayrılmalar, yüksek

personel devir (turn-over) oranı...vb. içerisinde bulunan havanın konsantrasyonunu arttıran olumsuz yan ürünler oluşur.

Verimlilik, iş tatmini, motivasyon, örgütsel bağlılık, inovasyon, personel güçlendirme...vb. günümüzdeki örgütler açısından oldukça öneme sahip unsurlarla ilgisi olan örgüt iklimi tüm organizasyonlar için yüksek bir öneme sahip kavramdır. (Gün ve Söyük, 2017, 41).

Hoy ve Tarter'a göre (2004) adalet ve doğruluk gibi kavramlar, örgüt iklimi ile ilgili olarak, okullarda ciddiye alınması gereken konulardır. Örgütsel adalet; örgütteki bireylerin ödüller, sonuçlar, kararların hazırlanması ve karar sürecine katılımı ile ilgili adalet algılarını incelemektedir. Örgütsel adalet, kaynakların belirlenmesi, dağıtımı ve uygulamalar ile ilgili kuralları içerir. Cropanzano ve Greenberg (1997) tarafından örgütsel adalet, bireylerin, bazı süreç ve sonuçların uygunluğu ile ilgili algılamaları ya da değerlendirmeleri, Greenberg (1996) tarafından ise, bireylerin örgütsel ortamdaki hakları ve doğruluk algıları olarak tanımlanmaktadır (Karaca ve Özmen, 2018, 9).

1.2. Yükseköğretim Kurumlarında İklim

Yükseköğretim kurumları kendine özgü bir atmosfere sahiptir. Yükseköğretim kurumlarında örgüt iklimi olarak bilinen bu atmosfer kapalı ya da açık iklim çeşidi olarak kendini göstermektedir (Ertem, Gökalp, 2019, 784-797).

Örgüt iklimi ile ilgili çalışmalar incelendiğinde farklı sektörlerde birbirinden farklı çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Eğitim kurumlarında yapılan çalışmalar ise okul iklimi çalışmaları olarak ifade edilmektedir. Okul iklimi ile ilgili olarak yurt içindeki ve yurt dışındaki çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların bazılarının lise ve lise altı eğitim kurumlarında yapıldığı (Korkmaz, 2011; Dönmez ve Taylı, 2018; Şenel ve Buluç, 2016; Çalık ve Kurt, 2010; Bektaş ve Nalçacı, 2013; Bakır Ayğar ve Kaya, 2017; Bilgin ve Taş, 2018, Özdemir vd., 2010... vb.), bazılarının ise yükseköğretim kurumlarında (Terzi, 2015; Gündoğan ve Koçak, 2017...vb.) yapıldığı gözlenmektedir.

Okul iklimi, okulların eğitsel görevlerinin çekirdeğini oluşturur. Okul iklimi, okul ortamındaki tüm bireyler arasındaki etkileşim tarzlarını yansıtan değerlerin, tutumların, inançların toplamıdır (Karaman ve Yurtal, 2015, 422). Hoy, iklimin bir

okuldan diğerine farklılaşan, okuldaki bireylerin davranışlarını etkileyen diğer faktörlerle ilişkili olan bir özellik olduğunu ifade etmiştir. Okul ortamında, fiziksel özelliklerin, okuldaki bireylerin demografik ve kültürel özgeçmişinin, bireylerarası ilişkilerin niteliğinin, paylaşılan normların, değerlerin ve inançların. örgütün içsel değişkenlerinin yanında örgütün dışsal değişkenlerinden de etkilendiğini belirtmiştir (Çalık ve Kurt, 2010, 169).

Ülkemizde gerçekleştirilen çalışmalarda okul iklimi, daha çok okul yöneticileri ve öğretmenlerin görüşleri doğrultusunda ele alınmış, iklimden öğrencilerin yönetici ve öğretmenlere göre daha fazla etkilendikleri gerçeği gözardı edilmiştir. Ayrıca öğrenci davranışlarının belirlenmesinde önemli bir faktör olan okul iklimi ile öğrenci başarısı arasında birbirini etkileyen çift yönlü bir denge söz konusudur (Bektaş ve Nalçacı, 2013, 3).

Hoy ve Miskel'e göre okul iklimi, bir okulu diğerlerinden ayıran, üyelerinin davranışlarını etkileyen içsel özellikler kümesidir. (Korkmaz, 2011, 120). Welsh, okul ikliminin, okuldaki bireylerin kendilerini nasıl hissettikleriyle ve okulun etkileşimsel yaşamıyla ilgili olan algılayış biçimi olduğunu ifade etmiştir (Çalık ve Kurt, 2010, 169).

Halpin ve Croft tarafından okullarda gerçekleştirilen çalışmalarda altı çeşit örgüt iklimi (Halis ve Uğurlu, 2008, 106-107) kullanılmıştır. Bu çalışmalar örgüt iklimi çalışmalarının rotasını belirlemiştir. Odak noktasını çalışanların oluşturduğu örgüt iklimi çeşitleri aşağıda sunulmuştur.

Açık İklim: Bu iklim çeşidinde gerek yöneticiler gerekse diğer bireyler uyum içindedirler. Organizasyon içerisindeki tartışmalar ve çekişmeler minimum seviyededir. Bireyler seviyeli ilişkilerden memnundurlar. Çalışan bireylerin iş tatminleri yüksektir. Gerek yöneticiler, gerekse diğer bireyler için içerisinde bulundukları organizasyon gurur kaynağıdır.

Bağımsız (Özerk) İklim: İşgörenlerin moralleri, motivasyonları açık iklim çeşidindeki seviyeye yakındır. Bağımsız iklim çeşidi sosyal tatmin ve ihtiyaçları öne çıkarmaktadır. Örgüt içerisinde uyum içinde çalışmaya engel teşkil etmeyen küçük baskı grupları bulunmaktadır. Bireyler kırtasiyecilik gerektiren işlerle engellenemezler.

Kontrollü İklim: Bu iklim çeşidi görev odaklıdır. Bireylerin morali açık iklim çeşidine göre daha düşük seviyededir. Bireyler dostça ilişkiler kuramazlar. Örgüt içerisindeki yardımlaşma düzeyi düşüktür. Yöneticiler, etkin ve otoriter olarak nitelendirilmektedir.

Samimi İklim: Sosyal ihtiyaçların giderilmesinin ön planda olduğu bu iklim çeşidinde yöneticilerle diğer bireyler arasında arkadaşça ilişkiler söz konusudur. Çalışanların morali orta seviyededir. Yöneticiler, çalışanlara mutlu aile izlenimini vermeye çalışırlar.

Babaerkil İklim: Kapalı iklim çeşidine daha yakın olan bu iklim çeşidinde yöneticiler, işgörenleri kontrol etmek ve onların sosyal ihtiyaçlarını karşılayabilmek isterler, fakat bu isteklerinde başarılı olamazlar. Çalışanlar arasında uyum yoktur ve onların arkadaşlık ilişkileri oldukça zayıftır. Yöneticiler herşeyi bilmeleri gerektiğini düşünerek her yerde bulunurlar, izleyici ve kontrolcüdürler. Grupta bölümlemelerin bulunduğu, işgörenlerin beraber iş yapmadığı, yöneticinin devamlı denetim yapar konumda bulunduğu kapalı bir iklim türüdür.

Kapalı İklim : Örgüt iklimi çeşitlerinden sonuncusu olan bu iklim çeşidinde, organizasyon içerisinde işbirliği bulunmamakta, yüksek düzeyde tartışma ve çatışma olmakta, aynı zamanda çalışanların moral düzeyleri, iş doyumları ve işgörenler arasındaki içtenlik düşük düzeylerde bulunmaktadır. Yöneticiler otoriter bir özelliğe sahiplerdir ve işgörenlerin başarılı olmaları için kolaylık göstermezler. Yüksek verimlilik vurgusu yapılmasına rağmen gerçek verim çok düşüktür (Halis ve Uğurlu, 2008, 107).

Üniversite ikliminin oluşmasında örgüt kültürünün önemi gözardı edilemez. Bazı teorisyenler örgüt kültürü ve örgüt iklimi kavramlarını, birbiriyle iç içe olan, örtüşen, birlikte ele alınan kavramlar olarak görmektedirler. Çok yönlü olarak bu kavramlara bakıldığında, örgüt kültürünün köklerini sosyoloji ve antropoloji gibi disiplinlerden aldığı, örgüt ikliminin ise psikolojiden aldığı görülmektedir.

Örgütsel kültür Peter ve Waterman'ın görüşleri doğrultusunda “baskın ve paylaşılan değerlerden oluşan, çalışanlara sembolik anlamlarla yansıyan, örgüt içindeki, hikâyeler, inançlar, sloganlar ve masallardan meydana gelmiş bir yapı” olarak, Schein’e göre ise “yeni üyelere öğretilmesi gereken, keşfedilmiş veya geliştirilmiş temel

varsayımların bir motifi” olarak tanımlanmaktadır (Özgözü, 2017, 582). Schneider ve arkadaşlarına göre ise, organizasyona yeni katılan bireylere düşünebilmeleri ve hissedebilmeleri için öğretilen, bireylerin adaptasyon ve bütünleşme sorunlarını çözebilmeleri için onlara efsaneler ve öyküler yoluyla anlatılan, değerler ve inançlar kümesi olarak tanımlanmaktadır (Yalçınsoy ve Zincirkıran, 2016).

Kültür, daha çok örgütün görünebilen özelliklerini ortaya koyarken; örgütsel iklim, işgörenlerin ve örgütün değerleri arasındaki senkronize ilişkileri ölçmektedir. Örgütsel iklim, bireylerin, organizasyon içindeki çalışma koşullarının nasıl olması gerektiği ile ilgili beklentileriyle, bu beklentilerin ne seviyede gerçekleştiği ile ilgili algılamaların sonucunda açığa çıkan havadır. Örgütsel iklim beklentilerle sonuçların uyumlu olarak algılanması durumunda iyi; tersi durumda ise zayıf veya kötü olarak yorumlanır. Kısaca belirtmek gerekirse örgütsel iklim kültüre göre daha kısa süreli, kısa zaman dilimindeki farklılıklarla kendini gösterebilecek, bir kavramdır (Memduhoğlu ve Şeker, 2010, 6).

Örgütsel iklim, kişiler arasındaki ilişkileri ve bu ilişkilerdeki gözlenebilen davranışları ifade eder. Örgütsel kültür, örgütsel iklime göre daha uzun vadeli, kapsayıcı, sürekli olan, yavaş değişebilen, belirleyici bir kavramdır. Bu açıdan örgütsel iklimi örgütsel kültürün psikolojik bir boyutu şeklinde değerlendirmek yerinde olacaktır (Varoğlu, 2013, 115).

Örgüt iklimi, örgütteki bireylerin örgütleriyle ve iş çevreleriyle ilgili algılarını ifade etmektedir. Örgüt iklimi, örgüt kültürünün bir görüntüsüdür. Kültürün bu görüntüsü takım ruhu gibidir. Örgüt kapsamında sahip olunan bu tutumların etkisi sinerji etkisi yarattığından dolayı tek tek sahip olunan bireysel tutumların toplamından daha büyüktür. Yapılan birçok farklı araştırmada psikolojik iklim ile bireylerin iş tatminleri, örgütsel bağlılıkları ve motivasyon düzeyleri arasında güçlü ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Olumlu işyeri iklimi, müşteri tatmini ve finansal performans ile ilişkilendirilmektedir (Robbins ve Judge, 2013, 524).

Örgüt kültürü, örgüt iklimine göre daha zor ve yavaş değişir (Knies, 2014). Bir başka deyişle örgüt ikliminin devinimi daha hızlıdır. Örgüt iklimi, örgütteki bireyler için pozitif bir hava yaratıp, bireylerin duygularını ve morallerini etkiler ve örgüte

bağlanmalarını sağlayıp, güçlü bir kültür oluşumunda önemli bir rol oynar. Bu kapsamda örgütsel kültür, örgütün toplum içerisindeki statüsünü belirleyen, onu topluma bağlayan bir araç konumundadır.

Örgüt kültürüyle örgütsel iklim arasındaki en önemli farklar şu şekildedir:

- Örgüt kültürü uzun dönemli, stratejik bir özelliğe sahipken, örgüt iklimi geçici ve kısa dönemli özelliğe sahiptir.

- Örgütsel kültür, örgütsel iklimi kapsar ancak örgüt iklimi, örgüt kültürünün tüm yönlerini içermez.

- Örgütsel kültür, bireylerin örgütleriyle ilgili olarak hissettiklerinin yanında, organizasyona kimliğini ve standart davranış kalıplarını kazandıran inançları, değerleri ve faraziyeleri içerirken; örgütsel iklim, bireylerin çalışma birimleri ve örgütleriyle paylaştıkları algıları kapsar.

- Örgütsel kültür yavaş değişirken, örgütsel iklim daha hızlı değişime uğrar.

- Örgütsel kültür, örgütsel iklimi hem etkiler hem de şekillendirir.

- Örgütsel kültür daha çok sosyolojiden ve antropolojiden, örgütsel iklim ise psikolojiden etkilenmiş kavramlardır.

- Örgütsel iklim, örgüt kültürüne göre kısa sürelidir.

- Örgütsel kültür belirleyici, örgüt iklimi ise değerleyici bir özelliğe sahiptir.

- Örgütsel kültür davranış normlarını oluştururken; örgüt iklimi ise konu edilen normlara hangi ölçüde uyulduğu konusunda bir göstergedir.

- Örgüt kültürü bireylerin beklentilerinin ne olduğu ile ilgili, örgüt iklimi ise, bireylerin beklentilerinin gerçekleşme düzeyi ile ilgilidir (Varoğlu, 2013, 109).

Örgüt iklimi, bireylerin okul ortamı ile ilgili algılarının bir çeşit yansımasıdır. Örgüt iklimi, örgütteki biçimsel ve biçimsel olmayan ilişkilerden, örgüt içindeki

bireylerin karakterlerinden ve liderlik davranışlarından etkilenmektedir (Özdemir vd., 2010, 214).

Örgüt iklimi ile liderlik türleri arasında yurt içi ve yurt dışında birçok çalışma yapılmıştır. Eroğlu ve Yılmaz'ın (2015) yapmış olduğu çalışmada, tekstil sektöründe çalışanların etik liderlik algılarının, algıladıkları örgütsel iklim üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu bulunmuştur.

Mcmurray ve arkadaşlarının 2010 yılında yapmış olduğu çalışmada liderliğin, örgütsel iklim, çalışanın psikolojik sermayesi, bağlılık ve refah üzerindeki etkileri, kilise gibi dini temelli, kar amacı gütmeyen kurumlarda araştırılmıştır. Çalışma, Avustralya'da bir kilisede görevli personele liderlik etkileri ölçeği, örgütsel iklim anketi, olumlu-olumsuz etki ölçeği, psikolojik sermaye ve örgütsel bağlılık gibi belirlenmiş ölçeklerle gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizine göre örgütsel iklim, refah, çalışan bağlılığı ve sermaye çalışanlarının reytingleri arasında güçlü ve pozitif ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir. Demografik değişkenlerin etkisini araştıran ek analizlere göre, psikolojik sermaye konusunda yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre önemli ölçüde daha pozitif bir ilişki içinde olduğu gözlemlenmiştir (Mcmurray vd., 2010, 436-457).

Dixon ve arkadaşlarının 2013 yılında Alabama'da bulunan liselerde yapmış olduğu çalışmada okul müdürlerinin hizmetkar liderlik ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının okul iklimi üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Çalışma Alabama'da bulunan liselerden rastgele seçilmiş 708 kişinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmada hizmetkar liderlik anketi, örgütsel iklim endeksi ve ÖVD ölçeği kullanılmıştır. Verilerin analizi için regresyon analizi kullanılmıştır. Verilerin sonuçlarına göre okul müdürünün hizmetkar liderlik davranışlarının, okul iklimi üzerinde pozitif bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Hizmetkar liderlik davranışları arttıkça okul ikliminin de arttığı görülmüştür. Hizmetkar liderliğin, okul içindeki ÖVD ile anlamlı bir ilişkisi olduğu, hizmetkar liderlik davranışlarının okul içindeki ÖVD seviyesini arttırdığı gözlemlenmiştir (Dixon, 2013).

1.3. Örgüt İkliminin Ölçülmesi ve Alt Boyutları

1.3.1. Örgüt İkliminin Ölçülmesi

Literatür incelendiğinde örgüt ikliminin ölçülmesine yönelik olarak gerçekleştirilen ölçek geliştirme çalışmalarının büyük bir kısmının çalışanlar üzerinde yapıldığı, eğitim kurumlarında özellikle yükseköğretim kurumlarında yapılan ölçek geliştirme çalışmalarının ise daha az olduğu görülmüştür.

Eğitim kurumlarında örgüt iklimi ölçeği geliştirilmesi ile ilgili olarak Halpin ve Croft'un 1966 yılında yapmış olduğu çalışmalar literatürde dikkati çekmektedir. Halpin ve Croft'un yapmış olduğu çalışmada "örgüt iklimi betimleme ölçeği" adında bir ölçek geliştirilmiştir. 1986 yılında Hoy ve Clover, Halpin ve Croft'un ölçeğini daha da geliştirmiştir. Fakat bu iki ölçek geliştirme çalışması da eğitim kurumlarında öğretmenlerin ve yöneticilerin davranışlarına odaklanmıştır. Anderson ise 1982 yılında yapmış olduğu çalışmada öğrencileri de iklim çalışmalarına dahil etmiştir. Hoy ve Sabo'nun, 1998 yılında yapmış olduğu ölçek geliştirme çalışmasında, 7 boyuttan oluşan okul iklimi ölçeğine Anderson'un çalışmasında olduğu gibi öğretmen ve yöneticilerin yanında öğrenciler de dahil edilmiştir. Haynes ve arkadaşlarının çalışmasında okulun dışsal paydaşları gözönüne alınarak 7 boyuttan oluşan okul iklimi ölçeği geliştirilmiştir. Brand ve arkadaşları tarafından 2003 yılında 188 okuldan toplamda 105.000 öğrenci üzerinde bir çalışma yapılmıştır. Yapılan bu detaylı çalışmada öğrencilerin algılarının dikkate alındığı 10 alt boyut ve 50 ifadeden oluşan bir ölçek geliştirilmiştir (Çalık ve Kurt, 2010).

Mohan ve Ashok'a göre destekleme, yönlendirme, sınırlama, profesyonellik, samimiyet ve kayıtsız kalma alt boyutlarından oluşan Halpin ve Croft'un örgüt iklimi betimleme ölçeği eğitim kurumlarındaki iklimi ölçmek için kullanılabilecek popüler tekniklerden biridir (Uysal, 2013, 97).

Yükseköğretim kurumlarında özellikle üniversite öğrencileri üzerinde yapılan iklim çalışmalarının ise literatürde daha az olduğu görülmüştür. Bu doktora çalışmasına da ışık tutan üniversite öğrencileri üzerinde yapılan, aynı zamanda örgüt iklimi ölçeğinin geliştirildiği bir çalışma Terzi'nin 2015 yılında yaptığı çalışmadır. Terzi'nin "Üniversite

Öğrencilerine Yönelik Okul İklimi Ölçeğinin Geliştirilmesi” adlı ölçek geliştirme çalışmasında 3 boyut ve 17 ifade bulunmaktadır. Bu boyutlar; okula bağlılık, iletişim ve öğrenme ortamı boyutlarıdır. Örgüt ikliminin alt boyutları başlığı altında bu boyutlardan ayrıca bahsedilecektir. Terzi tarafından ölçek geliştirme çalışması öncelikle etkililik boyutu da düşünülerek 4 boyut halinde tasarlanmış sonrasında etkililik alt boyutu istatistiki olarak yetersiz olarak görüldüğü için ölçek geliştirme çalışmasından çıkarılmıştır. Terzi’nin yapmış olduğu bu çalışmada, ölçeğin geneli için güvenilirlik 0,90 olarak bulunmuştur (Terzi, 2015).

Ertem ve Gökarp tarafından 2019 yılında lisansüstü eğitim gören öğrenciler üzerinde örgüt iklimi ölçeği geliştirme çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu ölçek geliştirme çalışması için ilk bölümde 301 öğrenci üzerinde 5 boyuttan oluşan bir ölçek uygulaması gerçekleştirilmiştir. İkinci bölümde ise alt boyutlar tekrar düzenlenip 6’ya çıkarılmış ve 653 farklı öğrenciye bu ölçek uygulanmıştır. Dataların faktör analiziyle incelendiği araştırma sonunda ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliği ispatlanmıştır (Ertem, Gökarp, 2019, 784-797).

1.3.2. Örgüt İkliminin Alt Boyutları

Örgüt ikliminin alt boyutları, örgüt ikliminin oluşmasına etki eden, bu iklimin alt unsurlarını içeren bileşenlerdir. Örgüt iklimi ile ilgili alanyazını incelendiğinde farklı iklim boyutlarından bahsedildiği ve yapılan çalışmalarda farklı iklim boyutlarının kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmada daha çok okullarda gözlenen iklim boyutları üzerinde durulacaktır.

Üniversitelerin sahip olduğu örgüt iklimi örgüte ait birçok özelliğe, yöneticilere, öğretim görevlilerine, çalışanlara, öğrencilere, örgütün büyüklüğüne ve yapısına, çalışanlara ait özelliklere (çalışanların eğitim durumuna, tecrübelerine), örgütün objektif kriterlere göre karar verip vermemesine, yönetim felsefesine, örgütün üzerinde üst stres faktörü olup olmasına, örgütün içinde bulunduğu fiziksel ve sosyal konjonktüre bağlı olarak değişebilen bir kavramdır.

Koys and Thomas’a (1991) göre örgüt ikliminin boyutları; algılama ile ilgili tanımlayıcı nitelikte olmalıdır (Aydoğan ve Dinçer, 2017, 50). Litwin ve Stringer,

tarafından 1974 yılında yapılan çalışmada örgüt iklimi, dokuz alt boyut altında incelenmiştir. Bu dokuz alt boyut aşağıda verilmiştir.

- **Örgütsel yapı ve sınırlılıklar:** Organizasyon yapısını, örgüt içerisindeki iletişim zinciri halkalarını, örgüt içerisinde hangi sınırlılıklara sahip olduğunu, kuralları, düzenlemeleri, prosedürleri ve örgüt içerisindeki bürokrasi düzeyini sorgulamaktadır.
- **Bireysel sorumluluk:** Bir iş yapıldığında işin size ait olup olmadığını, kendi işinizi yapıp yapmadığınızı, verilen kararların gözden geçirilip geçirilmediğini sorgulayan boyuttur.
- **İçtenlik:** Bireylerin örgütte ne derece kabul gördüklerini, resmi olmayan arkadaşlığın nasıl yayıldığını ve sosyal grupları inceleyen alt boyut olarak ifade edilmiştir.
- **Destek:** Bireylerin astları ve üstleri ile yardımlaşmalarını ifade etmektedir.
- **Ödüllendirme ve cezalandırma:** Ödül ve ceza sistemi örgüt içerisinde sıklıkla yürütülür mü? sorularının cevaplarının arandığı boyuttur.
- **Çatışma:** Örgüt içindeki bireylerin farklı düşünceleri ileri sürebilme durumlarını ve örgütteki sorunların çözüldüğü ya da önerilerin reddedildiği durumları açıklamaya yönelik boyuttur.
- **Başarı standartları:** Başarılı olabilmek için belirlenen standartlara ne derece ulaşıldığını ölçen boyuttur.
- **Örgütsel kimlik/bağlılık:** Örgüte aidiyet duygusuyla bağlı olmayı ifade eden boyuttur.
- **Risk alma:** Bireylerin olağan ya da olağanüstü zamanlarda risk alıp almadıklarını araştıran boyuttur (Gün ve Söyük, 2017, 41).

Terzi'nin geliştirdiği örgüt iklimi ölçeğinde de yer alan boyutlardan olan ve aynı zamanda bu çalışmanın örgüt iklimi bölümünün alt boyutlarından olan okula bağlılık alt

boyutu, okulun değerli bir bireyi olmaktan mutluluk duymayı, öğretim elemanları ve okul yönetimiyle ilişkilerin kaynağını ifade etmekte, öğrenme ortamı alt boyutu ise, öğrenme fırsatlarını ifade etmektedir (Terzi, 2015, 115).

1966 yılında Halpin ve Croft'un ve 1986 yılında Hoy ve Clover'ın yapmış olduğu çalışmalarda geliştirilen örgüt iklimi ölçeklerinin alt boyutlarında öğretmenlerin ve yöneticilerin davranışlarına odaklanılmıştır. Anderson'un 1982 yılında yapmış olduğu çalışma ise öğrenci ve okul ortamı ile ilgili alt boyutları içermektedir. Shann tarafından öğrenciler arasındaki işbirliğinin örgüt iklimini belirleyen faktörler arasında olduğu vurgulanmıştır. Hoy ve Sabo, 1998 yılında yapmış olduğu ölçek geliştirme çalışmasında, kurumsal bütünlüğün, saygının, işe dönük yapının, üst yöneticinin etkisinin, materyal desteğinin, moralin ve akademik vurgunun ölçeği oluşturan 7 alt boyutu oluşturduğunu, Haynes ve arkadaşları ise motivasyonun, doğruluğun, düzenin ve disiplinin, velilerin katılımının, kaynakların paylaşılmasının, öğrencilerin kendi aralarında ve öğretmenleriyle olan ilişkilerinin ölçeği oluşturan alt boyutları oluşturduğunu belirtmiştir (Çalık ve Kurt, 2010).

Örgüt iklimi ile ilgili literatür incelendiğinde birtakım tasvir edici terimlerin kullanıldığı görülmektedir. Örgüt ikliminin alt boyutları arasında da yer alabilecek olan bu terimler güvenlik iklimi, adalet iklimi, hizmet iklimi...vb. şekilde ifade edilmektedir.

Güvenlik, adalet, çeşitlilik, müşteri hizmeti gibi birçok kavramı içeren örgüt iklimi boyutları ile ilgili birçok araştırma yapılmıştır. Örgüt iklimi, performans kriteri dikkate alındığında olumlu bir göstergeye sahipse birey, işini iyi bir şekilde yapabileceğini düşünecek ve diğer kişilerinde bu başarısına destek olacağına inanacaktır. Örgüt iklimi, çeşitlilik kriteri dikkate alındığında olumlu bir göstergeye sahipse birey, işbirliği yaparak çalışma konusunda kendini daha rahat, daha özgür hissedecektir. Bunun yanında örgüt ikliminin, bireylerin benimseme alışkanlıkları üzerinde de etkisi vardır. Eğer iklim güvenlik için pozitif ise bireyler, normalde sürekli olarak güvenlik ile ilgili önlemleri düşünmezken, güvenliği sağlayacak tedbirlerle donanacak ve güvenlik ile ilgili prosedürleri yakından takip edecektir (Robbins ve Judge, 2013, 524).

1.3.2.1. Öğrenme Ortamı

Üniversiteye adım atan öğrenciler öncelikle üniversite ortamını, iklimini, çevresini, arkadaşlarını tanımaya başlarlar. Öğrenciler ilk olarak öğrenme ortamlarını tanıyıp çevreleriyle iletişim kurmaya sonrasında üniversite iklimini teneffüs etmeye başlarlar.

Öğrenme ortamlarının kişinin veya kurumun verimliliğine, akademik başarısına, olumlu örgüt ikliminin yayılmasına etkisi bulunmaktadır. Üniversiteler bir yaşam alanıdır. Üniversitelerin sahip olduğu öğrenme ortamları bireyler için gerekli fiziksel ve psikolojik donanımına sahip olmalıdır. Bu ortamlarda gerekli fiziksel ve teknolojik koşulların yanı sıra bu hizmeti sunan öğretim görevlilerinin de yüksek bir entellektüel seviyeye, sorumluluk alma ve verebilme becerisine sahip, değişime ve gelişime açık bireyler olması gerekmektedir.

Taymaz'a göre sağlıklı bir okul iklimi, bireylerin birbirleriyle ve yöneticileriyle olan ilişkilerinin kalitesini belirler. Bireyler arasındaki bu ilişkiler olumlu veya olumsuz öğrenme ortamının oluşumunu sağlar. Olumlu okul ikliminin oluşmasında, tüm üyeler kendilerini sakin, güvende ve bağımsız hissetmelidir. Bu iklimin oluşturulması öncelikle okul müdürünün sorumluluğundadır. Esnek okullar, sert disiplin politikalarının uygulandığı okullara göre başarı oranları yüksek, pozitif iklime sahip okullardır (Memduhoğlu ve Şeker, 2010, 8). Yani olumlu okul iklimi olumlu bir iletişimi ve olumlu bir öğrenme ortamını sağlayacak, bu ortam da başarıyı ve kaliteyi zincirleme olarak beraberinde getirecektir.

Çalık ve arkadaşlarının çalışmasında güvenli bir okul ortamının nasıl olması ve nasıl oluşturulması gerektiğinden bahsedilmiş ve bu ortamın sahip olması gereken özellikler aşağıda sıralanmıştır.

- Pozitif ve destek olucu iklim.
- Kaliteli akademik faaliyet
- Öğrencilerin ve ailelerin okuldaki planlama faaliyetlerine ve alınacak kararlara katılımı.

- Güvensizliğe, endişeye ve üzüntüye neden olan zorlayıcı tedbirlerin mümkün olduğunca az kullanılması.
- Bireylere danışmanlık hizmeti verilmesi.
- Olası krizlere karşı acil eylem planlarının bulunması.
- Yaşıt arabuluculuğu, çatışmayı çözme önleyici yöntemlerinin uygulamaları.
- Öğrencilerin ve eğitimcilerin güvenliğine katkı sağlayabilecek çevresel tasarım ve teknolojik buluşlardan yararlanma.
- Okulda, güvenliği sağlamaya ve şiddet ortamını minimize edip söndürmeye yönelik planların olması (Çalık vd., 2011, 73-84).

Bakır Ayğar ve Kaya'nın, (2017) yapmış olduğu çalışmada, okul iklimi ile öğrencilerin aidiyet duyguları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Üniversite yönetimi ve faaliyetleri sonucunda oluşan demokratik, güvenli bir hava o üniversitenin olumlu bir iklime yönelmesine neden olur. Aynı şekilde oluşabilecek otokratik hava ise o üniversitenin olumsuz bir iklime evrilmesine sebep olur.

Öğrencilere üniversite ortamında sunulan çok çeşitli hizmetlerle ilgili olarak öğrencilerden olumlu ya da olumsuz geri bildirimler alınabilmektedir. Bu geri bildirimler öğrenme ortamları (kütüphaneler, laboratuvarlar, derslikler...vb.), destek hizmetleri (yurtlar, sağlık-kültür hizmetleri...vb.), idari ve yönetsel hizmetlerle ilgili olmaktadır (Ayvaz vd., 2018, 94).

1.3.2.2. İletişim

Üniversite öğrencileri, öğrenme ortamlarını tanıyıp çevreleriyle iletişim kurmaya başladıktan sonra öğrenci-öğrenci, öğrenci akademik personel, öğrenci-idari personel arasında olmak üzere yeni iletişimler geliştirecektir.

Örgütün ortak bir dili olan iletişim, olumlu iklimin örgüte hızlı bir şekilde yayılmasını sağlayan, örgüt içi ve örgütler arası bilgi akışını sağlayan nöral bir ağıdır.

Günümüzde insanlarla iletişim kurabilme, aynı frekansa geçebilme, onları anlayabilme en önemli yeteneklerden biri haline gelmiştir. Tüm örgütlerde, işletmelerde, kurumlarda olduğu gibi, olumlu örgüt ikliminin yayılabilmesi amacıyla eğitim kurumlarında, üniversitelerde de iletişim, daima sürdürülebilir olması gereken önemli bir doku, önemli bir araç, önemli bir boyut haline gelmiştir.

Okul ortamında, bireyler arası ilişkiler, bireyler arası iletişim gücü ve bu etkileşim gücünün oluşturduğu uyum okul iklimini oluşturmaktadır. Halpin ve Croft'un okullarda örgüt iklimi ile ilgili olarak lise ve altındaki eğitim kurumlarında yapmış oldukları çalışmaların üniversite versiyonunu düşünüp, öğrenciyi odak noktamıza koyduğumuzda iletişim ara basamaklarını öğrenci-öğrenci, öğrenci-öğretim elemanı, öğrenci-üniversite yönetimi şeklinde çevresel faktörleri de içine alacak şekilde kategorize edebiliriz.

İletişimin geliştirilmesinde örgüt ikliminin önemi büyüktür. Okullar sağlıklı bir organizasyon ortamı sağlamalı ve içindeki insanların en üst düzeyde kişisel, sosyal ve akademik öğrenmelerine izin vermelidir. (Bektaş ve Nalçacı, 2013, 2-3). Öğrencilerin okula olan aidiyet duyguları arttıkça, yaşlılarıyla olan iletişimleri ve okula duydukları güven de artar. Adelabu'nun (2007) yaptığı çalışmada, okula olan aidiyet düzeyi yüksek olan öğrencilerin sosyal faaliyetlere ve akademik çalışmalara katılımlarının yüksek olduğu bulunmuştur (Bakır Ayğar ve Kaya, 2017).

İletişim, bireysel ve örgütsel olarak her faaliyetin temelini oluşturur ve işletme içinde koordinasyonu sağlar. İletişim, organizasyonel iklimin ve iş ortamının düzenlenmesinde ve risk faktörlerinin giderilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Örgütün belirsiz amaç ve hedefleri, bireyler arasındaki çatışmaların yarattığı baskı ve soğuk çalışma ilişkileri, örgütten ayrılma hissi, sistemdeki karmaşıklıklar olumsuz örgütsel iklimin kaçınılmaz sonuçlarıdır. Bu sorunları giderirken, çalışanlar arasındaki ilişkileri geliştirip sosyal etkileşimi arttırmak ve iletişimi ön planda tutmak gerekmektedir (Eroğlu ve Yılmaz, 2015, 285).

1.3.2.3. Okula Bağlılık

Üniversitenin öğrenme ortamlarını tanıyan, çevresiyle iletişim kuran, akademik, sosya-kültürel faaliyetlere katılan öğrencilerde zamanla okula bağlılık konusunda fikirler, birtakım algılamalar oluşmaya başlayacaktır.

Literatür incelendiğinde okula bağlılık boyutu ile ilgili çeşitli tanımlamaların yapıldığı görülmektedir. Maddox ve Priz, okula bağlılığın, okula yönelik ilişkilerle ilgili olduğunu, Finn ve Voelkl öğrencilerin okulun amaçlarını benimsemeleri ile birlikte kendilerini okula ait hissetmelerinin okula bağlılık olarak tanımlanabileceğini, Silins ve Mulford ise okula bağlılığın, ders dışında sosyal faaliyetlerde bulunma, okula devam, alınan kararlara katılım, öğrencilerin düşüncelerini özgürce ifade edebilmeleri vb. olarak ele alındığını ifade etmişlerdir (Bilgin ve Taş, 2018, 16).

Öğrencilerin okula bağlılıkları onların “okul algıları” ile yakından ilgilidir. Öğrencinin kendini sürekli geliştirdiği, olumlu örgüt iklimi içerisinde kendini özgür hissettiği ortamlarda okula bağlılık düzeyi de yüksek olarak gerçekleşecektir. Aynı şekilde okulda alınabilecek kararlardan, öğrencilere sunulan bir takım sosyal faaliyetleri de ilgilendirebilecek kararlara kadar birçok faaliyetin objektif kriterlere göre belirlenmesi öğrencilerin okula bağlılık düzeylerini arttıracaktır.

Sinclair vd., ödev için harcanan sürenin ve ödevleri tamamlayabilme oranının, yüksek not almanın, okulla ilgili diğer faaliyetlere katılmanın okula bağlılığın göstergeleri olduğunu, Jimerson, vd. okul ortamındaki paydaşlarla olumlu ilişkiler içinde olmanın, kendini okula ait hissetmenin, okula karşı olumlu duygular beslemenin okula bağlılık olarak tanımlanabileceğini, Mengi ise benzer şekilde okula bağlılığı; okula devam, sosyal etkinliklere katılım, okula karşı olumlu duygular besleme, kendi fikirlerini özgürce ifade edebilme olarak açıklamıştır (Bilgin ve Taş, 2018, 16).

Blum, okula yüksek seviyede bağlanan öğrencilerin daha başarılı olduklarını, yüksek akademik ortalamaya sahip olmanın öğretmen-öğrenci ilişkilerini ve okul iklimini olumlu yönde etkileyip, öğrencilerin okula bağlılığını geliştirdiğini ifade etmiştir (Özdemir ve Sezgin, 2011, 185). Fredricks, Blumenfeld ve Paris okula bağlılığın

davranışlarla, biliş düzeyiyle ve duyularla ilgili bağıllık olarak 3 alt boyutu bulunduğunu belirtmişlerdir (Bilgin ve Taş, 2018, 16-17).

Bildiğimiz gibi Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde belirttiği fizyolojik ihtiyaçların (yeme, içme, nefes alma, uyuma, barınma...vb.) yanında, güvenlik, sevgi ve ait olma, saygı, kendini gerçekleştirme ihtiyacı da yer almaktadır (Ürper, 2014, 7). Aynı şekilde Özdemir ve Sezgin (2011, 188)' de, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden esinlenerek, okulda öğrencilerin aidiyet, sevgi, takdir edilme, eğlence ve başarılı olma gibi psikolojik ihtiyaçlarının karşılanması gerektiğini belirtmiştir.

Okul iklimi ile ilgili yapılan bazı çalışmalar incelendiğinde, pozitif iklim algısına sahip olan öğrencilerin, okula bağıllık düzeylerinin ve okula katılımlarının daha yüksek olduğu, okulu terk etme eğilimlerinin ise düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yükseköğretim öğrencileriyle yapılan bir çalışmada, pozitif iklimin, başarıyı arttıran önemli bir etmen olduğu, "öğretim elemanlarının yeterliliğinin", başarıyı en fazla etkileyen faktör olduğu bulunmuştur (Gündoğan ve Koçak, 2017, 639-657).

Okula bağıllık seviyesi ortalamaların üstünde olan öğrencilerin gerek akademik faaliyetlerde gerekse ders dışındaki aktivitelerde ilgi ve başarı düzeylerinin üst seviyede olduğu gerçekleştirilen araştırmalarda görülmektedir. Wang ve Holcombe'a (2010) göre okula bağıllığı üst seviyede olan öğrencilerin, çok sayıda araştırmada akademik başarılarının da yüksek olduğu bulunmuştur (Dönmez ve Taylı, 2018, 4). Şenel ve Buluç'un (2016) çalışmasında, iklim ve etkililik arasındaki ilişki düzeyi araştırılmış ve değişkenler arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

1.4. Algılanan İklimin Çıktıları

1.4.1. Hizmet Kalitesi

Örgüt ikliminin olumlu olarak algılandığı pozitif iklimlerde doğal olarak hizmet kalitesi algısının da yüksek olması beklenir. Olumlu iklim algısının egemen olduğu üniversite ortamında öğrenci memnuniyeti ile birlikte hizmet kalitesi algısı da yüksek olacaktır. Hizmet kalitesi aynı zamanda algılanan örgüt ikliminin bir çıktısı şeklinde düşünülmelidir.

Hizmet kalitesi ile ilgili literatür incelendiğinde yapılan çalışmaların çok az bir kısmının üniversitelerde gerçekleştirildiği görülmüştür. Yapılan çalışmaların büyük kısmının turizm ve otelcilik, sağlık, bankacılık vb. sektörlerde gerçekleştirildiği gözlenmiştir.

Gregory (2019) tarafından Connecticut Üniversitesinde 57 doktora öğrencisi üzerinde hizmet kalitesi algılarını kullanarak öğrenci memnuniyetini ve program imajını geliştirmek için bir araştırma yapılmıştır. Anketlerin elektronik posta yoluyla gönderildiği, 7'li Likert tipinde, SERVQUAL ölçeğinin kullanıldığı çalışmada empati, duyarlılık, güvenilirlik, maddi alanlar (somutluk) ve güvence alanlarında yüksek memnuniyetin gösterildiği görülmüştür. Araştırma ayrıca, yükseköğretimde SERVQUAL modelini uygulayan çalışmaların bir incelemesini içermektedir (Gregory, 2019, 788-799).

Literatürde yer alan bazı çalışmalarda algılanan örgüt iklimi hizmet kalitesi ilişkisinde “hizmet iklimi” şeklinde ifadeler, alt boyutlar kullanılmıştır. Bu tür çalışmalardan biri Zahavy ve Somech'in İsrail'de yapmış olduğu çalışmadır. 2011 yılında gerçekleştirilen bu çalışmada görev ve hedefe bağlı yapılandırmaların hizmet ortamını kolaylaştırıp kolaylaştırmadığı ve hizmet ikliminin hizmet düzeyleri ve hizmet davranışları arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. 6 hastanedeki bakım ünitesinde çalışan kişilerle anket, gözlem ve idari verilerle çalışma gerçekleştirilmiştir. Veriler karma-doğrusal model analizleriyle analiz edilmiştir. Analizler sonucunda görevin ve hedefin ortak etkilerinin olduğu gözlemlenmiştir. Hizmet iklimi seviyesine önemli derecede bağlılık olduğu tespit edilmiştir. Hizmet ikliminin gücünün, hizmet iklimi seviyesi ile kaliteli hizmet davranışı arasındaki ilişkiyi düzenlediği gözlemlenmiştir. Birimler içerisinde iyi tasarlanmış görev ve hedef bağlılığı yapıları sayesinde hizmet ortamındaki kaliteli hizmet davranışlarının yükseltilebileceği gözlemlenmiştir. Ayrıca, sadece birimlerdeki hizmet ortamını benimsemenin yeterli olmayacağı tespit edilmiştir (Zahavy ve Somech, 2013, 151-169).

Polat'ın (2011), Kocaeli Üniversitesinin farklı bölümlerinde öğrenim gören 2017 son sınıf öğrencisi üzerinde gerçekleştirdiği çalışmada, erkek öğrencilere nazaran kız öğrencilerin üniversitenin imaj kalitesini daha iyi gördükleri tespit edilmiştir (Polat, 2011, 112).

Gerşil ve Güven'in (2018), yapmış olduğu çalışmada Celal Bayar Üniversitesi'nde verilen hizmetin kalitesi SERVQUAL yöntemi kullanılarak ölçülmüştür. Çalışma sonucunda Celal Bayar Üniversitesi'nde verilen hizmetlerin tüm boyutlarda öğrenci beklentilerinin altında kaldığı görülmüştür. Hizmet kalitesi boyutları açısından öğrencilerin en çok "Güven" ile ilgili özelliklere önem verdikleri görülmüş, en az önem verilen hizmet kalitesi boyutunun "Yanıtverebilirlik" olduğu belirlenmiştir. Bunun yanında, kalite boyutları arasında öğrenci gözüyle beklentilerin en çok karşılandığı boyut "Empati" iken en az karşılandığı boyut ise, "Güven" olarak bulunmuştur.

Eğitim, sağlık ve turizm hizmetleri hizmet kalitesinin ön planda tutulduğu hizmetlerdendir. Hizmet kalitesi ile ilgili alanyazını incelendiğinde özellikle sağlık, turizm ve bankacılık sektöründe yapılan çalışmaların daha fazla olduğu görülmektedir. Eğitim sektöründe yapılan çalışmaların ise diğer sektörlerle nazaran daha az olduğu görülmektedir.

Mechinda ve Patterson'un 2011 yılında Tayland'da yapmış olduğu çalışmada sağlık sektöründe, hizmet çalışanlarının müşteri odaklı davranışlarının, bu davranışların belirleyicileri ile olan ilgisi araştırılmıştır. Çalışma kamu ve özel hastaneler olmak üzere 5 hastaneden katılan 270 hemşireden toplanan kişisel rapor verileri ve hastalarla yapılan bir dizi görüşmelerle gerçekleştirilmiştir. Analizlere göre kişilik, iş tatmini ve hizmet ortamının çalışanların müşteri odaklı davranışlarındaki rolünü desteklediği ancak iletişim etkilerini desteklemediği gözlemlenmiştir. Çok çeşitli kişilik özelliklerinin, müşteri odaklı davranışların farklı türleri üzerinde farklı etkileri olduğu tespit edilmiştir. Çalışma ortamının, hem teknik hem de kişilerarası davranışlar üzerinde etkisi olduğu görülürken, iş tatmininin sadece teknik davranışları etkilediği gözlemlenmiştir (Mechinda ve Patterson, 2011, 101– 113).

Luk ve arkadaşlarının 2013 yılında Çin'de yapmış olduğu çalışmada gelişmekte olan pazarda hizmet ölçeğini doğrulamak ve hizmet yöneliminin, çeşitli hizmet beceri alanlarında hizmet veren çalışanların hizmet performansı üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Araştırma üst yönetimle derinlemesine görüşmeler ve nicel veri yönetim kadrosu toplanması için üçgenleme yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın analizi için yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre hizmet yöneliminin

hizmet liderliği, hizmet iletişimi, insan kaynakları yönetimi ve hizmet sistemi tarafından temsil edildiğini, hizmet becerilerinin ise fonksiyonel beceriler ve teknik beceriler tarafından şekillendirildiği gözlemlenmiştir. Ayrıca, hizmet yöneliminin çeşitli boyutlarının farklı hizmet beceri türleri üzerinde farklı şekillerde olumlu etkilere sahip olduğu gözlemlenmiştir (Luk vd., 2013, 25-39).

Chinomona ve Dhurup'un 2014 yılında Zimbabwe'de yapmış olduğu çalışmada KOBİ sektöründe iş yeri memnuniyetinin, işe bağlılığın, çalışma kalitesinin, görev süreci için etkisi incelenmiştir. Anketlerle yapılan çalışmaya 320 kişi katılmıştır. Analizlere göre mevcut çalışma bulguları, iş yaşam kalitesinin amacı için, çalışanların iş tatmininin, iş taahhüdünün ve KOBİ bağlamında görev s resinin önemli bir öncül olması gerektiğini göstermiştir. Analizler sonucunda katılımcıların bakış açısına göre, iş yaşam kalitesinin çalışanların iş tatmini, işe bağlılığı ve görev süresi üzerinde önemli etkileri olduğu bulunmuştur. Bunun yanında, çalışmada, yeni bir çalışanı işe almanın orada çalışan kişiyi elde tutmaktan daha masraflı olduğu ifade edilmiş, yeni bir çalışanın şirkette uzun yıllar kalma isteğini gerçekleştirebilmek için şirket sahiplerinin ve yöneticilerin, çalışanların yaşam kalitesini yükseltmeleri gerektiği gözlemlenmiştir (Chinomona ve Dhurup, 2014, 363-378).

Jaiswal ve Dhar'ın 2015 yılında Hindistan'da yapmış olduğu çalışmada psikolojik yetkilendirme ve lider  ye değişiminin otelcilik sektöründe çalışanların bağlılık düzeyi ve çalışanların hizmet kalitesi üzerindeki etkileri incelenmiştir. Hindistan'da bulunan 34 otelin kendilerinin hazırlamış olduğu anketlerle yapılan çalışmaya 436 çalışan ve 1320 müşteri katılmıştır. Anketlerin analizleri yapısal eşitlik modeli ve doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak gerçekleştirilmiştir. Sonuçlara göre yöneticilerinden daha az destek alan çalışanların şirkete yönelik bağlılık seviyelerinin düştüğü gözlenmiş ve bağlılık seviyesi ile algılanan örgütsel destek arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca lider  ye değişimi, psikolojik güçlendirme ve algılanan örgütsel desteğin son hizmet kalitesi üzerinde önemli bir rol oynadığı tespit edilmiştir (Jaiswal ve Dhar, 2015, 58-79).

1.4.2. Öğrencilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Üniversite ortamında öğrenmeye, akademik çalışmaya veya sportif-kültürel faaliyetlere odaklanmış, öğrenim gördüğü üniversiteden memnun olan, motivasyonu yüksek bireyler, hem bireysel başarıya imza atabilir; hem de örgütü yani eğitim gördükleri üniversiteyi kurumsal başarıya götürebilirler. Bu başarı ortamının oluşturabileceği olumlu örgütsel iklim de bireylerin örgütsel vatandaşlık düzeylerini yükseltebilir. Olumsuz örgüt ikliminin hakim olduğu üniversite ortamlarında ise öğrencilerin ÖVD seviyeleri düşecek, üniversiteden kopmalar (yatay, dikey geçiş vb. yollarla uzaklaşmalar) kendini gösterecektir.

Örgüt ikliminin olumlu olarak algılandığı pozitif iklimlerde hizmet kalitesi algısında olduğu gibi öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışının da yüksek olması beklenir. Literatürde ÖVD ile ilgili çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların büyük çoğunluğunun çalışanlar üzerinde gerçekleştirildiği görülmüştür. Özellikle öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili araştırmaların literatürde çok az olduğu gözlenmiştir.

Blondheim ve Somech'in (2019, 110-119) yapmış olduğu çalışmada “Öğrenci Örgütsel vatandaşlık davranışı” (student organizational citizenship behavior) kavramı kullanılmıştır. Öğrenci örgütsel vatandaşlık kavramının yapısını incelemek amacıyla yapılan çalışma, ilk ve ortaokul öğrencileri üzerinde mülakat yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmamıza da ışık tutan bu çalışmada öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışı 5 boyut halinde incelenmiştir. Bu beş boyut; öğrenciliğe yönelik ÖVD (akademik deneyimi ve başarıları zenginleştirmek için atılan adımlar), okuldaki öğrencilere yönelik davranışlara yardımcı olma (özel ders, korunmasız öğrencilere yardım, akranlara karşı sosyal sorumluluk), okul personeline yönelik ÖVD (teknik destek, kişilerarası duyarlılık), okul topluluğuna doğru ÖVD (komitelere katılma, faaliyetlerin başlatılması, okul politikalarını etkilemek için çalışmak), dış topluma doğru ÖVD (çevreye doğru, okul dışı topluma doğru). Çalışma sonunda öğrencilerin birbirinden benzersiz özellikte ve boyutlarda ÖVD davranışı sergiledikleri bulunmuştur.

Özdevecioğlu'nun 2003 yılında yaptığı çalışmada üniversite öğrencilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile demografik bazı özellikleri ve akademik başarıları

arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinden 208 öğrenci üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada öğrencilerin ÖVD puan ortalmalarının 3.43 olduğu, öğrencilerin başarısız olup tekrar aldıkları ders sayıları arttıkça ÖVD puanlarının düştüğü, öğrencilerin ÖVD seviyeleri ile akademik başarıları arasında anlamlı ilişkiler olduğu, öğrencilerin yaşları ile ÖVD seviyeleri arasında negatif bir ilişki olduğu, öğrencilerin sınıfları ile ÖVD seviyeleri arasında ters yönlü ilişki olduğu, ikinci öğretim öğrencilerinin ve gece eğitim alan öğrencilerin ÖVD seviyelerinin daha düşük olduğu bulunmuştur (Özdevecioğlu, 2003).

Burns ve Dipaola'nın 2013 yılında Virginia'daki devlet liselerinde yapmış olduğu çalışmada örgütsel adaletin ve ÖVD arasındaki ilişkilerin öğrenciler üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Virginia'da bulunan 34 liseden öğretmen ve öğrencilerin yer aldığı 259 kişiyle çalışma gerçekleştirilmiştir. Öğrenciler üzerinde, öğrencilerin öğretmenlerin dürüstlük algılarına ilişkin ifadelerine katılıp katılmadıklarını ölçmek için 10 maddeli likert ölçeği kullanılarak anket uygulanmıştır. Ölçekler korelasyon analizi ile ölçülmüştür. Çalışma sonuçlarına göre örgütsel adaletin ÖVD ile arasında bulunan anlamlı ilişkiye göre bazı öğrencilerin başarı seviyesini destekleyebileceği gözlemlenmiştir. Çalışmada güven ve ÖVD başarısı arasındaki bağlar göz önüne alındığında, ÖVD ve öğrenci başarısı ve adaletten beklenen öğrenci başarısı, analizler sonucunda destekleyici bir nitelikte bulunamamıştır (Burns ve Dipaola, 2013, 4-23).

Desselle ve arkadaşları tarafından 2018 yılında ABD'de eczacılık fakültesi öğrencileri üzerinde örgüt kültürü ve Örgütsel vatandaşlık davranışı algıları ile ilgili araştırma yapılmıştır. 177 kişiye uygulanan ankette öğrencilere eczacılık fakültesinin akademik programı ve öğretim elemanları ile ilgili örgütsel iklim ve ÖVD kapsamında sorular sorulmuştur. Faktör analizi ile sonuçlandırılan anketlere göre örgüt kültürü açısından başarı yönelimi, profesyonellik, istikrar, destekleyici ve yansıtıcılığı vurgulayan beş farklı çözüm ortaya konulmuştur. Ayrıca Desselle vd. tarafından yapılan bu çalışmada Örgütsel vatandaşlık davranışı, sportmenlik, saygınlık, yardımcı olma, erdemli, hayırsever olma alt boyutlarında incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda sportmenlik düzeyinin diğer boyutlara göre daha az seviyede olduğu gözlenmiş, örgüt kültürü düzeyinin istenen seviyede olduğu bulunmuştur (Desselle vd., 2018, 403-412).

Gregorio ve arkadaşları tarafından 2019 yılında üniversite öğrencilerinin ÖVD'lerini tanımlamak amacıyla "X Üniversitesinde Üniversite Öğrencilerinin Örgütsel vatandaşlık davranışına Genel Bakış" adlı araştırma gerçekleştirilmiştir. Özel bir üniversiteden 446 öğrenci araştırmaya katılmıştır. Araştırmada Podsakoff, Allison ve arkadaşlarının uyarlanmış ÖVD anketleri kullanılmıştır. Öğrencilerin ÖVD'leri ile cinsiyetleri, öğrenim gördükleri fakülteleri ve üniversite de geçirilen yıl arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Gregorio vd., 2019).

Bernard tarafından 2016 yılında ÖVD'nin öğrencilerin grup başarısına katkısını değerlendirebilmek ve öğrenci öğrenme gruplarını kullanarak ÖVD'yi eğitim ortamlarında test edebilmek için bir çalışma yapılmıştır. Araştırmaya kontrol altındaki gruptan 162, kontrolsüz gruptan 118 lisans öğrencisi olmak üzere toplamda 280 üniversite öğrencisi katılmıştır. Araştırma sonunda ÖVD ile öğrencilerin akademik başarısı arasında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur (Bernard, 2016).

1.5. Yükseköğretim Kurumlarında İklim İle İlgili Önceki Çalışmalar

Literatür taramasında yükseköğretim kurumlarında örgüt iklimi ile ilgili önceki çalışmalar incelendiğinde araştırmaların birçoğunun üniversitelerdeki akademik, idari personel üzerinde yapıldığı, üniversitelerde özellikle öğrenciler üzerinde yapılan çalışmaların ise daha az olduğu görülmüştür. Oysa üniversitelerde öğretim görevlileri, idari personel...vb. çalışanlar gibi örgüt iklimini belirleyen en önemli grup öğrencilerdir. Dolayısıyla akademik çalışmalarda öğrenciler üzerine yoğunlaşılması araştırmalara zenginlik katacaktır.

Coso ve Sekayi'nin 2015 yılında yüksek lisans ve doktora öğrencileri üzerinde örgüt iklimi ile ilgili olarak yapmış olduğu araştırmada, doktora öğrencilerinin mesleki gelişim planlamalarının örgütsel iklimden en çok etkilendiği bulunmuştur. Ertem'in 2018 yılında yaptığı çalışmada üniversitenin sahip olduğu iklimin öğrencilerin üniversiteden ayrılma niyetleri üzerinde dolaylı etkisi olduğu bulunmuştur (Ertem, 2020, 464-483).

Gündoğan ve Koçak'ın (2017) yapmış olduğu çalışmada, 552 Eğitim Fakültesi öğrencisine, algıladıkları okul iklimi ile akademik yeterliliklerine olan güvenleri

arasında bir ilişki olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla anketler uygulanmıştır. Verilerin analizinde çoklu korelasyondan, regresyon analizlerinden ve betimsel istatistiklerden faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda, öğretmen adayı olan bu öğrencilerin algıladıkları okul ikliminin orta düzeyde olduğu bulunmuştur. Ayrıca araştırmada iletişim boyutunun en yüksek ortalamaya, okula bağlılık boyutunun en düşük ortalamaya sahip olduğu bulunmuştur.

Yükseköğretim kurumlarında örgüt iklimi ile ilgili olarak gerçekleştirilen çalışmaların bir kısmının ise ölçek geliştirme çalışmaları olduğu literatür araştırmalarında görülmüştür (Çalık ve Kurt, 2010; Terzi, 2015; Ertem, Gökarp, 2019, 784-797).

Allen tarafından 3 farklı üniversitede örgüt iklimi ile ilgili olarak yapılan çalışmada “güven” konusunda örgüt iklimi bileşenlerinin oldukça etkili olduğu bulunmuştur (Boztaş, 2007, 30).

Sokol ve arkadaşlarının (2015) yapmış olduğu çalışmada yükseköğretim kurumlarının organizasyonel iklimi araştırılmış ve yaratıcılığın gelişimi için çıkarımlarda bulunulmuştur. Szczecin Üniversitesi, Batı Pomeranian Teknoloji Üniversitesi ve Sanat Akademisinden 232 öğrenci üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Üniversitelerdeki uygulamaların, entellektüel uyarımların, üniversitenin diğer üniversitelerle entegre olmuş bir yapıya sahip olmasının, öğretim görevlisi desteğinin, arkadaş desteğinin üniversitelerdeki iklim üzerinde önemli derecede etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Ayrıca üniversitelerin işleyişindeki bağımsız proje uygulamalarının öğrencilerin yaratıcılıkları üzerinde önemli etkiye sahip olduğu bulunmuştur (Sokol vd., 2015, 279 – 288).

Terzi tarafından 2015 yılında literatürde üniversite öğrencileri için örgüt iklimi ölçeğine pek rastlanılmadığından dolayı yükseköğretimdeki örgüt iklimini öğrencinin bakış açısıyla ölçebilmek için bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Örgüt iklimi ölçeğinin geliştirilmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmaya Balıkesir Üniversitesinden 350 öğrenci katılmıştır. Bu çalışmaya da ışık tutan araştırma sonunda öğrenme ortamı, iletişim, okula bağlılık alt boyutlarından oluşan, güvenilirliği yüksek olan örgüt iklimi ölçeği geliştirilmiştir (Terzi, 2015).

Ertem'in, 2020 yılında 6 araştırma üniversitesinden 442 yüksek lisans ve doktora öğrencisi üzerinde yapmış olduğu araştırmada yaş, medeni durum, bölüm gibi değişkenlerin öğrencilerin örgütsel iklim algılarında anlamlı farklılıklar oluşturduğu bulunmuştur. Bunun yanında öğrencilerin örgüt iklimi ile ilgili olarak akademik değerlendirmelerinin pozitif, sosyoekonomik değerlendirmelerinin kısmen pozitif, kültürel ve idari değerlendirmelerinin ise negatif olduğu bulunmuştur (Ertem, 2020, 464-483).

Boztaş tarafından Malatya Polis Meslek Yüksek Okulunda yapılan çalışmada öğrenciler tarafından okulun açık bir iklime sahip bir MYO olarak algılandığı bulunmuştur. Ayrıca öğrencilerin örgüt iklimini yönetici ve öğretmenlerine göre daha pozitif olarak algıladıkları, karakterinin polislik mesleğine yatkın olduğunu düşünen, polislik mesleğini kutsal, saygın bir meslek olduğu ve sevdiği için içtenlikle seçen öğrencilerin iklim algılarının daha pozitif olduğu bulunmuştur (Boztaş, 2007).

Uysal tarafından Bülent Ecevit Üniversitesi Meslek Yüksek Okulunda kısa dönem staj eğitimi alan 317 öğrenci üzerinde örgüt iklimi ile ilgili olarak yapılan bir araştırmada, güven-saygı, lider davranışı, memnuniyet, iletişim-destek algısı boyutları ile öğrencilerin mesleki bağlılık gelişimleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Uysal, 2013).

İKİNCİ BÖLÜM

ALGILANAN HİZMET KALİTESİ

Bu bölümde hizmet kavramı ve hizmetin özelliklerine yer verilmekte ve kalite kavramı dikkate alınarak hizmet kalitesi modelleri ile ilgili literatürde yer alan çalışmalardaki bilgiler özetlenmekte ve derlenmektedir. Aynı zamanda tezin konusu kapsamında yükseköğretim kurumlarında algılanan hizmet kalitesine yönelik önceki çalışmalara ait bilgiler sunulmaktadır.

2.1. Hizmet Kavramı ve Hizmetin Özellikleri

Hizmet kavramı, kişilerin ya da kuruluşların başka kişilere ya da kuruluşlara sunmuş olduğu fayda şeklinde tanımlanmaktadır (Yapraklı ve Sağlık, 2010). Hizmet'in özelliklerine bakıldığında; verilen hizmetlerin soyut olmaları, heterojen olmaları, eşzamanlı olmaları ve stoklanamamaları (Yükselen, 2017, 322-323) ile ön plana çıktığı görülmektedir. Hizmetler, davranışlarla sergilenebilen faaliyetler zinciri olduklarından dolayı, kısa, orta veya uzun zaman dilimlerinde sürekli değişebilmektedir. Hizmetler aynı kişi tarafından verilmiş olsa dahi (kişinin psikolojisi, yorgunluk seviyesi, hazır bulunuşluk seviyesi...vb. gün içerisinde değişebildiğinden) müşteri üzerindeki tatmin seviyeleri farklı olabilmektedir.

Hizmetler, bir objeden daha çok, performansların, fiillerin, hareketlerin toplamıdır. Hizmetler görülemezler, koklanamazlar, elle tutulamazlar veya hizmetlerin tadına varılamaz. Örneğin, sağlık hizmetleri hastalara uygulanan ve sağlık uzmanları tarafından gerçekleştirilen uygulamaların bütünüdür. Hastalar verilen hizmetlerin somut unsurlarını (hastane ekipmanı, hastane odası, vb.) görebilmelerine, onlara dokunabilmelerine rağmen, asıl hizmetler görülemezler, asıl hizmetlere dokunulamaz; bu nedenlerle asıl hizmetler soyutlardır ve aynı zamanda asıl hizmetler faaliyetlerin oluşturduğu bütündürler (Yükselen, 2017, 322).

Sabuncuoğlu'na göre hizmet işletmeleri, üretim faktörlerini kullanarak üretim ve pazarlama faaliyetlerini yürütmeye çalışan iktisadi birimlerdir (Dalgıç, 2013, 9). Hizmet sektöründe faaliyetler genellikle insanlar tarafından gerçekleştirilmektedir. Hizmet sektöründe yer alan işletmelerde gerek personel seçimi ve gerekse personelin istihdam

edilmesi oldukça önemlidir. İleride teknolojinin hızla gelişmesine paralel olarak bazı hizmetler; makineler, robotlar... vb. teknolojik enstrümanlar tarafından yaygın olarak verilebilecektir. Fakat bu hizmetlerin gerçekleştirilmesi sırasında oluşabilecek hatalardan yine o robotu ya da makineyi programlayan, tamirini, bakımını yapan insan sorumlu tutulacaktır.

Hizmet işletmelerinde, önemli bir konu olan personel seçimi, titiz ve dikkatli bir şekilde yapılmalı, kalifiye personel seçimine öncelik ve önem verilmelidir. Ayrıca hizmetlerin hızlı ve risksiz bir şekilde verilmesi sağlanmalıdır.

İnsanlara sunulan hizmetler sırasında üretim ve tüketim olayı aynı zamanda gerçekleşebilmektedir. Örneğin bir öğretmenin, bir öğretim görevlisinin ders anlatımı sırasında hem bir üretim faaliyeti, hem de bir tüketim faaliyeti aynı anda gerçekleşmektedir. Ders anlatan öğretmen/öğretim görevlisi bir üretim faaliyeti gerçekleştirmekte, dersi dinleyen, zihnine absorbe eden, içselleştiren öğrenci ise bir tüketim faaliyetini gerçekleştirmektedir.

İnsanlara sunulan hizmetleri;

- Bedensel hizmetler (yolcu taşımacılığı, sağlık koruma faaliyetleri, güzellik merkezleri, kuaförler, restoranlar, barlar, zayıflama merkezleri...vb.)
- Fiziksel varlıklara yönelik hizmetler (nakliye, bakım-onarım, depolama, perakende dağıtım, kuru temizleme...vb.)
- Zihinsel hizmetler (eğitim-öğretim, reklam-halkla ilişkiler, kültür-sanat, yönetim danışmanlığı, yayın, bilgi hizmetleri...vb.)
- Soyut varlıklara yönelik hizmetler (Muhasebe, bankacılık, sigortacılık, yasal hizmetler, araştırma, yazılım danışmanlığı...vb.), (Yükselen, 2017, 321-343), şeklinde sınıflandırabiliriz.
- Türlerine göre hizmet işletmeleri aşağıda sıralanmıştır:
- Ulaştırmacılık hizmetleri (kara, hava, deniz, vb.)
- Haberleşme hizmetleri (telefon, internet... vb.)

- Dağıtım hizmetleri (kargo, posta... vb.)
- Kamu hizmetleri (savunma, belediye hizmetleri... vb.)
- Finans hizmetleri (bankalar, aracı kurumlar vb.)
- Emlak hizmetleri
- Turizm hizmetleri (oteller, restoranlar...vb.)
- Medya hizmetleri (gazete, TV, radyo... vb.)
- Sağlık hizmetleri (hastaneler, tıbbi laboratuvarlar... vb.)
- Bireysel hizmetler (berberler, kuaförler, güzellik merkezleri... vb.)
- Mesleki uzmanlığa dayanan hizmetler (avukatlar, mali müşavirler... vb.)
- Tadilat ve bakım hizmetleri (motorlu, motorsuz araç tamircileri... vb.)
- Eğitim-Öğretim hizmetleri (okullar, kreşler... vb.), (Sayım ve Aydın, 2011).

2.2. Kalite Kavramı ve Hizmet Kalitesi

Kalite kelimesi, Türk Dil Kurumu sözlüğüne göre; “nitelik” anlamında Fransızca “qualite” (<http://www.tdk.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 20.02.2019) ve İngilizce “quality” sözcüklerinden, ayrıca Latince “nasıl oluştuğu” anlamına gelen “qualis” (Aydoğdu vd., 2019, 158), sözcüğünden gelen bir kelimedir.

Uluslararası Standartlar Organizasyonu’na (ISO) göre kalite, varlıkların (ürünler, hizmetler, süreçler...vb.) tanımlanan ve beklenen ihtiyaçları karşılama derecelerinin toplamı şeklinde ifade edilmiştir. Parasuraman, algılanan kalite kavramını dile getirmiş ve Grönroos, kaliteyi ‘müşteriler ne algılıyorsa odur’ şeklinde tanımlamıştır (Yaşar ve Özdemir, 2016, 73). Kalite, kişi veya kişilere sunulan hizmet sırasında harcanan emek, zaman, para vb. girdi ve materyallerin amacına ulaşması düzeyinde gerçekleşen bir süreçtir.

Crosby 1979 yılında kaliteyi ihtiyaçlara uygunluk ve mutlak doğrular olarak tanımlamış aynı zamanda kalitenin başarı standardının sıfır hata olduğunu belirtmiştir. Juran, planlama, kontrol ve iyileştirme olarak üç aşamadan oluşan kalite yönetimi

felsefesinin evrensel bir süreç olduğunu ifade etmiştir. Deming ise kalite ile ilgili olarak sorumluluk alanlarına, işin gerektirdiği kişilere ve değişime dikkat çekmiştir (Erol vd., 2007).

İnsan olmanın gereği olarak, hizmeti alan kişilerin yani müşterilerin beklentileri birbirinden farklıdır. Hizmet kalitesi, müşterilerin beklenti seviyelerinin ne derece yakalanabildiğinin bir ölçüsüdür. Gerçekleşen hizmetin kalitesi, müşteriler tarafından verilen hizmetin algılanıp değerlendirilmesi sonucunda belirlenmektedir. Dolayısıyla hizmet kalitesi, müşterilerin, verilen hizmetten ne bekledikleri ile verilen hizmete dair algılarının farkı sonucunda oluşmaktadır. Eğitim/öğretim hizmetini örnek olarak verecek olursak müşteri konumunda olan öğrencinin aldığı hizmetlerden algıladığı kalite, beklenti düzeyinin altında kaldığında, öğrencide, doğrudan bir tatminsizlik ve aynı zamanda uzun ya da kısa vadede donanım konusunda eksiklikler ortaya çıkacak ve bunun sonucunda öğrenci, almış olduğu hizmetin kalitesini düşük olarak değerlendirebilecektir.

Hizmet kalitesi, müşteri veya müşteri konumunda olan kişi ile hizmeti sunan şahsın etkileşimi esnasında açığa çıkan, müşterinin subjektif tutumunu yansıtan, hizmetlerin üretim ve sunum süreçlerinden ayrı olarak düşünülemeyen bir kavramdır. Hizmet kalitesini değerlendirebilmek, ürün kalitesini değerlendirebilmekten daha zordur (Koçoğlu ve Aksoy, 2012, 5).

Hizmet kalitesinde ön planda olabilecek bazı kriterler sektörden sektöre değişebilmektedir. Araştırmamızla ilgili olduğu için eğitim sektörü ile onunla ilgili olmayan bir sektörü örneğin emlak sektörünü alt kriterlerine ve önceliklerine göre birbiriyle karşılaştıralım: Emlak hizmetlerinde müşteri emlak danışmanına anında ulaşmak ister. Ayrıca müşteri alacağı emlağın risksiz olmasını ister. (Emlağın kredi borcu olması, tapu bilgilerinde şerh olması, imar, iskan...vb. ile ilgili bazı riskler). Sonuçta müşteri emlak hizmetlerinde riski az fakat kar oranı fazla olan gayrimenkule yönelir. Eğitim sektöründe, örneğin fiziksel donanım ve teknik kalite, öğretmen, öğretim görevlisi, eğitici kalitesi...vb. ön planda iken; emlak sektöründe hız, yanıtverebilirlik, düşük risk, kâr oranı...vb. gibi kriterler ön planda olmaktadır.

Hizmet kalitesi kavramı karmaşık, soyut ve yaygın bir kavram olduğundan dolayı hizmet kalitesini ölçmek zordur (Cho vd., 2013, 753-768). Parasuraman ve arkadaşlarına (Zeithaml, Berry) göre hizmet kalitesi, müşteri beklentilerinin aşılması olarak tanımlanabilir. Algılanan hizmet kalitesi ise bir organizasyonun veya bir işletmenin daha üstün ve mükemmel olduğu yönlerin değerlendirilmesidir (Hacıfendioğlu ve Koç, 2009, 148).

Parasuraman ve arkadaşlarına göre hizmet kalitesi verilen hizmetle ilgili müşteri beklentileriyle sunulan o hizmetin gerçek performansının algılanması arasındaki farktır. İkisi arasındaki fark ne kadar düşükse hizmet kalitesinin o kadar yüksek olduğu düşünülmektedir (Cho vd., 2013, 753-768).

Lehtinen ve Lehtinen (1982, 26)'in çalışmasında hizmet kalitesinin, hizmet sunan örgütün bileşenleriyle müşterileri arasındaki etkileşimden doğduğu belirtilmiştir. Lehtinen'in çalışmalarında fiziksel kalite, işletme kalitesi ve etkileşim kalitesi olarak 3 farklı boyut kullanılmıştır. Fiziksel kalite, adı üzerinde verilen hizmetlerin fiziksel unsurlarını içermektedir. Bina-tesis, donanım, ...vb. fiziksel kaliteye örnek olarak verilebilir. İşletme kalitesi, söz konusu olan işletmenin imajını veya görünümünü yansıtır. Etkileşim kalitesi ise, personel-müşteri, müşteri-müşteri ilişkilerinden oluşmaktadır (Aydın, 2018).

Hizmet kalitesi kavramına olan ilginin temel nedeni, yüksek kalitenin, müşterilerin olumlu tavsiyelerinde, müşteri memnuniyetinde ve müşteri sadakatinde artışa, müşteri şikayetlerinde azalmaya neden olacağı düşüncesidir. Hizmet kalitesi, bu öneminden dolayı farklı sektörlerce dikkate alınıp ölçülmüştür. Bunun yanında hizmet kalitesinin müşterilerin memnuniyetleri, sadakatleri ve davranışsal niyetleri...vb. unsurlarla ilişkileri çok sayıda araştırmaya konu olmuştur (Başaran vd., 2011).

2.3. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Alt Boyutları

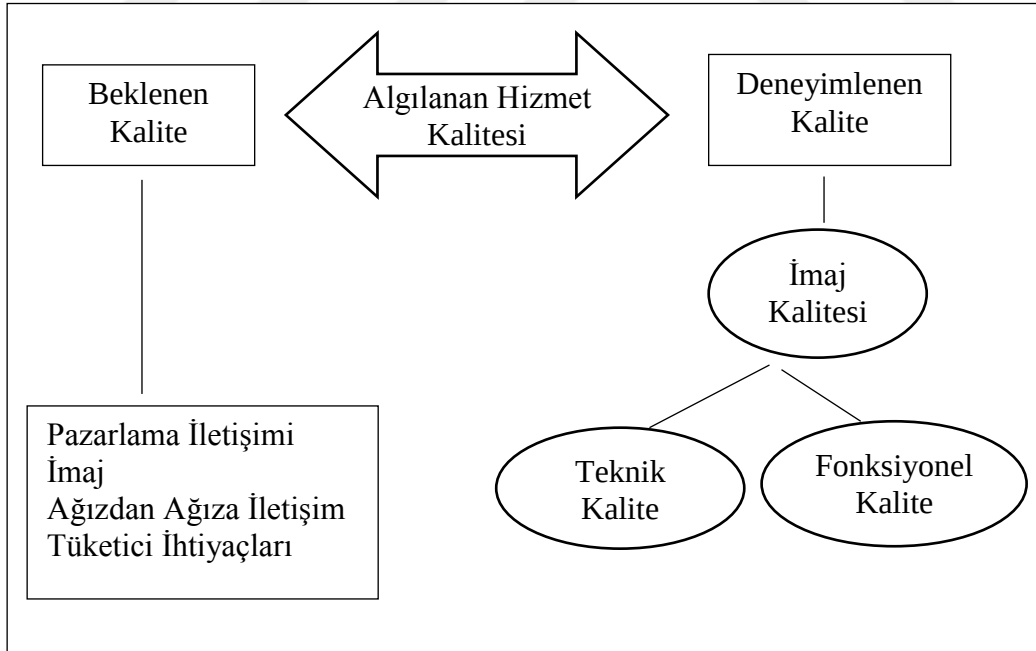
2.3.1. Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Hizmet kalitesiyle ilgili literatür incelendiğinde Servqual ve Servperf modellerinin ve Grönroos'un Algılanan Hizmet Kalitesi Modelinin yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmada da bu üç model üzerinde durulacaktır. Hizmet

kalitesi ölçümünde bu üç modelin yanısıra; Benchmarking, Toplam Kalite Endeksi, Kritik Olaylar Yöntemi, Grup Mülakat Yöntemi, İstatistiksel Yöntemler...vb. yöntemler kullanılabilmektedir (Ersöz vd., 2009,19-27).

2.3.1.1. Grönroos'un Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet kalitesi ile ilgili çalışmalarda hizmet kalitesinin ilk modeli Grönroos (1984) tarafından önerilmiştir. Grönroos hizmet kalitesinin teknik kalite, fonksiyonel kalite ve imaj kalitesi olmak üzere 3 boyutta değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Hizmeti alanlar yani tüketiciler hizmetlerin sunumu sırasında yalnızca ne alındığıyla ilgilenmemekte aynı zamanda hizmet süreciyle de ilgilenmektedir. Fonksiyonel kalite, alınan hizmetlerin değerlendirilmesinde büyük öneme sahiptir. Teknik kalite, hizmetler sırasında “ne alındığı”; fonksiyonel kalite ise, hizmetlerin “nasıl alındığı” sorusuna cevap vermektedir. Fonksiyonel kalite nesnel bir şekilde değerlendirilmemekte fakat öznel bir şekilde algılanmaktadır. İmaj kalitesi ise, sunulan hizmetlerin teknik ve fonksiyonel kaliteleri sonucunda oluşmaktadır (Akoğlu Kozak ve Aydın, 2018, 177).



Şekil 2: Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli

Kaynak: Grönroos, C. (1984). “ A Service Quality Model and Its Marketing İmplications”, European Journal of Marketing, Vol.18, No:4; Grönroos, C. (1988). “New Competition in the Service Economy: The Five Rules of Service”, International Journal of Operations and Production Management, 8/3, 9-19

Grönroos, (1984) yapmış olduğu çalışmada deneyimlenen kaliteyi oluşturan teknik kalitenin “ne” sorusuna, fonksiyonel (işlevsel) kalitenin ise “nasıl” sorusuna yanıt vermek üzere odaklandığını belirtmiştir. İşlevsel kalite aynı zamanda hizmet sağlayıcıların tutum ve davranışları ile ilgilidir (Cho vd., 2013, 753-768).

Müşteriler, alınan hizmetler sırasında bir çeşit deneyim kazanırlar ve bu deneyim sırasında müşterilerde, firma, marka ya da hizmet ile ilgili bir kanıya sahip olurlar.

Grönroos’a (2007) göre pazarlama iletişimi, müşterilerle reklam, satış promosyonu, internet, posta...vb. yollarla kurulan bağıdır (Khosti, 2016).

Bir üniversite, öğrencilerine çok şey vaat ettiğinde, bu vaat edilenlerin gerçekleşme oranına göre öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi değişebilecektir. Vaat edilenlerin gerçekleşmemesi ya da düşük oranda gerçekleşmesi durumunda bu süreci gözlemleyen öğrencinin algıladığı hizmet kalitesi düşük çıkabilecektir.

Teknik Kalite: Üniversiteler açısından teknik kalite, sahip olunan laboratuvar, tesis, makine, cihaz, ekipman vb. eğitim yardımcılarının donanımlı olması, ihtiyaç ve beklentilere cevap verebilir olması anlamına gelmektedir.

Fonksiyonel (İşlevsel) Kalite: Üniversitelerin asıl işlevi akademik faaliyetlerdir. Dolayısıyla akademik faaliyetlerin başarısı, yayın sayıları ve kaliteleri...vb. faaliyetler fonksiyonel kaliteyi oluşturmaktadır.

İmaj Kalitesi: Üniversitelerin gerek kendi üyeleri, gerekse diğerleri tarafından nasıl görüldüğüne yönelik inançlar olarak tanımlanabilir. Ayrıca üniversite hakkında oluşan büyük resim olarak ifade edilebilir.

Fonksiyonel ve teknik kalitenin başarısı imaj kalitesinin seviyesini belirlemektedir. Yani fonksiyonel ve teknik kalite ne kadar yüksekse o üniversitenin, o işletmenin imajı da o kadar yüksek olacaktır. Örneğin Sabancı ve Koç Üniversitesi gibi üniversitelerin imaj kalitelerinin yüksek olması teknik ve fonksiyonel kalitelerinin de yüksek olduğunu göstermektedir.

Bir üniversitenin veya bir işletmenin imaj kalitesinin düşük olması durumunda o üniversite veya o işletme ne kadar yüksek düzeyde hizmet sunmuş olsa bile Grönroos’un

belirttiği gibi, müşterinin önünde (Grönroos, 1988, 12) veya öğrencinin önünde istediği konumda olamayacaktır.

Eğitim örgütleri açısından güçlü bir imaja sahip olmanın, hizmeti alan öğrencilerin konsantrasyonlarını kolaylaştırdığı ve özgüven duygularını arttırdığı yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur. Öğrenci, imajı güçlü bir kurumda eğitim almanın, sorun çözebilme yeteneğine katkı sağlayacağına ve ona iş bulma garantisi sağlayacağına inanmaktadır. Bu da özgüvenini arttırmaktadır. Uludağ Üniversitesinde yapılan bir araştırmada, öğrenci değişim programı çerçevesinde eğitim alan öğrencilere uygulanan anketlerin istatistiki sonuçlarına göre, Uludağ Üniversitesi'nin, % 64,5 oranında yüksek kaliteli programları olduğu inancının öğrencilerde hâkim olduğu görülmüştür (Erdal vd., 2013, 57). Gounaris (2005), algılanan kalitenin, firmanın performansını olumlu yönde etkilediği bilinen memnuniyetle ilgili olduğunu belirtmiştir (Gounaris, 2005, 423). Bu açıdan bakıldığında bir kurumda, bir örgütte yapılan tüm çalışmalar için çalışanın, personelin, müşterinin, öğrencinin... vb. memnuniyeti, tatmini esas olmalıdır.

2.3.1.2. SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli

SERVQUAL modeli, fark analizi, boşluk, aralık veya açıklık modeli olarak da bilinmektedir (Köseoğlu vd., 2013, 35). Servqual ölçeği boşluk (GAP) modelini esas olarak almaktadır. Yıldız ve Erdil'in (2013) Türkiye havayolu yolcu taşımacılığı sektöründeki çalışmasında, Parasuraman ve diğerlerini referans alarak belirttiği gibi boşluk şeklinde ya da beklentilerle algılar arasındaki fark şeklinde vurgulanan kalite, “yetersizden ideale doğru” yönelmektedir (Yıldız ve Erdil, 2013, 89-100).

Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen Servqual hizmet kalitesi ölçeği 5 ana alt boyut altında toplanan 22 ifadeden oluşmaktadır. Parasuraman vd.'ne (1988) göre Servqual ölçüm modeli, beklenen kalite ile algılanan kalite arasındaki farka dayanmakta ve bunun sonucunda 3 olasılık ortaya çıkmaktadır. Bunlar;

Beklenen Kalite > Algılanan Kalite => Düşük Kalite

Beklenen Kalite < Algılanan Kalite => Yüksek Kalite

Beklenen Kalite = Algılanan Kalite => Doğru Kalite (Bülbül vd., 2012).

Eğer algılanan kalite beklenen kaliteden küçük ise düşük kalite, beklenen kaliteden büyük ise yüksek kalite, beklenen kaliteye eşit ise doğru kalite veya ideal kalite, söz konusudur.

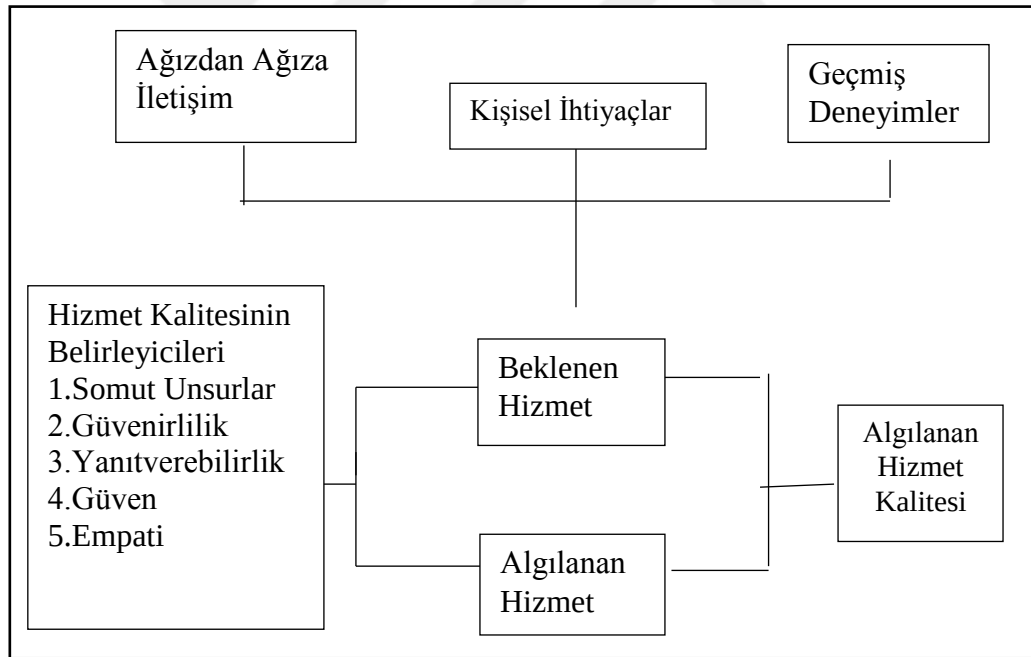
Bu modele göre hizmet kalitesi algı ve beklentilerin bir fonksiyonudur. Bu fonksiyon aşağıda gösterilmektedir.

$$SQ = \sum_{j=1}^k (P_{ij} - E_{ij})$$

SQ = Toplam hizmet kalitesi (k: özellik sayısı)

P_{ij} = Performans algısı (i uyarıcısının j özelliğine göre)

E_{ij} = İ uyarıcısının, j özelliği için hizmet kalitesi beklentisidir (Yıldız ve Erdil, 2013, 89-100).



Şekil 3: SERVQUAL Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli

Kaynak: Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol.49, 41-50; Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing. 64 (1), 12–40.

Hizmet kalitesi ile ilgili ölçüm modellerinin ihtiyaçlar doğrultusunda farklı sektörlerde uygulanması ile farklı modeller ortaya çıkabilmektedir. Örneğin Ramasaran ve Fowder'ın özel hastanelerde yapmış olduğu çalışmalarda, Servqual ölçeği temel alınarak sağlık hizmetlerine uyarlanmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda Privhealthqual olarak isimlendirilen, 7 boyuta sahip ölçüm model geliştirilmiştir (Dölarslan ve Özer, 2014, 31-58).

2.3.1.3. SERVPERF Hizmet Kalitesi Ölçüm Yöntemi

Hizmet kalitesi, beklentiler ve önem dereceleri dikkate alınmaksızın yalnız performansa bağlı olarak aşağıdaki formülle gösterilir.

$$SQ = \sum_{j=1}^k P_{ij}$$

SQ = Toplam hizmet kalitesi (k: özellik sayısı)

Pij = Performans algısı (i uyarıcısının, j özelliğine göre), (Yıldız ve Erdil, 2013, 89-100).

Cronin ve Taylor tarafından 1992 yılında, Servqual Ölçeği yerine geliştirilen Servperf Ölçeği, adı üzerinde tutum temeline dayanmış ve hizmet sunumunun performansına odaklanmıştır (Cronin ve Taylor, 1992, 63). Cronin ve Taylor (1992) tarafından yapılan çalışmalarda bu ölçek 4 ana hizmet sektöründe (özel bankalar, böcek ilaçlama, kuru temizleme faaliyetleri ve çabuk yemek restoranları) deneme amaçlı olarak kullanılmış, Servqual ölçeğine karşı sadece performans odaklı bir araç olan Servperf Ölçeği geliştirilmiştir (Aydın ve Yıldırım, 2012, 41).

Servqual modelinin temeli, bu kalite boyutları kapsamında müşteri beklentilerinin ve performans algılarının belirlenmesi ve karşılaştırılmasıdır. Servperf modeli 1992'de Cronin ve Taylor tarafından geliştirilmiştir. Modelin temeli, müşterilerin verilen hizmetlerin performansı hakkındaki algılarını belirlemektir. Modeldeki algıların belirlenmesinde Servqual modelinin ölçüme dayanan ifadeleri temel alınmıştır. Servqual modelinin aksine, Servperf modeli beklentileri dikkate almaz, müşterilerin memnuniyetini kalite ile ilişkilendirir (Yapraklı ve Sağlık, 2010).

Cronin ve Taylor 1994 yılında, Servperf Ölçeğinin, kaliteyi geçerli ve güvenilir bir şekilde ölçebildiğini, Servqual Ölçeğini temel olarak alan, kaliteyi bilimsel olarak açıklayabilen güncel bir hizmet kalitesi ölçüm modeli olduğunu ileri sürmüştür. Ayrıca, her iki ölçek de likert ölçeğini kullandığı için iki ölçeğin değerlendirilmesinde regresyon analizinin en geçerli yöntem olduğu ifade edilmiştir. Servperf Ölçeğinin eğlence merkezleri, aerobik okulları ve yatırım danışmanlık şirketlerinde, perakende satış işletmelerinde, bankacılık, sağlık ve eğitim sektöründe (yükseköğretim kurumları dahil) hizmet kalitesinin ölçülmesi için kullanıldığı belirlenmiştir (Aydın ve Yıldırım, 2012, 41).

Servqual ölçüm modeli, hizmet kalitesini önem sıralamasına göre tartmayı ön planda tutarken, Servperf ölçüm modeli her bir katılımcı için her değişkenin ağırlığını ayrı ayrı değerlendirir. Ağırlıklı Servperf modelinin ağırlıklı Servqual modelinden üstün olduğu varsayılmaktadır. Bunun yanı sıra, içerisinde Zeithaml'ın da yer aldığı akademisyen topluluğu tarafından boşluk modeli reddedilerek kalitenin, yalnızca algılardan etkilendiği kabul edilmiştir (Yıldız ve Erdil, 2013, 89-100).

2.3.2. Hizmet Kalitesinin Alt Boyutları

Hizmet kalitesi ile ilgili literatür incelendiğinde ihtiyaçlar doğrultusunda belirlenen boyutlara ve çalışmaların yapılacağı sektöre göre (turizm, sağlık, eğitim...vb.) uygun modellerin geliştirildiği görülmektedir. Yaygın olarak kullanılan modellerden biri olan Servqual Modeli 1985 yılında Parasuraman ve arkadaşları (Zeithaml ve Berry) tarafından 10 boyut altında ayrıntılı bir şekilde incelenen bir modelken, 1988 yılında, 1985 yılında yapılan çalışmaların revize edilip birbiri ile ilintili boyutların birleştirilmesi ile, bu modelin boyutları Somut unsurlar (fiziksel özellikler), Güvenilirlik, Heveslilik (Yanıtverebilirlik), Güvence, Empati olarak beş boyut altında incelenmiştir.

Parasuraman, vd. (1988, 23) algılanan hizmet kalitesini, somutluk (fiziksel özellikler), güvenilirlik, heveslilik (yanıtverebilirlik), güvence ve empati olmak üzere 5 boyutta değerlendirmişlerdir.

Somit Unsurlar/Fiziksel Özellikler (Tangibles): Hizmetlerin sunumu sırasındaki fiziksel mekan, donanım (ekipman) ve personelin görünümü ile ilgili özelliklerdir.

Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmetin güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirilme becerisidir.

Heveslilik/Yanıt Verebilirlik (Responsiveness): Müşterilere yardımı ön planda tutarak onların isteklerine hızlıca cevap verebilme yeteneğidir.

Güvence (Assurance): Çalışanların bilgili ve güvenilir olmaları ve onların bilgi, nezaket vb. özelliklerinin müşterilerde güven uyandırmasıdır.

Empati (Empathy): Müşterilere gösterilen özen ve bireysel ilgidir. Bir işletmenin kendisini müşterilerinin yerine koyarak hareket etmesi, müşterilerine özel olduklarının hissettirilmesidir.

2.4. Yükseköğretim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan hizmet kalitesi; müşterilerin, verilen hizmeti alanların, sunulan hizmeti almadan önce hizmete yönelik beklentilerle yararlandıkları hizmet deneyimlerini karşılaştırmalarının sonucudur. Ayrıca verilen hizmeti alanların, beklentileriyle algıladıkları performans arasındaki farklılığın derecesi ve yönüdür. Çalışanların, hizmeti alanlara ne şekilde hizmet sundukları şüphesiz bu hizmeti alanların yani müşterilerin algılarını etkileyecektir. Grönroos, bu şekilde davranış sergilemenin müşterinin hizmet algısını etkileyeceğini ifade etmiştir (Kanten ve Kanten, 2019).

Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından hizmet kalitesi kavramı, bir hizmetin tüketicilerin beklentileri doğrultusunda ne kadar gerçekleştiğinin bir ölçüsü şeklinde tanımlanmıştır. Bunun yanı sıra araştırmada, yüksek hizmet kalitesine ulaşılabilmesinin hizmeti alanların beklentileri doğrultusunda hareket edilmesine bağlı olduğu belirtilmiştir (Parasuraman ve diğerleri, 1985, 42). Hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili olarak, farklı sektörlerde çok sayıda çalışma bulunmakta ve literatürde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde bazı çalışmalar diğerlerine göre daha fazla yer almaktadır.

Günümüzde çağın sorunlarına çözüm üretebilecek, donanımlı bireylere ihtiyaç bulunmaktadır. Bu misyonu yerine getirebilecek stratejik eğitim kurumları, geleceğin insan kaynaklarını yetiştiren üniversitelerdir. Bir hizmet sektörü olan üniversitelerde ise kalite anlayışı her geçen gün artmaktadır. Ülkemizde 2019 yılı itibarıyla üniversite

adaylarının tercih yapabileceği üniversite sayısı, devlet, vakıf, Kıbrıs üniversitelerini ve yurtdışı üniversite imkanlarını düşündüğümüzde (<https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-anasayfa.php>, erişim tarihi; 21.08.2019) 200'ün üzerinde bir rakama ulaşmakta, yurtdışındaki diğer prestijli üniversiteleri de işin içine kattığımızda birbirinin alternatifi olabilecek üniversite sayısı artmaktadır. Bu durum da tüm üniversiteler için rekabeti artırmaktadır. Dolayısıyla kalite unsuru ve diğer unsurlar (üniversitenin ücretli olup olmaması, öğrenciye yakınlığı...vb.) ön plana çıkmaktadır.

Hizmet sektöründe kalitenin ve verimliliğin artırılması, bir toplumdaki hayat standartlarının önemli göstergelerinden birisidir. Bu bağlamda hizmet sektörü içerisinde yer alan yükseköğretim kurumlarından olan üniversitelere de önemli sorumluluklar düşmektedir. Üniversiteler, öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına uygun hizmetlerin sunulması ve tasarlanması, öğrencilerin derslere uyum kabiliyetini ve katılımını sağlayabilecek bilgi ve becerilerin benimsenmesi faaliyetlerine ve öğrencilerin üniversiteye bağlılıklarını arttırabilecek gayretlere yönelmelidir. Bu yaklaşımla öğrenciler tarafından “algılanan hizmet kalitesinin” tespiti oldukça önem arz eden bir konudur (Ayaz ve Arakaya, 2017, 336-350).

Bir hizmet işletmesi olan üniversiteler arasında, sayılarındaki ve kontenjanlarındaki artışla birlikte, rekabette artmaktadır. Bunun için, üniversitelerde verilen eğitim-öğretim hizmetlerinin yüksek kalitede olması ve ihtiyaçları karşılayabilmesi oldukça önemlidir. Öğrencilerin beklentilerini iyi anlayarak bu beklentileri karşılayacak eğitim hizmeti sunmak gerekmektedir. Bu hizmet sektöründe temel ihtiyaçların (dersliklerin, kütüphanelerin, bilgisayar, internet... vb. teknolojik imkanların) yanında, yeme-içme, barınma, güvenlik gibi zorunlu ihtiyaçların ve öğrencilerin sosyalleşmeleri için gerekli olan spor, sanat ve kültürel ihtiyaçlarında karşılanması gerekmektedir. Eğitim sektörü içerisinde yer alan üniversiteler hizmet üreten kurumlar oldukları için, müşteri konumunda olan öğrencilerin aldıkları hizmetler ve bu hizmetlerden sağlanan memnuniyet derecesi oldukça önemlidir (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Yükseköğretimdeki gelişmelerin ışığında kalite, etkililik ve hesap verebilirlik gibi kavramların daha görünür somut göstergeler olarak ölçülmesi gerekmektedir (Karadağ ve Yücel, 2019,10). Yükseköğrenim kurumları, yalnızca verilen eğitimin

kalitesini değil verilen destek hizmetleriyle öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artırmanın yollarını aramaktadırlar. Bu nedenle araştırmacılar, rekabet ortamında üniversite öğrencileri ile sağlam ilişkiler kurarak verimliliği artırma adına çalışmalarda bulunmaktadır (Tosun ve Başgöze, 2015, 131-146). Kamu ve vakıf üniversiteleri verdikleri eğitim hizmetleriyle öğrencilerini tatmin etmeli ve bu tatmini sürekli hale getirmelidir. Bunun sonucunda almış olduğu eğitimden memnun olan öğrenciler üniversitelerine sadakatle bağlanacak ve üniversitelerini herkese tavsiye edecektir. Üniversiteler Erasmus, Bologna... vb. programlarla uluslararası rekabet içerisinde yer alır duruma gelmiştir. Böylece üniversiteler bu rekabet ortamında uzun dönem faaliyet gösterebilecektir (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Yükseköğretim kurumlarında öğrencilere verilen hizmetlerin başta geleni eğitim-öğretim hizmetleridir. Bu hizmetlerin yanında yükseköğretim kurumları kanunlarda, sosyal faaliyet olarak yer alan diğer hizmetleri de sağlamakla sorumludur. Bu hizmetler; öğrencilerin barınma, beslenme, çalışma, dinlenme ve boş zamanlarını değerlendirebilme gibi sosyal ihtiyaçların karşılanabilmesi, beden ve ruh sağlığının korunması ve bu hizmetlerden öğrencilerin en verimli bir şekilde yararlanabilmeleri için gerekli önlemlerin alınması şeklinde ifade edilebilir (Ayvaz vd., 2018, 93).

Yükseköğretimde kalite unsurları ve bu unsurların müşterileri Tablo 1’de sunulan biçimde ilişkilendirilmektedir (Ayaz ve Arakaya, 2017, 336-350).

Tablo 1: Yükseköğretimde Kalite Unsurları ve Müşterileri

Yükseköğretimde Kalite Unsurları		Müşterileri
Somut Unsurlar	Yeterli tesis ve donanım, Modern tesis ve donanım, Ulaşım kolaylığı, Hoş görsel çevre, Barınma ve spor gibi destekleyici hizmetler (barınma, spor vb.).	Öğrenci, Akademik Personel
Yeterlilik	Yeterli sayıda akademik personel, Yetenekler ve teorik bilgi, Pratik bilgi, Güncellik, İletişim ve öğretme becerisi.	Öğrenci, Akademik Personel
Tutum	Öğrenci ihtiyaçlarını anlama, Yardımcı olmaya isteklilik, Danışmanlık ve yardım faaliyetleri için ulaşılabilirlik, Bireysel ilgi.	Öğrenci
İçerik	Geleceğe hazırlayan müfredat, Geçerlilik, Kapsayıcı beceri ve temel bilgiler, Tamamlayıcı nitelikte bilgisayar kullanımı, Takım çalışması ve iletişim yeteneği, Disiplinler arası bilgi ve esneklik.	Öğrenci, Akademik Personel, Çalışanlar
Sunum	Etkili sunum, Yerindelik ve serilik, Tutarlılık, Objektif yapılan sınavlar, Öğrenci geribildirimleri, Öğrencilerin cesaretlendirilmeleri,	Öğrenci
Güvenilirlik	Güvenilirlik, Ödüller verme, Sözünü tutma, Problemleri çözme ve şikâyetleri değerlendirme.	Öğrenci, Akademik Personel, Çalışanlar

Kaynak: Ayaz, N., Arakaya, A. (2017). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 1, Cilt 7, 48-66.

Tonbuloğlu ve Aydın (2015), dünyada son yıllarda ihtiyaçlar doğrultusunda etkinliği artan, daha fazla kurumu, daha fazla ferdi ilgilendirir hale gelen uzaktan eğitim programlarının değerlendirilmesinde temel alınacak hizmet kalitesi ile ilgili alanları şu şekilde kategorize etmişlerdir:

a. Eğitim Programları ve Öğretimi: Derslere giriş ve dersin tanıtımı, öğrenme hedefleri, dersin gelişimi, öğretme-öğrenme süreçleri, dersin yapısı, kriterleri, dersin içeriği, tasarımı, kaynaklar ve kullanılan materyaller, öğrenci etkileşimi ve katılımı, teknolojiye erişebilirlik,

b. Kurumsal Sorumluluklar: Kurumsal roller ve görevler, örgüt yapısı, kurumsal kaynaklar, maliyet, yeniliği üstlenme, topluma açıklık, her türlü destek-hizmet faaliyetleri (eğitmen ve öğrenci desteği, kütüphaneden yararlanma imkanları, öğrenme kaynakları, öğrencilerin kabul edilme kriterleri), yönetim-organizasyon ve liderlik faaliyetleri.

c. Ölçme ve Değerlendirme Faaliyetleri (Tonbuloğlu ve Aydın, 2015).

Tonbuloğlu ve Aydın (2015), liderlikten teknolojiye, öğretim elemanı desteğinden kütüphane imkanlarına kadar birçok faktörün uzaktan eğitim programlarının değerlendirilmesinde hizmet kalitesini etkilediğini belirtmiştir.

Ülkemizde yükseköğretimde kalite çalışmaları son birkaç yılda ivmeli bir hareket göstermiştir. Bununla ilgili olarak, 23 Temmuz 2015 tarihinde, Yükseköğretim Kalite Kurulu; “Yükseköğretim Kalite Güvencesi Yönetmeliği” kapsamında oluşturulmuştur. 1 Temmuz 2017 tarihinde “Sanayinin Geliştirilmesi ve Üretimin Desteklenmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun” ile yeniden düzenlenmiştir. Yükseköğretim Kalite Kurulu kamu tüzel kişiliğine, idari ve mali özerkliğe sahip, özel bütçeli ve 13 üyeden oluşan bir kuruluştur.

Yükseköğretim Kalite Kurulu’nun başlıca görevleri şunlardır:

- Yükseköğretim kurumlarının kalite düzeyleri ile ilgili ulusal/uluslararası standartlara göre değerlendirmeler yapmak.
 - Akreditasyon kuruluşlarının yetkilendirilme ve tanınma proseslerini yürütmek,
 - Yükseköğretim kurumlarında kaliteye olan güven duygusunun ve kalite kültürünün içselleştirilmesini ve yaygınlaştırılmasını sağlamak.
- (<http://yokak.gov.tr/hakkinda>, Erişim Tarihi: 09.07.2019)

2.5. Yükseköğretim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Çıktıları

2.5.1. Öğrenci Sadakati

Öğrencilerin memnuniyet göstergeleri; üniversitelerin eğitim-öğretim ve araştırma görevleriyle birlikte öğrencilerin okul hayatındaki tüm alanlarını ilgilendirmekte ve yükseköğretimdeki kalite anlayışına tamamlayıcı özellikler katmaktadır (Karadağ ve Yücel, 2019, 11). Yükseköğretimde kalite konusu incelenirken müşteri odaklılık ilkesinden dolayı öğrenci beklentileri ve memnuniyeti de yapılacak çalışmalarda ayrı olarak incelenmelidir. Eğitim kurumları öğrenci memnuniyeti sağlayabilmek için daha kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar (Deif vd., 2019, 6). Öğrenciler de bu konuda ihtiyaçlarının karşılandığını hissetmelidir (Eldor ve Shoshani, 2017, 359-378).

İçli ve Vural'ın (2010) Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksek okullarında öğrenci memnuniyeti ile ilgili olarak yaptığı çalışmada laboratuvar, atölye...vb. uygulamalı derslerde, yabancı dil ve seçmeli derslerde, öğrenci memnuniyet düzeyinin düşük olduğu ve uygulamalı derslerde kullanılan araç-gereç yeterliliği konusunda, memnuniyetsizlik yaşandığı görülmüştür.

Örgütlerde bireylerin memnuniyet düzeylerini etkileyen bazı faktörler bulunmaktadır. Örgütsel stres, örgüt iklimi ve kültürü, örgütsel sağlık, örgütsel doyum bunlardan bazılarıdır. Bu faktörler bireylerin örgüte bağlılıklarını, verimliliği ve örgüte duyulan sevgiyi artıran öğelerdir. Organizasyon içerisinde bireyleri memnun ve mutlu eden bu yaşantıların yer alması istenen bir durumdur (Döş, 2013, 269). Gregory (2019, 788), güvenilirliği ve memnuniyet düzeylerini artırabilmek için şeffaflığı artıran prosedürlerin ve politikaların benimsenmesi gerektiğini belirtmiştir.

Karadağ ve Yücel, (2019) tarafından, oldukça ayrıntılı bir şekilde gerçekleştirilen Türkiye üniversite memnuniyet araştırması (TÜMA)'na göre 123'ü devlet üniversitesinden, 65'i vakıf üniversitesinden toplam 188 üniversiteden 35.715 öğrenciye "Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği" uygulanmıştır. Öğrencilerin bulundukları üniversiteleri 6 alanda değerlendirmeleri amacıyla geliştirilen Öğrenci Memnuniyet Ölçeği'nde 60 ifadeden oluşan onlu Likert ölçeği kullanılmıştır. Yapılan çalışmada bu 6 alan şu şekilde

belirtilmiştir: Öğrenim deneyiminin tatminkârlığı ($\alpha=0.95$), kampüs hayatının tatminkârlığı ($\alpha=0.94$), akademik destek ve ilgi ($\alpha=0.96$), yönetim ve işleyişten memnuniyet ($\alpha=0.95$), öğrenme imkânlarının ve kaynaklarının zenginliği ($\alpha=0.93$), kişisel gelişim ve kariyer desteği ($\alpha=0.94$). Aynı araştırmada öğrencilerin en çok Tıp, Diş Hekimliği ve Sağlık Bilimleri Fakültelerinden memnun oldukları, en fazla memnuniyetsizliğin ise Ziraat, Orman ve Fen-Edebiyat/Edebiyat/Fen Fakültelerinde öğrenim gören öğrencilerde olduğu görülmüştür.

Üniversitelerde gerçekleştirilecek öğrenci odaklı yaklaşımlar sonucunda, öğrencilerin memnuniyet seviyeleri belirli bir eşiği aştıktan sonra öğrenci sadakati kendini gösterecektir. Köse'ye göre öğrenci sadakati öğrencilerin üniversitelerine, üniversitelerin vermiş oldukları hizmetlere bağlılıkları şeklinde tanımlanmıştır (Korumaz ve Tekel, 2017, 188). Üniversite ortamında bağlılığı ve öğrenci sadakatini belirleyen 3 unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar;

- Organizasyonun (üniversitenin) amaçlarını ve değerlerini kabullenme ve bu konuda güçlü bir inanca sahip olma,
- Örgüt üyeliğini sürdürmek için kararlı bir duruş sergileme,
- Örgütün yararına beklenilenden daha fazla çaba sarfetme isteğidir (Kanbur vd., 2017, 302).

Korumaz ve Tekel'in 2017 yılında yapmış olduğu çalışmada Helgesen ve Nessel'in geliştirdiği öğrenci sadakati ölçeği kendi kültürümüze uyarlanmıştır. Sadakat ile ilgili olarak 247 Yıldız Teknik Üniversitesi öğrencisine, içerisinde hizmet kalitesi, sadakat, memnuniyetle ilgili ifadelerin olduğu anket uygulanmıştır. Sadakat ile ilgili ifadelerde öğrencilere beklentileriyle karşılaştırdıklarında üniversitelerinden memnun olup olmamaları ve tekrar öğrenim gördükleri üniversiteyi tercih edip etmeme durumları ile ilgili sorular sorulmuştur (Korumaz ve Tekel, 2017, 183-203). Dolayısıyla sadakat öncesinde öğrencilerin memnuniyet düzeyleri oldukça önemlidir.

Müşterilerin belirli bir üründen ya da aldıkları hizmetlerden yüksek derecede memnuniyetleri sonrasında zamanla, nasıl müşteri sadakati oluşuyorsa yüksek derecede öğrenci memnuniyeti sonrasında da benzer şekilde öğrenci sadakati oluşabilecektir.

Eğitim-Öğretim görülen üniversitede öğrenci sadakati gerçekleşmiş ise bu öğrenciler oldukça memnun kaldıkları okullarını çevrelerine tavsiye edeceklerdir.

Teeroovengadum ve arkadaşlarının 2019 yılında yapmış olduğu çalışmada, öğrencilerin imaj bağlılığını, algılanan değerden, memnuniyetden ve hizmet kalitesinden kaynaklanan sadakati öngören gelişmiş bir yapısal modeli sınamak ve yükseköğretim hizmet kalitesi (HESQUAL) ölçeğini uygun bir yaklaşım kullanarak doğrulamak amacıyla, Mauritius'taki çeşitli yükseköğretim kurumlarının 501 son sınıf lisans ve yüksek lisans öğrencilerine anket uygulanmıştır. Çalışmada, öğrencilerin yükseköğretime yönelik işlev algıları ile hizmet kalitesi arasında ve öğrencilerin yükseköğretim dönüştürücü hizmet kalitesine ilişkin algıları ile üniversitenin imajıyla ilgili algıları arasında olumlu bir ilişki olduğu bulunmuştur (Teeroovengadum vd., 2019, 427-445).

2.5.2. Öğrenci Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Bir üniversite, memnuniyet derecesi yüksek olan öğrencilerde öğrenci sadakatini gerçekleştirebildiği, öğrencilerin bağlılıklarını güçlü kılabilirdiği sürece öğrencilerin Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme ihtimalleri çok daha yüksek olacaktır. Tam tersini düşünürsek eğer öğrenci memnuniyet derecesi belirli bir eşiği aşamazsa öğrenci sadakati oluşamayacağı için Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme ihtimali düşecektir. Daha kötü durumlarda yani memnuniyetsizliğin çok daha fazla olduğu ortamlarda örgütten kopmalar kendini gösterecektir. Üniversite ortamında öğrencinin örgütten kopması bulunduğu üniversitenin ortamından uzaklaşması yatay, dikey geçiş...vb. yollarla üniversitesini, bölümünü değiştirmesi biçiminde algılanmalıdır.

Singh ve arkadaşlarının 2018 yılında 399 lisans ve yüksek lisans öğrencisi üzerinde öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışlarının temel boyutlarını incelemek ve öğrenci vatandaşlık davranışı ölçeğini geliştirmek amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada isyankar, destekleyici, iyiliksever, itaatkar davranış alt boyutlarından oluşan ölçeğin güvenilirliği ve KMO değerleri yüksek bulunmuştur. Geliştirilen ölçek ayrıca 426 lisanüstü öğrenciye uygulanmış ve ölçeğin doğruluğu ispatlanmıştır. Araştırma sonunda isyankar ve itaatkar davranışların üniversite öğrencilerinde en yaygın olan davranışlardan olduğu bulunmuştur (Singh vd., 2018).

LeBlanc tarafından 2014 yılında üniversite öğrencilerini şekillendiren örgütsel vatandaşlık davranışları özellikleri ile ilgili, literatürde çok az çalışmanın bulunduğu mevcut araştırmaları daha da genişletebilmek amacıyla, 490 lisans öğrencisi üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Çalışmada ÖVD ile cinsiyet, dinsel güç, eğitim görülen anabil dalı ve okulda geçirilen yıl arasında ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Araştırma sonunda okulda geçirilen yıl sayısının ÖVD'ye etkisinin olmadığı, cinsiyet, dinsel güç, eğitim görülen anabilim dalı ile ÖVD arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur (LeBlanc, 2014).

Popescua ve Deaconub (2013, 735-740) tarafından Bükreş'te bulunan 196 lise öğrencisinin ÖVD seviyesini tespit etmek amacıyla bir çalışma yapılmıştır. Araştırmada hem bireysel hem de grup düzeyinde 2.5 ortalama değerine yakın (2.76 ve 2,58) olan ÖVD puanları elde edilmiştir. Sonuçların SPSS ile analiz edildiği araştırmada, 5'li likert ölçeği ve anket yöntemi kullanılmıştır.

2011 yılında Terzi tarafından üniversite öğrencilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili yapılan çalışmada denetim odağı ile ÖVD ilişkisi incelenmiştir. Balıkesir üniversitesinde öğrenim gören 252 öğrenci üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonunda öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışları ile cinsiyetleri, okul türleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Kadın ve erkek öğrencilerin ÖVD seviyelerinin yardım davranışı dışında aynı olduğu gözlenmiştir. Ayrıca içsel odaklılık arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışlarının arttığı, içsel ve dışsal denetimin ÖVD üzerinde etkisinin olmadığı, dış denetimsel odaklılık ile üstün görev bilinci arasında negatif yönlü düşük bir ilişki olduğu bulunmuştur (Terzi, 2011).

Bayar'ın (2018), İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü öğrencileri üzerinde gerçekleştirdiği doktora çalışmasında, kurumsal itibar algısının Örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi incelenmiştir. Çalışmada, öğrencilerin itibar algılarını oluşturan; liderlik, güvenilirlik, kurumsal bilgi, farklılık, sosyal sorumluluk gibi bağımsız değişkenlerle, ÖVD'yi oluşturan centilmenlik (sportmenlik), sivil erdem, üstün görev bilinci ve nezaket gibi bağımlı değişkenler arasında, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu bulunmuştur (Bayar, 2018, 98).

Literatür taramaları sırasında üniversitelerde sadece öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışlarının incelendiği araştırmaların oldukça az olduğu görülmüştür. Üniversitelerde yapılan bazı çalışmaların akademik/idari personel üzerinde gerçekleştirildiği dikkati çekmiştir. Bazı çalışmalar ise üniversitelerde öğretim görevlileri ve öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu tür çalışmalardan biri olan Khalid ve arkadaşlarının 2010 yılında gerçekleştirdiği araştırmada öğretim görevlilerinin örgütsel vatandaşlık davranışları ile öğrencilerin akademik başarıları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonunda öğretim görevlilerinin vicdanlılık, nezaket, fedakarlık alt boyut puanları ile öğrencilerin akademik başarıları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca Khalid vd. tarafından yapılan aynı araştırmada özellikle öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili yapılan araştırmaların yetersizliğinden bahsedilmiştir (Khalid vd., 2010).

Rose tarafından, Khalid'in (2010) çalışmasına benzer bir diğer çalışma, üniversitelerde örgütsel vatandaşlık davranışlarını araştırmak amacıyla 2012 yılında Arkansas üniversitesinde doktora çalışması olarak gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonunda idari personelin ÖVD seviyesinin performans seviyeleride dikkate alındığında akademik personelin ÖVD seviyesinden daha yüksek olduğu bulunmuştur. Ayrıca, ÖVD seviyelerinin kuruma ve disiplin durumuna göre değişiklik gösterdiği, idari personelin sadakat ve verimlilik konusunda ÖVD seviyelerinin pozitif ve anlamlı olduğu bulunmuştur (Rose, 2012).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Tezin üçüncü bölümünde literatürde sıklıkla çalışılan ve tüm örgütler için önemli bir değişken olan vatandaşlık davranışının, öğrenci perspektifinde değerlendirilmesi ve ele alınması hedeflenmiştir. Bu kapsamda ilk olarak, örgütsel vatandaşlık davranışının tanımı ve önemi, ardından literatürde en çok karşılaşılan ÖVD boyutları üzerinde durulmakta, sonrasında ise yükseköğretim kurumlarında öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili önceki çalışmalara yönelik bilgiler tezin konusu ve literatür kapsamında sunulmaktadır.

3.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı ve Önemi

Örgütsel vatandaşlık davranışları, gönüllülüğü esas alan, bir amirin, bir yöneticinin vermiş olduğu göreve, emre dayalı olmayan, örgüt/işletme için yarar sağlayan, biçimsel ve zorunlu olmayan, örgütsel etkinliği ve verimliliği artıran davranışlardır.

Chester Barnard tarafından 1930’larda resmi iş tanımlarının üzerinde yer alan, bireysel isteklilik esasına dayanan ekstra (fazladan) rol davranışları şeklinde ele alınan, Örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) kavramı, Amerikalı yönetim bilimci Dennis Organ’ın (1977) “tatmin performansı sağlar” konusundaki teorisi ile başlamış (Tabancalı ve Çakıroğlu, 2017, 395) ve bu konu ile ilgili çalışmalar o günlerden bugüne artarak devam etmiş ve örgütsel davranışın klasik, eskimeyen konularından biri halini almıştır. Daha sonra Organ ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmalarda 1980’li yıllardan itibaren ÖVD kavramı kullanılmaya başlamıştır. Organ’a (1988) göre ÖVD bir örgütün, bir işletmenin etkinliğini ve verimliliğini arttıran, resmi ödül sistemi dışında ve dolaylı olan, isteğe bağlı davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Akt. Lapalme vd., 2014, 204-218).

ÖVD, “İyi Asker Sendromu” (Good Soldier Syndrome), (Organ, 1988) kalıbıyla ifade edilmiştir. İyi bir asker, normalin çok üzerinde çaba sarfeden, her işe koşturan, verilen görevi zamanında yapan, yenilikçi, yardımsever, uyumlu davranış gösteren, çözüm üreten örnek bir kişi olarak tanımlanmaktadır. Askerler, emir-komuta

zinciri içerisinde hareket ettikleri, yüksek özdisipline, görev bilincine ve otokontrol sistemine sahip oldukları ve zaman yönetimi konusunda daha duyarlı oldukları için ÖVD, “İyi Asker Sendromu” olarak ifade edilmiştir.

Basım ve Şeşen’e göre ÖVD, örgütsel yapıya, yönetsel uygulamalara ve örgütün amaçlarına aktif olarak katılma ve katkı sağlama, şeklinde ortaya çıkmakta, ayrıca yönetimle ilgili uygulamalara ve organizasyonel hedeflere zarar verebilecek tüm faaliyetlerden uzaklaşma biçiminde tanımlanmaktadır (İçerli ve Yıldırım, 2012, 169).

Üniversite ortamında, öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışları göstermeleri, onların, üniversiteyi ilgilendiren kuralları, düzenlemeleri içselleştirdiklerini, üniversite misyonuna uygun hareket tarzları geliştirdiklerini göstermektedir.

Örgütsel vatandaşlık ile ilgili araştırmalar incelendiğinde okullarda ÖVD ile ilgili yapılan çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. DiPaola ve Tschannen-Moran (2001), Örgütsel vatandaşlık davranışını okullarda ilk kez inceleyen bireyler olarak görülmektedir (Titrek vd., 2009, 6).

Örgütsel vatandaşlık davranışları sırasında bireysel ya da kurumsal yarar söz konusudur. Organ’a göre örgütsel vatandaşlık davranışları üç farklı özelliğe sahiptir. Birincisi, örgütsel vatandaşlık davranışları sırasında gönüllülük esastır. Örgütsel vatandaşlık davranışları isteğe bağlı olan, zorunlu olmayan ve herhangi bir talimata dayalı olmayan davranışlardır. İkincisi, ÖVD örgütlerin ödüllendirme sistemi içerisinde yer almaz. Bu tür davranış sergileyenlerin terfi ve ücret artışı gibi birtakım ödüllendirme ile karşılaşmaları muhtemeldir, fakat bunun garantisi yoktur. Üçüncüsü, bu tip davranışlar örgütlerin etkinliğini ve verimliliğini artırır (Acar, 2013, 195).

Öğrenciler, yarının başarılı çalışan adayı olarak, sorumlu ve bilinçli vatandaşlar haline gelmelerine yardımcı olacak bu tür davranışları içselleştirmelidir. Okullar ise öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışlarını özendiren ortamı oluşturmak için daha aktif olmalıdır. (Blondheim ve Somech, 2019, 110-119). Okul ortamında ÖVD, hem eğitim performansının artırılması hem de öğrencilerin gelecekteki kariyerleri için büyük öneme sahiptir (Popescua ve Deaconub, 2013, 739).

ÖVD kavramı açıklanırken sık olarak kullanılan, benzer özellik gösteren bazı davranışlar bulunmaktadır. Bu davranışların açıklanması, ÖVD kavramının daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Bu davranışlar;

Pro-Sosyal (Prosocial) Davranışlar: Bireylerin herhangi bir beklenti içinde olmadan, olumlu bir şekilde, başkalarının iyiliğini düşünerek örgüte fayda sağlayacak davranışlar sergilemeleridir.

Rol Üstü Davranış (Fazladan Rol Davranışları): Örgüt için yarar sağlayacak mevcut rol beklentilerinin dışındaki davranışlardır.

Örgütsel Kendiliğindenlik (Spontanlık): Bireylerin, örgütsel amaçlara ulaşılması için örgüt etkililiğine katkı sağlayıcı bir takım davranışları içlerinden gelerek sergilemeleridir.

Bağlamsal Performans (Contextual Performance): Bireylerin, iş, görev tanımları içerisinde yer almayan, görevlerin dışında diğer bireylere gönüllü olarak sergilenen yardım davranışlarıdır.

Biçimsel Rol Davranışları: Örgütler tarafından gerekliliği kabul gören, bireylerin iş tanımları içerisinde, örgütlerin resmi ödül ve ceza sistemleri içerisinde yer alan davranışlardır (Solak ve Erok, 2018, 1339-1340; Aslan, 2008, 166).

ÖVD ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde bu kavramın fazladan rol davranışları, pro-sosyal davranışlar, kendiliğinden (spontane) davranışlar ve kurumsal-bağlamsal performans gibi kavramlarla benzer anlamda kullanıldığı, biçimsel rol davranışı kavramıyla ise zıt anlamında kullanıldığı görülmüştür (Gürbüz, 2006, 48-75).

Eğitim verdikleri alanda pozitif bilimi temel alarak, bilgiyi üreten, işleyen, paylaştan, yayan yükseköğretim kurumları; değişime ayak uydurabilen, yenilikçi, çağdaş, girişimci, analitik ve eleştirel düşünme becerisine sahip, sorumluluk bilinci yüksek olan bireyler yetiştirmeyi amaçlamaktadır. (<https://isletme.marmara.edu.tr>, erişim tarihi: 23.07.2019).

Üniversitelerde öğrenci odaklı yaklaşımların bir sonucu olarak öğrencilere sunulan hizmetlerin onların beklentilerine, istek ve ihtiyaçlarına uygun şekilde dizayn edilmesi gerekmektedir. Bu şekilde gerçekleştirilecek fiziksel veya iklimsel modern dizayn anlayışı, onların ders içi, ders dışı faaliyetlerini düzenleyebilir ve uygulanabilecek çağdaş yaklaşımlar öğrencilerin olumlu iklim algılarını pekiştirip onların eğitim aldıkları kurumun örgütsel vatandaşı olmalarını sağlayabilir.

Üniversite ortamında bireylerin kendilerine veya başkalarına karşı adil bir şekilde davranıldığı ya da davranılmadığıyla ilgili hükümleri, örgütsel vatandaşlık kavramının kazandırılması ile ilgili olarak, oldukça önemlidir. Bireyler örgütteki süreç ve mekanizmaların nasıl işlediği, ödüllerin veya cezaların tutarlı ve adil bir şekilde verilip verilmediği ile ilgili birtakım yargılamalara varmakta ve bunun sonucunda örgüte karşı olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışlar geliştirmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarından olan fazladan gösterilen rol davranışları ile bireylerin adalet algıları birbiri ile ilgili kavramlardır. Araştırmalar, bu unsurlar arasında pozitif ilişkiler olduğunu göstermektedir (Yürür ve Mengenenci, 2014, 3). Liderlerin, yöneticilerin herkese eşit ve adil bir şekilde davrandığı, tüm faaliyetlerin şeffaf bir şekilde yürütüldüğü örgütlerde bireyler daha kolay bir şekilde o örgütün vatandaşlık davranışlarını kazanacaktır. Tam tersine bir örgütte adalet mekanizması işlerliğini yitirdiğinde örgütten kopmalar ve kaçışlar kendini gösterecektir.

Okullarda sergilenen bu tür örgütsel vatandaşlık davranışları, verimli ve etkili bir eğitim-öğretim ortamının oluşturulmasını sağlayıp, öğrencilerin bireysel, akademik ve sosyal açıdan gelişmelerine destek olur. Ayrıca daha başarılı ve daha mutlu öğrencilerin yetişmeleri için ihtiyaç duyulan ortamı hazırlar (Avcı, 2015, 17). Yükseköğretim hizmeti veren eğitim örgütleri olan üniversiteler, eğitim alanında oluşabilecek değişikliklerin merkezi konumundadırlar. Üniversitelerde, etkili, verimli ve başarılı bir insan kaynakları yönetimi sağlanabilmesi, öğrencilerin, öğretim elemanlarının ve tüm personelin beklentilerinin dikkate alınmasına bağlıdır (Çağlayan, 2014, 423).

Demirel ve Tohum'un (2018) yapmış olduğu bir çalışmada örgütsel öğrenme ile ÖVD'nin alt boyutları arasında bir ilişki olup olmadığı ve bu iki kavramın birbirini etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Araştırmada örgütsel öğrenme ile ÖVD arasında bir ilişkinin olduğu ve örgütsel öğrenmenin ÖVD'yi etkilediği bulunmuştur. %5

anlamlılık düzeyinde, bireylere yönelik ÖVD alt boyutu ($r = 0,341$, $p = 0,000$) ile örgüte yönelik ÖVD alt boyutu arasında ($r = 0,358$, $p = 0,000$) pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bunun yanında örgütsel öğrenme ile genel olarak ÖVD arasında ($r = 0,390$, $p = 0,000$) pozitif, anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur (Demirel ve Tohum, 2018, 291).

3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Ölçülmesi ve Alt Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışı ilgili literatürde çeşitli araştırmacılar tarafından çalışılmıştır. Bu kısımda, Örgütsel vatandaşlık davranışının ölçülmesi ve literatürde en fazla karşılaşılan alt boyutları ile ilgili bilgiler sunulmaktadır.

3.2.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Ölçülmesi

Literatür incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışlarının ölçülmesine yönelik olarak gerçekleştirilen ölçek geliştirme çalışmalarının büyük bir kısmının çalışanlar üzerinde yapıldığı, eğitim kurumlarında özellikle yükseköğretim kurumlarında yapılan ölçek geliştirme çalışmalarının ise daha az olduğu görülmüştür.

Özdevecioğlu tarafından 2003 yılında Allison, Voss ve Dryer'in çalışmasından faydalanılarak hazırlanan ve Organ'ın geliştirdiği 5 ÖVD boyutu temel olarak alınan, Erciyes üniversitesi öğrencileri üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir. “Örgütsel vatandaşlık davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmada 15 ifadenin güvenilirlik katsayısı 0,893 olarak hesaplanmıştır. (Özdevecioğlu, 2003). Ayrıca Terzi tarafından yine üniversite öğrencileri üzerinde yapılan bir çalışmada bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçeğin geliştirilmesinde Özdevecioğlu'nun 2003 yılında kullandığı 15 ifadeden yararlanılmıştır (Terzi, 2011).

Singh ve arkadaşları tarafından 2018 yılında öğrenci vatandaşlık davranışı ölçeğini geliştirmek amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Öğrenci vatandaşlık davranışı ölçeği 426 lisanüstü öğrenciye uygulanmış ve araştırma sonunda ölçeğin doğruluğu ispatlanmıştır (Singh, 2018).

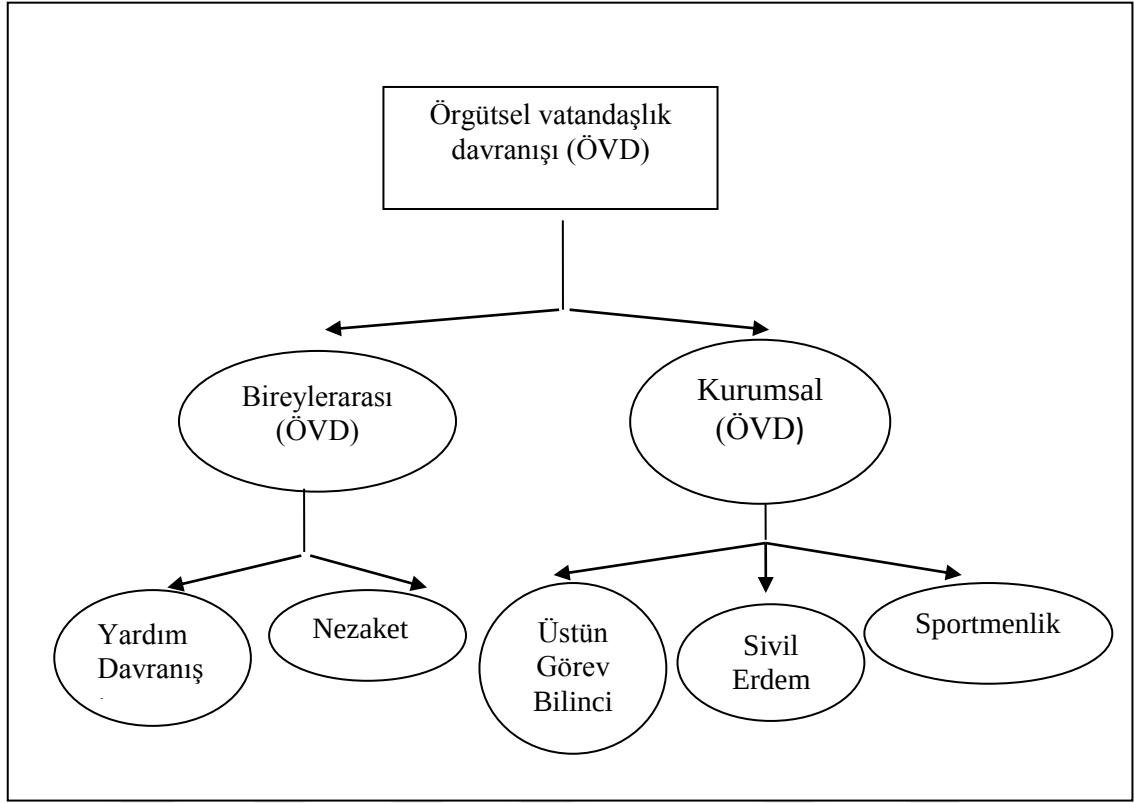
Basım ve Şeşen tarafından ÖVD ölçeğinin karşılaştırmasının ve uyarlamasının yapıldığı çalışmada Organ'ın ÖVD boyutları ile uyumlu 19 ifadeden oluşan anket katılımcılara doldurtulmuştur. Ölçeğin güvenirlik katsayısı 0.94 bulunmuştur. Katılımcılar tarafından nezaket ve yardım davranışı boyutları birlikte algılanmıştır. Çalışma sonunda ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu bulunmuştur. ÖVD ile ilgili geliştirilen ölçeklerde, yapılan diğer araştırmalarda ÖVD'nin çok yönlülüğünden dolayı sadakati, itaati, fonksiyonel katılımı, taraflı katılımı, sosyal katılımı, kişisel çabayı ve kendi kararını ön plana çıkarmayı içeren alt boyutlar da kullanılmıştır. Fakat geliştirilen ölçeklerde kullanılan alt boyutların Organ'ın çalışmalarına paralel olduğu, bir diğer ifadeyle Organ'ın kullandığı alt boyutların diğer çalışmalardaki alt boyutları kapsadığı görülmüştür (Basım ve Şeşen, 2005, 83-101).

Gerek yurtiçi, gerekse yurtdışındaki örgütsel vatandaşlık davranışlarının ölçülmesi ve ÖVD ölçeklerinin geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar incelendiğinde; yükseköğretim kurumlarında özellikle üniversite öğrencileri üzerinde yapılan ÖVD ölçek çalışmalarının literatürde daha az olduğu görülmüştür. Yurtiçinde yapılan ölçek geliştirme, uyarlama çalışmalarının genellikle yurtdışı kaynaklar dikkate alınarak hazırlandığı ve yurtiçi kaynakların orijinaline yakın olduğu, ölçeklerdeki bazı ifadelerin geleneksel yapıya ve kültürel zenginliğe uygun şekilde yorumlanıp biçimlendirildiği görülmüştür.

3.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutları

ÖVD kavramını literatüre kazandıran ÖVD'nin duayenlerinden yönetim bilimci Dennis Organ'ın ve sonraki dönemlerde Podsakoff'un çalışmalarında ÖVD'nin 5 boyutundan bahsedilmektedir. Bu 5 boyut: Yardım Davranışı, Üstün Görev Bilinci, Nezaket, Sportmenlik ve Sivil Erdem biçiminde sıralanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları bireylere ya da kurumlara yönelik olmalarına göre bireylerarası ve kurumsal vatandaşlık davranışları olmak üzere ikiye ayrılırlar. Örgütsel vatandaşlık davranışlarından yardım davranışı ve nezaket bireylerarası, üstün görev bilinci, sportmenlik ve sivil erdem kurumsal vatandaşlık davranışları olarak sınıflandırılmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarını belirleyen davranış çeşitleri şekil 4’de gösterilmektedir



Şekil 4: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Alt Boyutları

Kaynak; Acar, P.,(2013). “Örgütsel Davranış”, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını, No:1804, ISBN: 978-975-06-1483-5, 1.Baskı, Eskişehir.

Bireylerarası vatandaşlık davranışları, bireylerin görev tanımlarının dışında diğer bireylere yardım etmeleri, onlara destek olmaları, katkıda bulunmaları...vb. davranışları içerir (Acar, 2013, 195-198). Kurumsal vatandaşlık davranışları gösteren örgüt içindeki bireyler, örgüte destek olacak, fayda sağlayacak, bağlılıklarını perçinleyecek davranışlar sergilerler.

Organ (1988)’in beş boyutlu vatandaşlık davranışları daha geçerli sonuçlar ortaya çıkardığı, uzun zamandır birçok çalışmada kullanıldığı ve vatandaşlık yapısını geniş bir çerçevede ele aldığı için yaygın olarak kullanılmıştır (Çetin ve Fıkrıkoca, 2010, 46).

3.2.2.1. Yardım Davranışı (Altruism)

Yardım davranışı Podsakoff vd. tarafından meslektaşlara işle ilgili problemlerde gönüllü olarak yardım etme veya sorunların oluşmasını önleme çabası olarak tanımlanmıştır (Akt. Fındıklı ve Özçelik, 2014, 1120 – 1128).

Yardım davranışı bazı kaynaklarda “özgecilik” olarak geçmekte, bazı kaynaklarda da “diğergamlık, diğerkamlık” vb. şekilde Osmanlıca-Arapça tabiriyle de yer almaktadır. Yapılan bu çalışmada “diğergamlık” ve türevi şeklinde kullanılan kelimeler ile “özgecilik” yerine kavram karmaşası oluşturmaması açısından “Yardım Davranışı” ifadesinin kullanılmasının daha uygun olduğu değerlendirilmiştir.

Mackenzie ve diğerleri tarafından yapılan çalışmalarda yardım davranışlarının, örgütlerin oluşturulmasındaki temel itici güç olan işbirliğini ve örgütsel performansı artırıcı özelliği olduğu ifade edilmektedir (Köksal vd., 2018).

Yardım davranışı boyutunda belirleyici olan yardıma ihtiyaç duyulan faaliyetin organizasyonla ilgili yarar sağlayıcı faaliyet olmasıdır. Üniversite öğrencileri açısından yardım davranışı, bir öğrencinin başka bir öğrenciye dersler veya okul ile ilgili konularda gönüllü olarak, herhangi bir karşılık beklemeeksizin yardımcı olmasıdır. Üniversite ortamında daha kıdemli sayılabilecek üst sınıf öğrencilerinin alt sınıftaki öğrencileri, dersler, sınava hazırlık kapsamında bilgilendirmeleri, ders notlarının öğrenciler arasında paylaşılması, laboratuvarındaki alet ve cihazların nasıl kullanıldığının bu ekipmanı kullanmayı bilmeyenlere öğretilmesi...vb. davranışları yardım davranışlarına örnek olarak verebiliriz.

3.2.2.2. Üstün Görev Bilinci (Conscientiousness)

Kişinin, amirinin veya üst yöneticisinin baskısı olmadan yarım kalan işini tamamlayabilmek için gönüllü olarak, mesai saatlerini dikkate almaksızın çalışmaya devam etmesi, kendisinden beklenilenin ötesinde çaba sarf etmesi, iş disiplini tutku derecesinde sürdürmesi olarak ifade edilebilir.

Organ’a göre üstün görev bilinci, bir organizasyondaki üyelerin, beklenilen minimum rol davranışlarının ilerisinde bir davranış sergileme konusunda gönüllü

olmalarını ifade etmektedir. Allison ve arkadaşlarına göre öğrenci gözüyle üstün görev bilinci, gönüllü olarak sınıf içi tartışmalara katılma, organizasyon içinde gönüllü olarak bazı çalışma gruplarının içerisinde yer alma biçiminde ortaya çıkmaktadır (Özdevecioğlu, 2003, 117-135). Üstün görev bilinci bazı kaynaklarda “Vicdanlılık” olarak da geçmektedir.

Üniversite öğrencileri açısından üstün görev bilinci, başkaları görmezken dahi, vicdanı tarafından kontrol edildiğini düşünerek örnek bir öğrenci gibi davranış sergilemektir. Üstün görev bilinci olan bireyler zaman disiplinine sahiptirler. Örneğin derse zamanında gelmek, ödevlerini zamanında dersin hocasına teslim etmek, minimum devamsızlık anlayışına sahip olmak, üniversite kaynaklarını tasarruflu kullanmak...vb. davranışlar.

3.2.2.3. Nezaket (Courtesy)

Çelik’e göre nezaket kavramı, organizasyonun ortak amaçları doğrultusunda birbirleriyle etkileşim içerisinde çalışan üyelerin, tamamladıkları görevleri veya aldıkları kararları paylaşımına açık tutmaları, gelişmeler konusunda onları bilgilendirmeleri...vb. pozitif davranışları ifade etmektedir. Serinkan ve Erdiş’e göre nezaket duygusal açıdan istikrarlı bir şekilde çatışmaların önlenmesini sağlayıp, iletişim ortamında gerçekleştirilen faaliyetlerin programlanmasını ve yürütülmesini kolaylaştırır (Tabancalı ve Çakıroğlu, 2017, 398). Nezaket; çalışma ortamında uyumlu olma, arkadaşlarının haklarını koruma, onların görüşlerini alma şeklinde ortaya çıkabilmektedir (Zehir ve Yavuz, 2017, 102). Nezaket, karar sürecinde birbiriyle iletişimde olan bireylerin, birbirlerini bilgilendirmesi, karşılaşılabilecek sorunlar karşısında yapıcı tutumlar, olumlu davranışlar sergilemesi olarak ifade edilebilir.

Üniversite öğrencileri açısından nezakete örnek olarak, ders veya sınav programındaki değişiklikleri zamanında arkadaşlarına iletme, ders materyalini özenerek kullanmak, sınıf ortamını veya amfiyi temiz tutmak, takımdaki veya kulüpteki arkadaşlarının yüklerini hafifletmek...vb. davranışları verebiliriz.

3.2.2.4. Sportmenlik (Sportsmanship)

Sportmenlik, örgütte karşılaşılan zorluklar karşısında şikâyet etmeksizin, olumlu tutumlar sergileyerek, istekli bir şekilde çalışmaya devam etmeyi ifade eder. Organ’a göre sportmenlik, çalışanların işin yapılış şekli veya iş içeriği vb. ile ilgili herhangi bir rahatsızlıktan şikayet etmeden ideal koşullardan daha azını yeterli sayabilme konusunda iyi niyetli olmalarıdır (Organ, 1988).

Podsakoff vd.’ne göre literatürde en az dikkat edilen ÖVD boyutu sportmenliktir (Aslan, 2008, 167). Sportmenlik bazı kaynaklarda “centilmenlik” olarak geçmektedir. Podsakoff ve arkadaşları tarafından bu tanım, daha geniş bakış açısıyla değerlendirilmiş, olumsuz koşullarda şikayet etmemenin yanında, işler yolunda gitmediği zaman dahi pozitif tutumlar sergileyip, grubun çıkarlarını kişisel çıkarların önünde tutabilen fedakar davranışlar sergileyebilme şeklinde ifade edilmiştir (Bitmiş vd., 2014, 6).

Üniversite öğrencileri açısından sportmenliğe örnek olarak, ders veya okulla ilgili bazı sıkıntılardan dolayı sabırlı olmak, sorunları abartmamak, zorluklar karşısında olumlu davranışlar sergilemek, bireysel yarardan daha çok kurumsal yararı ön plana çıkarmak...vb. davranışları verebiliriz. Sınavdan beklediği notun altında alan bir öğrencinin derse veya öğretim görevlisine karşı olumsuz tutum sergilememesi durumunu, spor karşılaşmalarındaki fair-play (adil oyun) davranışlarının üniversite ortamına uyarlanmış hali olarak düşünebiliriz.

3.2.2.5. Sivil Erdem (Civic Virtue)

Sivil erdem (yurttaşlık erdemi), fertlerin örgütün politik yaşamına, örgütsel etkinliklere sorumluluk hissederek, aktif bir şekilde katılmaları, örgütün gelişimine destek vermeleri şeklinde tanımlanmıştır. Örneğin; bireylerin, örgütü doğrudan veya dolaylı olarak etkisi altına alan eylemler karşısında bilgi alışverişinde bulunulan alt kurullarda yer almaları, örgütsel verimliliği arttırmak adına aktif ve düzenli bir şekilde toplantılara katılmaları...vb. faaliyetler verilebilir (Çetin Ölçüm, 2004, 21). Sivil erdem, (üyelik, aidiyet erdemi) bireylerin kendi örgütlerini içselleştirmeleri sonucu hissedilen ve bir organizasyonun üyesi olmaktan duyulan pozitif duyguları ifade etmektedir (Çimen, 2016, 2)

Öğrenciler açısından bakacak olursak; öğrencilerin üniversitelerini ilgilendiren kararlara katılmaları, görüşlerini ifade etmeleri, üniversitenin gelişimine destek verecek faaliyetlerde bulunmaları, yapıcı önerilerde bulunmaları, katılımı zorunlu olmayan okulu ilgilendiren toplantılara ve faaliyetlere katılmaları...vb. faaliyetleri sivil erdem davranışlarına örnek olarak verebiliriz.

3.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Öncülleri ve Ardılları

Bireylerin, yeterli düzeyde ÖVD gösterip göstermeme durumlarının, onların kişisel özelliklerine bağlı olduğu, örneğin olumlu ruhsal özelliğe sahip ve dışa dönük bireylerin yeterli örgütsel vatandaşlık davranışları gösterdikleri yapılan çalışmalarda bildirilmektedir. Bunun sebebi olarak dışa dönük ve olumlu düşünen bireylerin, çevrelerine ve sosyal uyarıcılara karşı, ÖVD göstermeye yatkın oldukları ifade edilmiştir. İçe dönük ve kendi içinde çatışma yaşayan bireylerin ise, örgütün ihtiyaçlarıyla ve diğerlerinin problemleriyle yeterince ilgilenmedikleri ve bu yüzden yeterli düzeyde ÖVD gösteremedikleri belirtilmiştir (Çimen, 2016, 3).

Örgütlerin sağlıklı işleyişlerini sağlayan, verimlilik ve performansı artırmayı hedefleyen örgütsel vatandaşlık davranışlarının öncelikleri arasında bağlılık, tatmin, liderlik, çalışanın kişilik özellikleri, örgütsel yapı ve adalet politikaları...vb. gelmektedir (Beğenirbaş ve Meydan, 2012, 167).

Yönetim organizasyon ve örgütsel davranış alanlarıyla ilgili yapılan çalışmalarda üzerinde sıkça durulan örgütsel bağlılık konusu, örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili en önemli kavramlardan biridir. Örgütsel bağlılık, bireylerin içinde bulundukları örgütün özelliklerini içselleştirmeleri ve örgütsel bakış açısına uygun davranış sergileyebilmeleri olarak ifade edilmektedir.

Farklı bölümlerden gelen araştırmacılar doğal olarak kendi bakış açılarıyla örgütsel bağlılık konusuna yaklaşıp bu konuyu yorumladıkları için, örgütsel bağlılık ile ilgili birbirinden farklı tanımlamalar, araştırmacılar tarafından yapılmıştır. Örgütsel bağlılık ile ÖVD arasındaki çalışmalar incelendiğinde, bir örgüt içerisinde örgütsel bağlılığı yüksek olan bireylerin o örgütün örgütsel vatandaşı olma ihtimallerinin ve örgütsel vatandaşlık derecelerinin de yüksek olacağı beklenmektedir.

Örgütsel bağlılıkla ilgili gerçekleştirilen ilk araştırmalarda bağlılık, organizasyonun amaç ve değerlerini benimseme, organizasyonun bir bileşeni olabilmek için çaba gösterme ve kendini güçlü bir organizasyonun üyesi gibi hissetme şeklinde ifade edilmiştir (Örücü ve Kışlalıoğlu, 2014, 46). Meyer ve Allen, örgütsel bağlılığı; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt boyutlu bir kavram olarak incelemişlerdir (Aslan, 2008, 165). Örgütsel bağlılığın alt boyutlarından ilki olan duygusal bağlılık, bireylerin organizasyonla özdeşleşmesi ve organizasyona olan bağlılığı olarak tanımlanmıştır. Duygusal bağlılık aynı zamanda organizasyonel hedeflerin ve değerlerin kabul edilmesiyle birlikte örgütte yer alabilmek için çaba gösterilmesidir. Devam bağlılığı (zorunlu bağlılık) organizasyondan ayrılmanın getireceği sonuçların farkında olabilme anlamına gelmektedir. Normatif bağlılık (ahlaki bağlılık) ise bireyin kendisini içinde bulunduğu organizasyona karşı sorumlu hissetmesi, yükümlülükleri konusunda yapması gereken ödevleri olduğunu bilmesi ve bu kapsamda bireyin organizasyon üyeliğini devam ettirme zorunluluğu hissettiği bir bağlılık boyutudur (Eren ve Ayas, 2015, 76).

Örgütsel bağlılık, bir örgütteki çalışanların ve diğer bireylerin işten ayrılma ya da örgütten uzaklaşma niyetlerini azaltan böylece ortaya çıkabilecek maliyetleri ortadan kaldırarak ya da azaltarak örgütsel etkinliğe ve verimliliğe katkı sağlayan önemli bir değişkendir (Gürbüz vd., 2014, 7). Güçel'in (2013) yapmış olduğu çalışmada örgütsel bağlılığın ÖVD ve örgütsel adaleti, örgütsel adaletin'de ÖVD'yi pozitif ve anlamlı olarak etkilediği bulunmuştur. Bireylerin güçlü örgütsel bağlılığa sahip olmalarının, örgütsel aidiyet duygularını artırdığı, örgütte güvenlik hissini geliştirdiği, kişilere örgüte yarar sağlayacağı hissini verdiği, örgütün çevresinde amaç birliği oluşturulmasını sağladığı, bu ortamın da bireylerin daha güçlü ÖVD sergilemelerini özendirdiği, ayrıca örgütsel adalet algılarını da güçlendirdiği görülmektedir (Güçel, 2013, 182-183).

Gürbüz vd.'lerinin (2014) yapmış olduğu çalışmada Örgütsel Bağlılık (duygusal bağlılık, normatif bağlılık, devam bağlılığı) ile ÖVD-Genel, ÖVD-Kişi ve ÖVD-Örgüt arasındaki ilişkiler incelenmiş ve en güçlü ilişkinin Örgütsel Bağlılık ve ÖVD-Örgüt arasında olduğu görülmüştür. Bu ilişkinin gücünü gösteren düzeltilmiş ortalama etki büyüklüğü değeri 0.59 olarak bulunmuştur. Elde edilen meta analiz sonuçlarına göre örgütsel bağlılığın diğer iki ÖVD boyutuyla (ÖVD-Genel ve ÖVD-Kişi) güçlü bir ilişki

içinde olduğu, bunun da örgütsel bağlılığın ÖVD'nin önemli bir öncülü olmasından kaynaklandığı belirtilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı sergilenirken bireylerin örgüt içerisinde sessiz kalmaları yani örgüt faaliyetleri ile ilgili sorunlar karşısında değerlendirmelerini faaliyetin sorumlularına, yürütücülerine bildirmemeleri, yapılan faaliyetlerle ilgili bilgilerini, önerilerini, fikirlerini paylaşmamaları örgüt için istenen bir durum değildir. Örgütlerin daha iyiye ulaşabilmeleri için, olumlu, olumsuz, yapıcı-onarıcı, eleştirilere ihtiyaçları vardır. Bir örgütün yaşadığı sorunların bir tür yansıması olan örgütsel sessizlik örgütlerin sağlıklı işleyişine ve sürekliliğine ket vurmaktadır.

Dağyar ve Kasalak'ın 2018 yılında yapmış olduğu çalışmada, öğretmen-öğretim elemanlarının kurumlarına yönelik örgütsel sinizm seviyeleri ile örgütsel sinizmden etkilenen ardıl alt örgütsel faktörler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmanın bulgularına göre, eğitimcilerin kurumlarına olan örgütsel sinizm seviyeleri ile işe yabancılaşma ($r = 0.64$) ve örgütsel sessizlik ($r = 0.44$) faktörleri arasında anlamlı pozitif ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, çalışma sonucunda alt örgütsel faktörlerden örgütsel bağlılık ($r = -0.38$) ve örgütsel vatandaşlık ($r = -0.17$) ile örgütsel sinizm arasında negatif yönlü, zayıf bir ilişki bulunmuştur (Dağyar ve Kasalak, 2018, 979).

Çetin Ölçüm'e göre liderlik, örgütsel vatandaşlık davranışlarının ortaya çıkmasında kilit rol oynamaktadır. Bireysel liderlik desteği alan kişiler, bunun karşılığında görevlerini gerçekleştirirken, ekstra çaba harcayarak Örgütsel vatandaşlık davranışı sergilerler. (<http://blog.milliyet.com.tr/>, Erişim Tarihi: 11.07.2019). Liderlik ile ilgili literatür incelendiğinde batı ve doğu toplumları arasındaki kültürel farklardan dolayı evrensel sonuçlarla karşılaşılmamaktadır (Şendoğdu ve Erdirençelebi, 2014, 255).

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili alanyazını incelendiğinde ÖVD ile liderlik türleri arasında oldukça önemli ilişkiler olduğu görülmektedir. Özellikle etik liderlik ile ÖVD (Mo ve Shi, 2017; Shin, 2012; Tabancalı ve Çakıroğlu, 2017), dönüşümcü liderlik ile ÖVD arasında (Park vd., 2013), hizmetkar liderlik ile ÖVD (Setyaningrum, 2017), Paternalistik liderlik ile ÖVD (Şendoğdu ve Erdirençelebi, 2014) arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır.

Park ve arkadaşlarının 2013 yılında yapmış olduğu çalışmada, çalışanların tutum ve davranışlarını etkileyen psikolojik sahipliğin, dönüşümcü liderlik ve ÖVD arasında tam aracı rolünün olduğu bulunmuştur (Park vd., 2013). Tabancalı ve Çakıroğlu'nun yapmış olduğu çalışmada, algılanan etik liderlik ile ÖVD arasında anlamlı, pozitif, fakat zayıf ilişkiler olduğu, genel etik liderlik arttıkça özgecilik (yardım davranışı), vicdanlılık (üstün görev bilinci), nezaket, sportmenlik, sivil erdem ve genel örgütsel vatandaşlık davranışlarının arttığı bulunmuştur (Tabancalı ve Çakıroğlu, 2017, 413).

Smith, Organ ve Near tarafından yapılan bir araştırma liderin destekleyici davranışlarının ÖVD'nin boyutları üzerinde direkt ve dolaylı etkileri olduğu bulunmuştur. Buna göre, lider desteğinin ÖVD'nin örgütsel uyum boyutu üzerinde kuvvetli ve direkt bir etkisi, özgecilik (yardım davranışı) boyutu üzerinde ise, hem direkt hem de iş tatmini üzerinden kuvvetli ve dolaylı bir etkisi gözlenmektedir (Çekmecelioğlu, 2011, 35-36). Benzer şekilde Podsakoff ve arkadaşları tarafından yapılan araştırmada da lider desteğinin vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif etkilere sahip olduğu saptanmıştır. Ayrıca, dönüşümcü (transformasyonel) liderlik tarzının vizyon belirleme, rol model olma, izleyicilerini entellektüel olarak uyarma, çalışanların yüksek performans beklentilerini destekleme gibi özellikleri ile ÖVD arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur (Çekmecelioğlu, 2011, 42).

Mo ve Shi'nin 2017 yılında yapmış olduğu çalışmada etik liderliğin, çalışanların ÖVD'si ile ilgili iki psikolojik mekanizma üzerindeki etkileri incelenmiştir. Bu mekanizmalardan birincisi; çalışanların, yöneticilerinin davranışlarını taklit ettiği sosyal öğrenme mekanizmasıdır. İkincisi ise etik liderliği, algılanan adalet ve çalışanın örgütsel yapısına bağlayan değişim mekanizmasıdır. Çalışma perakende ilaç şirketinden 93 ekip şefi ve 486 çalışandan toplanan anketlerle gerçekleştirilmiştir. Analizlere göre ÖVD gibi, çalışanların proaktif davranışlarının arttırılmasında etik liderliğin öneminin arttığı gözlemlenmiştir. Etik liderlik ve ÖVD arasındaki ilişki sırasında, yöneticinin örgütsel kaygılarının çalışanın örgütsel kaygılarına aracılık ettiği gözlemlenmiştir. Sosyal öğrenme mekanizması açısından, çalışanların etik bir birey olmayı yöneticilerden öğreneceği gözlemlenmiştir (Mo ve Shi, 2017, 151-162). Etik liderlerin olduğu ortamlarda etik bir iklim oluşacak dolayısıyla bu ortamlarda örgütsel vatandaşlık davranışlarının daha belirgin, daha güçlü olduğu gözlenecektir.

Wang ve arkadaşlarının 2010 yılında Çin’de aile şirketlerinde yapmış olduğu çalışmada algılanan içsel öğrenme durumunun lider üye değişimine ve ÖVD’ye aracılık rolü ve Çin gelenekselliğinin denetleyici rolüne etkileri araştırılmıştır. Çin’de bulunan yerli aile şirketlerinden 214 üst düzey yöneticiye alt sınıf yöntemi uygulanarak çalışma gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizi için yapısal eşitlik modeli ve hiyerarşik regresyon yöntemi kullanılmıştır. Analizlere göre lider üye değişiminin ÖVD ile pozitif yönde ilişkisi olduğu gözlemlenmiştir. Algılanan içsel öğrenme durumunun lider üye değişimi ve ÖVD arasındaki ilişkiye tamamen aracılık ettiği tespit edilmiştir. Verilerin analizine göre Çin gelenekselliğinin, lider üye değişiminin algılanan içsel öğrenme durumuna etkisini değiştirdiği gözlemlenmiştir (Wang vd., 2010, 148–169).

Jiao ve arkadaşlarının 2011 yılında Çin’de yapmış olduğu çalışmada örgütsel araçsallığın ne ölçüde algılandığı ve liderliğin ÖVD üzerindeki etkilerine ne derece aracılık ettiği gözlemlenmiştir. Çin’de bulunan orta ölçekli bir finansal şirkette çalışan 161 yöneticiye ve çalışanlara anketler dağıtılarak çalışma gerçekleştirilmiştir. Analizlere göre algılanan örgütsel araçsallığın araştırmanın varyansı ile ilişkili olduğu, ÖVD’nin de algılanan bireysel araçsallığın ötesinde olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca algılanan örgütsel ve bireysel araçsallığın, kısmen, liderlik ve ÖVD arasındaki duruma aracılık ettiği gözlemlenmiştir. Bunun yanında ÖVD’ye özgü araçsallığın artırılmasının, çalışanların iş birimleri veya organizasyonların işlevselliği ve etkinliği hakkındaki inançları, önemi ve eğitimleri açısından ÖVD’yi desteklemede yardımcı olabileceği gözlemlenmiştir (Jiao vd., 2011, 11-25).

Ghosh’un 2015 yılında Hindistan’da kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda yapmış olduğu çalışmada, yardımsever liderlik yapılarının, etik çalışma ortamı aracılığıyla ÖVD üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkileri incelenerek, yardımsever liderlik, etik iklim ve ÖVD’nin refah bileşenleri arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda çalışan 102 üst düzey yöneticinin katıldığı çalışma anketlerle gerçekleştirilmiştir. Analizler sonucunda kâr amacı gütmeyen kuruluşlarda refah yöneliminin, iyi niyetli liderlik davranışının özü olarak üst düzey yöneticiler tarafından sergilendiğinin kanıtlandığı gözlemlenmiştir. Duyarlılık ve ÖVD’nin, yordayıcı ve sonuç değişkenleri arasındaki doğrudan etkiden, daha güçlü olduğu görülmüş ve ruhsal

bilgelik ile ÖVD arasındaki doğrudan etkinin aynı zamanda etik iklimin etkisinden de daha güçlü olduğu gözlemlenmiştir (Ghosh, 2015, 592-611).

Setyaningrum'un 2017 yılında Endonezya'da yapmış olduğu çalışmada örgütsel hizmetkâr liderliğin örgüt kültürü, örgütsel bağlılık, ÖVD ve müşteri memnuniyeti ile arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. El sanatları ustası topluluğunda bulunan 240 el sanatları ustasına dağıtılan anketlerle çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada faktör analizinden ve yapısal eşitlik modelinden yararlanılmıştır. Analizlere göre hizmetkâr liderliğin örgütsel kültür ve ÖVD ile önemli derecede ilişkili olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca ÖVD'nin örgütsel bağlılıkla önemli derecede bir ilişkisi olduğu, hizmetkâr liderliğin ve örgütsel bağlılığın, müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanında hizmetkâr liderliğin, müşteri memnuniyeti üzerinde etkisi olduğunun gözlemlenmesinden dolayı, örgüt kültürünün kazandırılmasının gerekliliği üzerinde durulmuştur (Setyaningrum, 2017, 554-569).

Shin'in 2012 yılında Güney Kore'de yapmış olduğu çalışmada CEO etik liderliği ve etik iklim arasındaki ilişki ile iklim gücünün etik iklim ve firma düzeyindeki kolektif ÖVD arasındaki ilişkileri araştırılmıştır. Çalışma 223 CEO ve 6.021 çalışanın katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada analizler için Likert ölçeği kullanılmıştır. Analizlere göre CEO'ların kendilerine yönelik etik liderliğinin, çalışanların firmanın etik iklimine yönelik algılarıyla olumlu bir ilişki içinde olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca etik iklim ile firma düzeyindeki kolektif ÖVD arasındaki ilişkinin iklim gücü ile yönetildiği tespit edilmiştir. Bunun yanında iklim gücünün tahmin edilenden daha yüksek olduğu zamanlarda, etik iklim ile kişilerarası yönlendirilen kolektif ÖVD ve etik iklim ile örgütsel olarak yönlendirilen kolektif ÖVD arasındaki ilişkilerin düşük olduğu gözlemlenmiştir (Shin, 2012, 299–312).

3.4. Yükseköğretim Kurumlarında Öğrencilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle İlgili Önceki Çalışmalar

Ülkemizde ÖVD ile ilgili gerek eskiye dönük, gerekse yeni yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların sadece ÖVD başlığı altında yapılmadığı; ÖVD'nin yanında ikili, üçlü ve daha fazla değişken sayısına sahip olarak, örgütsel bağlılık, örgüt

kültürü, örgütsel adalet, bürokrasi, tükenmişlik... vb. başlıklar altında yapılan çalışmalarında ÖVD kapsamında değerlendirilebileceği görülmektedir. ÖVD ile ilgili yurt içi ve yurt dışı kaynaklar incelendiğinde hizmet kalitesi ve örgüt iklimi konularında olduğu gibi, eğitim sektöründen daha çok sağlık, turizm, bankacılık... vb. sektörlerde daha çok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Literatür araştırmasında, üniversitelerde gerçekleştirilen çalışmaların bir kısmının üniversite öğrencilerinden daha çok, üniversite de çalışan akademik personel, yöneticiler ve idari personel üzerinde yapıldığı (Claudia, 2018, 23 – 45; Mourssi-Alfash, 2014) görülmüştür.

Standish'in (2019, 203-215) 949 pazarlama bölümü öğrencisi üzerinde yapmış olduğu çalışmada, öğrencilerin ÖVD eğitimi almalarının öğrenci değerlendirmelerine yönelik yanıt oranlarını % 26 oranında arttırdığı fakat sonraki akademik yıllara kadar bu olumlu etkinin devam etmediği tespit edilmiştir.

Yiğit (2016, 40-45), tarafından yapılan çalışmada İstanbul'daki iki üniversitenin birinci sınıfından ve son sınıfından rastgele seçilen 280 öğrenciye 7'li Likert ölçeğinden oluşan anket uygulanmıştır. Sonuçlar SPSS 20 yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Öğrencilere seçenek olarak verilen değerler; eşitlik, özgürlük, sosyal düzen, ulusal güvenlik, barış dünyası, geleneklere saygı, mahremiyete saygı, sosyal adalet, bağımsızlık, çevreyi korumak, sadakat, itaatkârlık, yardımseverlik ve sorumluluk şeklinde alt başlıklara ayrılmıştır. Katılımcılar beşeri ve sosyal bilimler fakültesi ile işletme ve idari bilimler fakültesi olmak üzere iki fakültede kategorize edilmiştir. Sonuçlar beşeri bilimler ve sosyal bilimler fakültesi öğrencilerinin, vatandaşlığı tanımlarken bireysel toplumlarda temsil edilen değerlere yönelme eğiliminde olduklarını göstermiştir. Diğer taraftan, işletme ve idari bilimler fakültesi öğrencileri, kolektivist ülkelerde temsil edilen değerlere karşı daha fazla eğilim göstermiştir.

Kara (2018, 172–185), tarafından üniversite öğrencilerinin dijital vatandaşlıkla ilgili düşüncelerini ve uygulamalarını incelemek amacıyla özel bir üniversitenin 435 öğrencisi ile yapılan çalışmada, üniversite öğrencilerinin çevrimiçi politik etkinliklerde bulunmayı tercih etmedikleri tespit edilmiştir. Anketten toplanan verilerin analizinde faktör analizi, tanımlayıcı istatistikler ve parametrik test kullanılmıştır. Çalışmanın bulgularına göre, öğrenciler duygusal rahatsızlık, toplumdan gelen baskı ve gelecekteki

yaşamlarını olumsuz yönde etkileme korkusu nedeniyle çevrimiçi siyasi etkinliklere katılmayı tercih etmediklerini belirtmişlerdir.

Onağ vd. (2012, 30-43) tarafından Celal Bayar Üniversitesinde, 461 öğrenci üzerinde gerçekleştirilen çalışmada öğrencilerin Akademik Erteleme Eğilimleri ile ÖVD puanları arasında zıt yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. Araştırmada, öğrencilerin akademik performanslarını ve algıladıkları eğitim kalitelerini etkileyen, ders tekrarı, düşük başarı ve okuldan atılma gibi olumsuz sonuçları olabilen akademik erteleme eğilimi, öğrencilerin yapmaları gereken akademik faaliyetlerle ilgili görevlerini zamanında gerçekleştirmemeleri (ödevlerin zamanında yapılmaması, sınavlara zamanında hazırlanılmaması... vb. faaliyetler) olarak tanımlanmıştır.

Bayar'ın (2018), İzmir Yüksek Teknoloji Enstitüsü öğrencileri üzerinde gerçekleştirdiği doktora çalışmasında, kurumsal itibar algısının Örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi incelenmiştir. Çalışmada, öğrencilerin itibar algılarını oluşturan; liderlik, güvenilirlik, kurumsal bilgi, farklılık, sosyal sorumluluk gibi bağımsız değişkenlerle, ÖVD'yi oluşturan centilmenlik (sportmenlik), sivil erdem, üstün görev bilinci ve nezaket gibi bağımlı değişkenler arasında, pozitif ve orta düzeyde bir ilişki olduğu bulunmuştur (Bayar, 2018, 98).

Bolino ve arkadaşlarının 2010 yılında yapmış olduğu, iyi bir askerin ne yapması gerektiği hakkındaki çalışmada, vatandaşlık baskısının özellikle bekar ve görev bilinci düşük çalışanlar ile artan ÖVD seviyeleri arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışma, işletme yüksek lisansı programında bulunan 245 profesyonel çalışana, internet yoluyla dağıtılan anketleri cevaplaması istenerek gerçekleştirilmiştir. Analizlere göre vatandaşlık baskısının, diğer vatandaşlık belirleyicilerini kontrol ettikten sonra bile ÖVD ile pozitif yönde ilişkili olduğu gözlemlenmiştir. Spesifik olarak vicdan sahibi kişiler üzerinde vatandaşlık baskılarına bakılmaksızın ÖVD puanlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın vicdan sahibi olmaktan nispeten düşük puan alan bireylerin, yalnızca vatandaşlık baskıları yüksek olduğunda daha yüksek ÖVD seviyelerine girme eğiliminde olduğu gözlemlenmiştir (Bolino vd., 2010, 835-855).

Mayfield ve Taber'in 2010 yılında yapmış olduğu çalışmada bireylerin kendi sosyal benlik kavramlarını içerebilecek olası öncül arayışı genişletmesi ve bireysel

özelliklerin, ÖVD tutum ve bağlamsal değişkenlere göre etkileri araştırılmıştır. Çalışma, bir banliyöde bulunan 228 lisans öğrencisine, prososyal benlik kavramı ve kampüs ile ilgili hizmet ve vatandaşlık faaliyetlerine yönelik anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizi için Crandall'ın 24 maddelik sosyal ilgi ölçeği kullanılmıştır. Analizlere göre prososyal benlik kavramının, mütevazı ancak önemli ölçüde bir öğrencinin ÖVD'sinin diğer öğrencilere yönelik niyetleri ile ve ÖVD'nin topluma yönelik niyetleriyle ilişkili olduğu ancak ÖVD'nin üniversiteye yönelik niyetleriyle ilişkili olmadığı tespit edilmiştir. Verilerin analizine göre üniversiteyle özdeşleşmenin, ÖVD'nin üniversiteye yönelik niyetleriyle ilişkili olduğu ancak ÖVD'nin diğer öğrencilere veya topluma yönelik niyetleri ile ilişki içinde olmadığı gözlemlenmiştir (Mayfield ve Taber, 2010, 741-763).

Chiaburu ve arkadaşlarının 2015 yılında yapmış olduğu çalışmada algılanan örgütsel destek ve ÖVD'nin ulusal kültüre uygun olup olmadığı ve kültürlerarası yönetim üzerindeki etkisi karşılaştırmalı olarak araştırılmıştır. Çalışma için 70 çalışma, 70 bağımsız örnek toplanmıştır. (70 çalışmanın 40'ı dergi makalesi, 29'u tez ve bir tanesi de konferans toplantısı verilerini içermektedir.) Bu çalışmalar sonucunda 165 tane korelasyon sağlanmıştır. Hipotezlerin testleri için meta-analizi kullanılmıştır. Yapılan analizler, algılanan örgütsel destek ve ÖVD'nin kültürler arasında değişebileceğini göstermiştir. Algılanan örgütsel desteğin, ÖVD üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu, hatta bazı kültürel ortamlarda etkisinin daha güçlü olduğu görülmüştür. Kollektivite, güç mesafesi, belirsizlikten kaçınma ve kadınlık düzeylerinin, algılanan örgütsel destek ve ÖVD ilişkisini güçlendirdiği gözlemlenmiştir. Bundan dolayı algılanan örgütsel destek ve ÖVD ilişkisinin daha büyük toplumların kültürel yönlerinin içine gömüldüğü ve kolayca yönetildiği sonucuna ulaşılmıştır (Chiaburu vd., 2015, 707-736).

Claudia'nın 2018 yılında Endonezya'da Lamburg Üniversitesinde yapmış olduğu çalışmada iş organizasyon desteğinin, iş ÖVD'sine yönelik memnuniyete etkileri araştırılmıştır. Çalışmaya Lamburg Üniversitesinde çalışan öğretim görevlileri katılmıştır. Çalışma orantılı-tabakalı rastgele örnekleme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde kısmi en küçük kareler yöntemi kullanılmıştır. Sonuçlara göre, kendilerine sunulan örgütsel destek konusunda olumlu bir algıya sahip öğretim görevlilerinin, işlerinden daha memnun oldukları, bunun da yüksek bir örgütsel

bağlılık yaratmayı teşvik ettiği ve olumlu ÖVD'nin ortaya çıkmasını sağladığı gözlemlenmiştir. Sonuçlara göre öğretmenlerin iş tatmini için örgütsel bağlılık seviyesinin ve ÖVD'nin iyileştirilmesinin örgütsel desteğin önemi ile pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Claudia, 2018, 23 – 45).

Mourssi-Alfash'ın 2014 yılında Midwest'teki yükseköğretim kurumlarında yapmış olduğu doktora çalışmasında öğretim üyeleri ve personel arasında, işyerinde zorbalığın görülme sıklığı, işyerinde zorbalık ve örgütsel adalet algısı ile ÖVD arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. Rastgele seçilen 805 öğretim üyesi ve personele internet üzerinden gönderilen anketlerle çalışma gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi NAQ-R ve Cronbach alfa testleri ile analiz edilmiştir. Anketlerin sonucuna göre katılımcıların, önceki altı ayda en az bir kere zorbalık yaşadığı gözlemlenmiştir. Analizlere göre örgütsel adalet algısıyla işyerinde zorbalık arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir. Bunun yanında, katılımcıların, zorbalığa maruz kalmayan meslektaşları ile karşılaştırıldığında, örgütsel adalet ve ÖVD algısı düzeylerinde anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. Analizlerin diğer sonuçlarına göre kadınların, azınlık gruplarının ve lisans derecesinin altındaki eğitimi tamamlayanların, meslek gruplarındaki meslektaşlarından daha fazla, işyerinde zorbalığa maruz kaldığı gözlemlenmiştir (Mourssi-Alfash, 2014).

3.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Çıktıları

Örgütsel yaşamda bireysel ve kurumsal amaçlara senkronize bir şekilde ulaşılabilmesi oldukça önemlidir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının gerek bireysel gerekse kurumsal anlamda birçok çıktısı bulunmaktadır. Örgüt içerisinde bulunan bireylerin ulaşacakları bireysel yararlar beraberinde kurumsal faydayı da getirecektir.

Kişilerin kendilerini bireysel ve mesleki açıdan devamlı geliştirmeleri, görevleri konusunda titiz davranışları ve zaman disiplinine sahip olmaları, işlerine ciddiyetle ve disiplin içerisinde yaklaşmaları, yapılan faaliyetlerle ilgili olarak önerilerde bulunmaları, gözetimin ve denetimin yapılmadığı zamanlarda bile kurallara uymaları, örgütün gelişimine fayda sağlayacak yaratıcı fikirler ve projeler ortaya koymaları, ekstra görevleri zorunlu olmasalar da alabilmeleri, faaliyete zamanında gelmeye gayret göstermeleri, faaliyet zamanını verimli kullanmaları, zorunlu olmayan fakat

organizasyon açısından önemli olabilecek şeyleri gerçekleştirmeye gönüllü olmaları, faaliyete gelemeyen çalışma arkadaşlarının görevlerini üstlenmeleri ve faaliyetle ilgili olarak onlara destek olmaları, işe veya faaliyete yeni katılanlara destek verilmesi, çalışma arkadaşlarına yardımcı olunması...vb. eylem ya da davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışlarının bireysel ve kurumsal çıktıları arasında gösterilebilir (Avcı, 2015, 15).

Podsakoff ve MacKenzie'ye göre bireysel düzeyde düşünüldüğünde ÖVD kişisel bir çaba ve gerçekleşmiş bir eylemdir, fakat örgütsel düzeyde düşünüldüğünde, organizasyonun performansına önemli katkılar sağlayan eylemler zinciridir. ÖVD'nin organizasyona sağladığı katkılara örnek olarak; örgütsel performansı ve etkinliği, üretkenliği artırmasını, kişiler ve kurumlar arasında koordinasyonu sağlamasını, kaynakların kullanımında ve paylaşılmasında verimliliği artırmasını ve çevresel değişikliklere uyum yeteneği kazandırmasını verebiliriz (Çağlayan, 2014, 424).

Bir örgüt içerisindeki bireylerin örgüte olan bağlılık dereceleri ile birlikte gerçekleşecek olan Örgütsel vatandaşlık davranışı seviyelerinin yüksekliği, örgütten ayrılma niyetlerini azaltan böylelikle ortaya çıkabilecek sonuçları ortadan kaldıran, organizasyonel verimliliğe katkıda bulunan bir değişkendir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel etkinlik konusundaki çalışmaların sonuçları incelendiğinde, Örgütsel vatandaşlık davranışı yardımıyla bireylerin örgütsel bağlılıklarının arttığı, örgüt içinde daha iyi bir çalışma ortamı olduğu, personel devir hızının azaldığı, örgütün sosyal yapısının güçlendiği, örgüt içerisindeki çatışma ve sürtüşmelerin azaldığı ve bu yolla örgütsel verimlilik ve performansın geliştiği ileri sürülmüştür. Örgütsel vatandaşlık davranışı ile bireysel çabalar kurumsal düzeye taşındığından, kurumun performansı ve etkinliğinde önemli bir artış olmaktadır. Yapılan çalışmalarda Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen bireylerin performanslarının daha yüksek olduğu görülmüştür (Çimen, 2016, 3).

Bir örgütteki bireyler, örgütteki tüm uygulamaların herkese karşı eşit olduğu hissine sahip olduklarında, organizasyonla aralarında duygusal bağlılıklar oluşacaktır. Bu duygusal bağlılığın sonucunda organizasyon yararına, kendiliğinden, karşılık beklemezsizin davranışlar (ÖVD) sergileyeceklerdir. Örgütün adil olmaması ya da bu

duygunun bireylerce yeterince hissedilmemesi durumunda örgütsel vatandaşlık davranışlarından uzaklaşmalar olacaktır. Bu istenilmeyen durum ise örgütün amaçlarına ulaşılmasını zorlaştıracaktır (Çetinkaya ve Çimenci, 2014, 239-240).

Bireylerin işlerine içten bir şekilde sahip çıkmaları, verilen işleri ve görevleri istekli bir şekilde yerine getirmeleri, verimliliği artıracak tutum ve davranışlarda bulunmaları, dedikodu ortamından uzaklaşmaları, yalnızca örgüt içindekilerin bilmesi gereken bilgileri saklamaları, etik davranış sergilemeleri, organizasyona zarar verebilecek ve organizasyonu tehlikeye sokabilecek tutumlardan, davranışlardan uzaklaşmaları, örgüt içinde olumsuz davranışların ortaya çıkmasını engellemeye çalışmaları, örgütte oluşabilecek olumsuz tabloyu önleyip olumlu hale getirebilme adına fedakârlık gösterebilmeleri...vb. tutum ve davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışlarının kişisel ve örgütsel çıktıları bağlamında değerlendirilebilir (Avcı, 2015, 15).

Örgütsel vatandaşlık davranışının bireysel ve kurumsal çıktıları şu şekilde sıralanabilir:

- Takım ruhunu oluşturduğu ve moral seviyesini yükselttiği için organizasyonun devamlılığını sağlar. Böylece örgütün enerjisi ve zamanı ekonomik bir şekilde kullanılmış olur.
- İşbirliğini artırır ve sorunları en aza indirir.
- Kurum içindeki bireylerin görev bilincini artırır ve bireyler arasında pozitif ilişki kurar.
- Organizasyon içindeki itaat, dayanışma ve bağlılık seviyelerini artırır, organizasyonu tehditlerden korur ve işin en iyi şekilde yapılmasını sağlar.
- Bireysel performansı iyileştirir ve ekstra sorumluluk sağlar.
- Örgüt içindeki bireylerin kurs, seminer, eğitim...vb. faaliyetler ile kendilerini geliştirip farklı beceriler kazanmalarını sağlar (Yılmaz ve Bayır, 2018, 2505).

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Bu tez çalışması ile ilgili literatür araştırması yürütülürken öncelikle kullanılan değişkenler arasındaki ikili ilişkiler incelenmiştir. (Örneğin algılanan örgüt iklimi- algılanan hizmet kalitesi ilişkisi, algılanan örgüt iklimi-ÖVD ilişkisi, ÖVD-algılanan hizmet kalitesi ilişkisi). Literatürde, alt boyutlar, aracı değişkenler...vb. dikkate alındığında benzer çalışmaların sayısının çok az olduğu görülmüştür. Literatür taramasında özellikle algılanan örgütsel iklim ile algılanan hizmet kalitesinin, örgütsel vatandaşlık davranışlarının aracı etkisi kapsamında çalışanlara değilde üniversite öğrencilerine yönelik olarak aynı çalışmada ele alınıp araştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Bu yüzden bu çalışmanın literatüre önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yine bu çalışmanın literatür taraması kısmında algılanan örgüt iklimi, algılanan hizmet kalitesi, Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili kaynaklar araştırılırken bazı çalışmaların okullarda yapılmış olmasına rağmen okullarda görevli öğretmenler, öğretim görevlileri, çalışanlar üzerinde yapıldığı gözlenmiştir (Garcia, 2018; Aboyi, 2018; Grobler ve Van Rensburg, 2018, 1-14; Waqas vd., 2012, 33-49; Henderson, 2013; Kılıçaslan, 2016).

4.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, öğrencilerin algıladıkları örgüt ikliminin öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesine etki edip etmediğini ve algılanan örgüt iklimi ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkide öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının (ÖVD) aracılık etkisinin olup olmadığını sorgulamaktır.

Ulusal ve uluslararası alanyazını incelendiğinde; örgüt iklimi, hizmet kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili gerek eskiye dönük, gerekse yeni yapılan çalışmaların daha çok çalışanlar üzerinde yapıldığı, üniversite öğrencileri ile ilgili olarak bu üç konu ile örtüşen çalışmaların daha az olduğu ve yapılan çalışmaların ağırlıklı olarak sağlık, turizm, bankacılık... vb. sektörlerde daha fazla uygulandığı görülmektedir. Kuşkusuz, üniversitelerin ürünü, eğitim verdikleri öğrencileridir. Olumlu örgüt ikliminin etkisiyle örgütsel vatandaşlık davranışlarını kazanmış öğrencilerin

olduğu ortamlarda hem öğrenci gözünde hizmet kalitesi algısı yüksek olacak, hem de akademik, sportif, kültürel başarılar...vb. kalitesi yüksek olan ürünler elde edilecektir.

Bu çalışma algılanan iklim, algılanan hizmet kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışının bir arada incelendiği, çalışanlar değil öğrenciler üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmadır. Bu çalışmanın farklı bir uygulama alanına sahip olma öneminden dolayı ulusal ve uluslararası literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

4.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini, Beykent Üniversitesi 2019-2020 yılı güz dönemi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencileri, Beykent Üniversitesi Ayazağa yerleşkesi İktisadi ve İdari Bilimler fakültesi 3. ve 4. sınıf öğrencileri ve Marmara Üniversitesi 2018-2019 yılı bahar dönemi Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencileri, Marmara Üniversitesi Göztepe yerleşkesi İktisat Fakültesi ve İşletme Fakültesi 3. ve 4. sınıf öğrencileri oluşturmaktadır.

Hazırlanan anket soruları amaçlı örneklemenin kolayda örnekleme alt yöntemiyle, anket yapılan günlerde kampüste olan öğrencilere uygulanmıştır. Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından araştırmacılara kolaylık sağlaması açısından hazırlanan, $\alpha = 0.05$ için, ± 0.03 , ± 0.05 ve ± 0.10 örnekleme hataları ve farklı evren büyüklükleri için gerekli olan örneklem büyüklükleri hesaplanarak Tablo 2’de verilmiştir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, 49-50).

Tablo 2: $\alpha= 0.05$ İçin rneklem Büyüklükleri

Evren Büyüklüğü	± 0.03 rneklem hataşı (d)			± 0.05 örneklem hataşı (d)			± 0.10 örneklem hataşı (d)		
	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1000000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 Milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2004). “SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri.” Detay Yayıncılık, Ankara.

Tablo 2’ye göre, örneklem hatalarını azaltabilmek için örneklem büyüklüğünün arttırılması gerekmektedir. Bunun yanında seçilen hata payına göre belli bir değerdan sonra örneklem büyüklüğünün artmasına ihtiyaç yoktur (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, 50). Tablo 2’ye göre evren büyüklüğünün 25.000 olması durumunda %5 hata payı ile minimum olması gereken örneklem büyüklüğü 378 olarak bulunmuştur. Bu çalışmada, ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını belirleyebilmek için örneklem büyüklüğünün yaklaşık 2 katı kadar, 791 adet anket uygulanmıştır.

4.3. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Veri toplama yöntemi olarak “Anket Yöntemi” kullanılmıştır. Bağımlı, bağımsız ve aracı değışken ile ilgili literatürde yer alan soru maddeleri niversite ğrencilerinin anlayıp cevaplayabileceğı ve niversite ortamına uygun bir şekilde uyarlanarak anket formu hazırlanmış ve ölçek olarak 5’li Likert leğı kullanılmıştır. Anketler “Tamamen Katılıyorum”, seçeneğinden, “Hiç Katılmıyorum”, seçeneğine doğru 5’ten 1’e puanlanarak hazırlanmış olup öğrenciler tarafından en uygun seçenek puanı seçilerek doldurulmuştur. Anket formu öncelikle anketi yanıtlayan 50 ğrenci üzerinde n teste tabi tutulmuş, sonrasında ise araştırmaya geçilmiştir.

Öğrenciler tarafından 768 anket öğrencilerle yüzyüze iken doldurulmuştur. Ayrıca 25 Ekim-24 Kasım 2019 tarihleri arasında, Beykent Üniversitesinden 23 lisans, yüksek lisans ve doktora öğrencisi tarafından anket soruları link üzerinden doldurulmuştur (<http://www.surveey.com/survey/>). Toplamda 791 öğrenciye anket uygulanmıştır. Öğrenciler tarafından uygun bir şekilde doldurulmayan ve anket olma kriterlerini taşıyamayan bazı anketler değerlendirme dışında tutulmuştur.

Araştırmada kullanılan anket 4 bölümden oluşmaktadır. Ekler kısmında sunulan anketin ilk bölümünde diğer anketlerde olduğu gibi demografik bilgiler (üniversite, cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm bilgileri) bulunmaktadır. İkinci bölümde algılanan hizmet kalitesi ile ilgili 22 ifade, üçüncü bölümde örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili 15 ifade, dördüncü bölümde ise algılanan örgüt iklimi ile ilgili 17 ifade oluşan yer almaktadır.

4.3.1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Şekil 5’de sunulan araştırmanın modelinde yer alan değişkenlerin ölçümü için kullanılacak ölçek soruları şu şekilde belirlenmiştir:

4.3.1.1. Örgüt İklimi Ölçeği

Örgüt iklimi ile ilgili ölçek soruları, 2015 yılında, Terzi’nin, özellikle üniversite öğrencileri için geliştirmiş olduğu “Üniversite Öğrencilerine Yönelik Okul İklimi Ölçeğinin Geliştirilmesi” adlı çalışmasından yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu ölçekte 3 boyut ve 17 soru bulunmaktadır. Bu boyutlar; Okula Bağlılık, İletişim ve Öğrenme Ortamı boyutlarıdır. Terzi’nin yapmış olduğu bu çalışmada, ölçeğin geneli için güvenilirlik 0,90 olarak bulunmuştur (Terzi, 2015).

4.3.1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili ölçek soruları Özdevecioğlu’nun (2003) “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmasından yararlanılarak hazırlanmıştır. Özdevecioğlu’nun bu

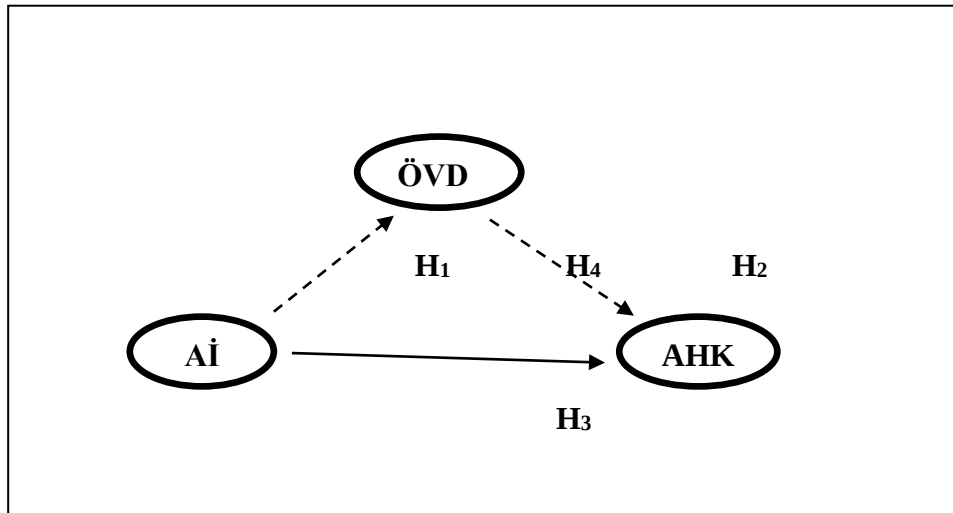
çalışması aynı zamanda Organ'ın geliştirdiği 5 ÖVD boyutu temel olarak alınarak, Allison, Voss ve Dryer'in çalışmasından faydalanılarak hazırlanmıştır. Toplamda 5 boyut ve 15 sorudan oluşan, atıf sayısı yüksek olan, üniversite öğrencileri için hazırlanan bu araştırmada 15 sorunun güvenilirlik katsayısı 0,893 olarak hesaplanmıştır. Bu boyutlar; yardım davranışı, üstün görev bilinci, nezaket, sportmenlik ve sivil erdem boyutlarıdır (Özdevecioğlu, 2003).

4.3.1.3. Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği

Algılanan hizmet kalitesi ölçek soruları hizmet kalitesi çalışmalarıyla akademik çevreler tarafından en çok tanınan Parasuraman, Zeithaml, Berry'nin, (1988, sayfa:12–40), 5 boyut ve 22 sorudan oluşan servqual ölçeğinden yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu boyutlar; somutluk, güvenilirlik, yanıtverebilirlik, güvence ve empati boyutlarıdır. Parasuraman ve arkadaşlarının yapmış olduğu bu çalışmada, ölçeğin geneli için güvenilirlik 0,94 olarak bulunmuştur.

4.4. Araştırmanın Modeli

Yukarıda belirtilen amaçlar doğrultusunda literatürde yer alan çalışmalardan yararlanarak aşağıdaki model geliştirilmiştir.



Şekil 5: Araştırmanın Modeli

4.5. Teorik Alt Yapı ve Hipotezlerin Oluşturulması

Bu kısımda değişkenler arasındaki ilişkilere yönelik önceki araştırma bulguları paylaşılırken, modelin teorik alt yapısı ve seçilen teorinin varsayımları kapsamında hipotezlerin oluşturulması yer almaktadır.

4.5.1. Sosyal Mübadele Teorisi (Social Exchange Theory) ve Duygusal Olaylar Teorisi (Affective Events Theory)

Sosyal mübadele teorisi örgüt içindeki bireylerle örgüt arasında, karşılıklı yarar sağlama ilişkisine dayanan bir teoridir. Yarar sağlayan taraf, yapmış olduğu fiil karşılığında karşı tarafın da kendi tarafına yarar sağlayacağı konusunda bir beklenti içerisine girmektedir.

Blau'ya (1964) göre sosyal mübadele, bireylerin mübadele sonucunda karşıdan almayı bekledikleri getirilerle motive olmaları ile ortaya çıkan ve gönüllülük esasına dayanan faaliyetlerdir (Aydın, 2017, 549). Sosyal mübadele ilişkisinde, taraflar birbirlerinin beklentilerine cevap verebildikleri sürece karşılıklı ilişki devam etmektedir. Örgütler bazında bakıldığında, örgütteki bireylerin mutluluğu için yatırımlar yapıldığı ve bu yatırımlar bireyler tarafından doğru algılandığı sürece bu ilişki devam etmektedir (Bedük ve Ertürk, 2015, 6).

Blau (1964) ve Gouldner'ın (1960) yanı sıra, Emerson (1962), Homans (1958) ve Thibaut ve Kelley (1959) de sosyal mübadele teorisinin gelişimine katkıda bulunmuşlardır. Sosyal mübadele kuramını araştıran teorisyenler daha çok sosyal mübadele ile elde edilen fayda, zarar ve yükümlülüklere odaklanmışlardır. Blau'ya (1964) göre, sosyal mübadele, bireylerde minnet ve güven duygularının oluşmasını sağlarken, ekonomik mübadele bu tür duygulara yol açmamaktadır (Aydın, 2017, 549-550). Sosyal mübadelede, ilişkiyi yönlendiren kuralların veya anlaşmaların yer almaması ve katlanılan maliyetin karşılığının alınacağının bir garantisinin bulunmaması; sosyal ve ekonomik mübadele arasındaki en önemli farktır (Tolay vd., 2018, 540).

Sosyal değişim teorisinin gelişimine katkıda bulunan araştırmacılardan Homans değişimi, bireyi ilgilendiren dar bir çerçevede, Blau ise örgütü (üniversiteyi) ele alan

geniş bir çerçevede ele almıştır. Üniversitelerde topluca karşılık beklemeksizin gerçekleştirilebilecek davranışlar, karşılıklı yarar ilişkileri ve olası sonuçları düşünüldüğünde Blau'nun görüşlerinin bu çalışmaya ışık tuttuğu söylenebilir.

Blau'ya göre sosyal mübadelede denge söz konusu olmalıdır. Bazı bireyler organizasyon için çok fazla çaba, emek harcamalarına rağmen çok düşük bir ödülle karşılaşabilirler. Bazı bireyler de az performans, çaba göstermelerine rağmen çok büyük ödüllerle karşılaşabilirler (Aydın, 2017, 551).

Duygusal Olaylar Teorisi, Weiss ve Crapanzano (1996) tarafından geliştirilen, gün içerisinde ya da eskiye dönük yaşanan olayların, birtakım deneyimlerin, duyguların, modların bireylerin örgütsel davranışlarını etkilediğini ileri süren bir teoridir. Bu teoriye göre, bireylerin örgütsel hayattaki tutum ve davranışlarının altında, örgütün ve bireyin kurumsal ve bireysel özelliklerinin yanında kişinin yaşamış olduğu duygusal olayların etkisi bulunmaktadır (Özdevecioğlu, 2004, 181-202). Örgüt ortamında deneyimlenen duygular, yaşanan olaylar bireylerin Örgütsel vatandaşlık davranışı, üretkenlik karşıtı davranışlar gibi olumlu ya da olumsuz davranışlar sergilemesine neden olurlar (Erol-Korkmaz, 2014).

Sosyal etkileşimlerin gerçekleştiği süreçte çevreleriyle olumlu ilişkiler kuran bireyler; bu değişimin, karşılıklı yarar ilişkisinin hızlı ve beklentilerine uygun bir şekilde gerçekleştiğine inandıklarında duygusal olarak örgüte karşı olumlu yönde tavırlar sergilerler.

Olumlu örgüt ikliminin sergilendiği, organizasyon içerisindeki tüm bireylerin görevlerini yaptığı, hizmet kalitesinin ön planda tutulduğu, öğrenci merkezli üniversite ortamında öğrencilerin o üniversitenin örgütsel vatandaşı olma ihtimali oldukça yüksektir. Olumsuz iklime sahip, hizmet kalitesinden taviz verilen ya da hizmet kalitesinin düşük olarak algılandığı üniversite ortamlarında öğrenciler ÖVD davranışlarını kazanamayacak tam tersine o üniversiteden uzaklaşacaktır. Bu çalışma açısından düşünüldüğünde, duygusal temelli ve ödüllendirici yaklaşımların bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyeceği söylenebilir.

Örgütteki bireylerin örgütleriyle olan sosyal mübadele ilişkileri güvene dayanan, tarafların birbirlerine yatırım yaptıkları (örneğin bireylerin eğitilmesi ve bunun karşılığında işlerini en iyi bir şekilde yapmak için gayret göstermeleri) faaliyetler zinciri olduğundan, bireylerin sosyal mübadele algıları, onların saygı görme, aidiyet, özerklik ve yetkinlik gibi çeşitli ihtiyaçlarını karşılayacaktır (Karagonlar vd., 2015, 416). Bu ihtiyaçların karşılanması sonucu örgüt içerisindeki bireylerin örgüte yönelik vatandaşlık davranışı sergileme ihtimalleri daha yüksek olacaktır.

4.5.2. Hipotezlerin Oluşturulması

Araştırmanın hipotezleri, literatürde yer alan araştırmalar doğrultusunda şu şekilde belirlenmiştir.

4.5.2.1. Algılanan Örgüt İklimi-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

Bireyler bulundukları koşulların oluşturduğu olumlu iklimin etkisinde kalarak herhangi bir karşılık beklemeden, zaman içerisinde, örgütün gönüllü olarak çalışanı haline gelirler. Bireyler arası etkileşimin fazla olduğu üniversitelerde, öğrencilerin okulun örgütsel vatandaşı olma ihtimalleri bireyler arası etkileşimin az olduğu üniversitelere göre daha yüksektir.

Örgüt iklimi ve ÖVD ile ilgili yabancı kaynaklar incelendiğinde eğitim sektöründen daha çok sağlık, (Maus, 2018; Clark vd., 2014) turizm, (Tang ve Tang, 2012; Karataş, 2015) bankacılık (Jain ve Jain, 2015)...vb. sektörde daha çok çalışmanın yapıldığı görülmektedir.

Karataş'ın (2015), otelcilik sektöründe çalışan 221 kişi üzerinde, SPSS 22 istatistik programı kullanılarak, anket yöntemiyle gerçekleştirilen çalışmada, örgüt ikliminin ÖVD üzerinde %36,1'lik güçlü ve pozitif bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur (Karataş, 2015, 47-58).

Shahin ve arkadaşlarının 2014 yılında İran'da yapmış olduğu çalışmada, örgütsel iklim algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarının yayılması üzerindeki etkisi ve bu iki etkinin örgütsel performans üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Anketler küçük ve orta ölçekli işletmelerdeki çalışanlara dağıtılarak 321 kişiye uygulanmıştır. Dağıtılan anketler

SPSS 18, AMOS 18 yazılımları ile yapısal eşitlik modeli kullanılarak analiz edilmiştir. Analizlere göre örgütsel iklim algısının pozitif olmasının ÖVD yayılımına ve işletme performansının artmasına etki ettiği ve buna bağlı olarak ÖVD'nin örgütsel performans üzerinde olumlu ve önemli bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca ÖVD'nin, işletme performansının alt kriterleri olan finansal yapı, müşteri, öğrenme ve büyüme, iç süreçler üzerine etki ettiği gözlemlenmiştir. Analizler sonucunda örgütsel iklimin iç süreçler dışındaki tüm performans kriterleri üzerindeki etkisi de doğrulanmıştır (Shahin vd., 2014, 290-307).

Tang ve Tang'ın 2012 yılında yapmış olduğu sosyal değişim ve bilgi işlem teorilerini bütünleştiren çalışmada Tayvan'da yüksek performanslı insan kaynakları (İK) uygulamalarının adalet iklimi ve hizmet iklimi olmak üzere iki örgütsel iklim yoluyla, hizmet odaklı Örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi incelenmiştir. Yapılan çalışmada 119 otel çalışanı ve 119 insan kaynakları müdürüyle irtibata geçilerek 1133 müşteriye anket uygulanmıştır. Anketlerde beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda yüksek performanslı İK uygulamalarının adalet ve hizmet iklimlerine tamamen aracılık ettiği ancak hizmet odaklı ÖVD'yi doğrudan arttıramadığı gözlemlenmiştir (Tang ve Tang, 2012, 885– 895).

Sun ve arkadaşlarının 2013 yılında Honkong'da gerçekleştirdiği çalışmada, ÖVD ile lider-üye etkileşimi arasındaki ilişki incelenmiştir. Çin'deki imalat firmalarında çalışan 42 orta düzey yönetici ile 238 çalışan personelden toplanan veriler analiz edilerek çalışma gerçekleştirilmiştir. ÖVD ile lider-üye etkileşimi arasında ve prosedürel adalet iklimi ile ÖVD arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. Bunun yanında lider-üye etkileşiminin prosedürel adalet iklimine etkisi düşük olduğu zaman ÖVD'ye etkisi daha yüksek bulunmuştur. Sun ve arkadaşlarının yapmış olduğu bu çalışmada cronbach alfa güvenilirlik değeri 0.81 bulunmuştur (Sun vd. 2013, 215–226).

Van Vianen ve arkadaşlarının 2011 yılında Hollanda'da yapmış olduğu çalışmada, iklim gücü ve kalitesinin bireysel iklim algıları üzerinde çalışanların bağlılığı ile ilişkisi incelenmiştir. 48 farklı sektörden 419 çalışana dağıtılan anketlerle çalışma gerçekleştirilmiştir. Analizlere göre iklim kalitesinin, bireysel iklim algılarının üzerinde bağlılık ilişkisi olmadığı gözlemlenmiştir. Bununla birlikte işbirliği ve inovasyonun iklim boyutlarıyla ilgisi olduğu tespit edilmiştir. İklim gücünün bireysel işbirliği ile

yenilik algıları ve bağlılık arasındaki ilişkiyi denetlediği gözlemlenmiştir. Ayrıca iklim işbirliğinin ve yenilikçiliğin, bireysel iklim algıları ve bağlılık arasındaki ilişkileri zayıflattığı gözlemlenmiştir (Van Vianen vd., 2011).

Berberoğlu'nun 2018 yılında yapmış olduğu çalışmada sağlık sektöründe çalışanların örgüt iklimi konusundaki algılarını değerlendirmek ve örgüt ikliminin örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel ilişki ile arasındaki bağlılık araştırılmıştır. Çalışma Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki devlet hastanelerinde çalışan sağlık personeline dağıtılan anketlerle gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için ANOVA sistemi ve doğrusal regresyon analizleri kullanılmıştır. Analizlere göre örgüt ikliminin, örgütsel bağlılıkla ve algılanan örgütsel performansla yüksek derecede ilişkili olduğu gözlemlenmiştir. Basit doğrusal regresyon sonuçlarına göre örgüt ikliminin, örgütsel bağlılığın ve algılanan performansın tahmin edilmesinde önemli rol oynadığı görülmüştür. Örgütsel iklimin, örgütsel bağlılığı ve algılanan örgütsel performansı öngörmede etkili olduğu gözlemlenmiştir. Analizlere göre Kuzey Kıbrıs'taki çalışanların örgütsel iklimi algılama düzeyleri ile örgütsel bağlılık düzeylerinin doğru orantılı bir şekilde birbirini etkilediği gözlemlenmiştir (Berberoğlu, 2018, 1-9).

Arora ve arkadaşlarının 2012 yılında gerçekleştirdiği çalışmada, örgütsel iklim ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki meta-analitik olarak araştırılmıştır. Verilerin toplanması için, Proquest, Ssrn, Questia, Google Akademik, Jstor, Emerald, Blackwell gibi bilgisayar aramaları kullanılmıştır. Verilerin analizlerine göre, örgütsel iklim ile bağlılık arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Örgütsel iklimi oluşturan çeşitli bileşenlerin toplu olarak, çalışan bağlılığı ile olumlu bir ilişkide olduğu gözlemlenmiştir. Cinsiyet, görev süresi, eğitim durumu ve yaş faktörünün örgütsel iklim ile örgüte olan bağlılık arasındaki ilişkide etkili olduğu gözlemlenmiştir. Analizlere göre beş ile on yıl arasında görev yapanların, beş yıldan az veya on yıldan fazla görev yapan diğer meslektaşlarına oranla örgütsel bağlılıklarının daha yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Arora vd., 2012, 201-220).

Kao'nun 2017 yılında Tayvan'da yapmış olduğu çalışmada, ulusal göçmenlik bürolarında çalışan göçmen işçilerin değişim odaklı ÖVD'si araştırılmıştır. Çalışma Tayvan havaalanlarında çalışan 312 göçmen işçiye anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizi için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır.

Analizlere göre grup düzeyinde, dönüşümcü liderliğin örgütsel iklim üzerinde önemli derecede olumlu etki gösterdiği gözlemlenmiştir. Ayrıca bilgi odaklı iş özelliklerinin, öz yeterliliği olumlu yönde etkileyebildiği ve değişim odaklı ÖVD'yi bireysel olarak etkileyebildiği gözlemlenmiştir. Verilerin analizine göre öz yeterliliğin, bireyin değişime yönelik ÖVD'sini de olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir (Kao, 2017, 1890-1914).

Jain ve arkadaşlarının 2011 yılında Kuzey Hindistan'da yapmış olduğu çalışmada sosyal gücün ÖVD üzerindeki etkisi ve ÖVD'nin sosyal güç ile kişisel ve örgütsel etkinlik arasındaki duruma aracılık etkisi araştırılmıştır. Çalışma motosiklet üretimi yapan bir firmada çalışan orta düzey erkek yöneticilere uygulanan anketlerle gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için arabulucu analiz (AMOS) ve çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Analizlere göre ÖVD'nin sosyal güç ve etkinlik arasındaki duruma belirgin derecede aracılık ettiği gözlemlenmiştir. Sosyal gücün, ÖVD'nin boyutlarını hipotezleştirdiği ayrıca etkinlik üzerinde de olumlu etkileri olduğu tespit edilmiştir. Analizlere göre, ÖVD'leri geliştirmek, kişisel ve örgütsel etkinlikleri artırmak amacıyla, yöneticiler tarafından yönetsel stilin bir parçası olarak olumlu sosyal güç biçimlerinin kullanılmasının potansiyel faydaları olduğu gözlemlenmiştir (Jain vd., 2011, 412-432).

Saradha ve Patrick'in 2011 yılında Hindistan'da yapmış olduğu çalışmada, çalışanların katılımı ve işletmenin performansı ile ÖVD arasındaki ilişki araştırılmıştır. Çalışma, bilgi teknolojileri sektöründe çalışan 235 kişiye dağıtılan anketlerle gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, orta seviye katılım düzeyi ile çalışanların yaşadığı ÖVD arasında anlamlı bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir. Analizlere göre bilişim sektöründe, çalışan katılımı ile ÖVD arasında düşük seviyede bir ilişki bulunmuştur. Analizler sonucunda mevcut kariyer amacı, iş tatmini, ücret ve sosyal haklar, yönetim, fırsat eşitliği ve ÖVD'nin çalışanların katılımı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu gözlemlenmiştir (Saradha ve Patrick, 2011, 74-90).

Jain ve Jain'in 2015 yılında Hint bankalarında yapmış olduğu çalışmada örgütsel adalet iklimiyle ÖVD arasındaki ilişki araştırılmıştır. Yapılan çalışmada Hindistan'da faaliyet gösteren kamu, özel ve yabancı bankalar arasındaki örgütsel adalet iklimi karşılaştırmaları yapılmıştır. Çalışmada örgütsel adalet iklimi dağıtıcı, prosedürel ve etkileşimli adalet olarak 3 alt boyutta incelenmiştir. ÖVD ise yardım etme, nezaket ve sportmenlik olarak 3 alt boyutta incelenmiştir. Çalışmada banka yöneticileri tarafından

algılanan yönetim düzeylerine göre örgütsel adalet iklimini ölçmek için ANOVA ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Örgütsel adalet ikliminin 3 alt boyutu arasında yüksek derecede ve ayrı ayrı pozitif ilişki bulunmuştur. Örgütsel adalet iklimi seviyesinin kamu ve özel bankalara nazaran yabancı bankalarda daha yüksek seviyede olduğu gözlemlenmiştir (Jain ve Jain, 2015, 613-624).

Clark ve arkadaşlarının 2014 yılında ABD’de yapmış olduğu çalışmada güvenlik iklimi ve çalışanların ÖVD’si arasındaki ilişki araştırılmıştır. ABD’de bulunan iki hastaneden 700 hemşirenin katıldığı çalışma, katılan kişilere anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için hiyerarşik çoklu modüler regresyon analizi kullanılmıştır. Analizlere göre güvenli bir iş yerinde insanların birbirine yardım etmeleri ve daha fazla çaba sarf etmelerinin daha muhtemel olduğu gözlemlenmiştir. Geniş rol tanımlamaları yapan hemşirelere göre ÖVD’nin bir iş gereksinimi olduğuna inanıldığı görülmüştür. Hastane birimlerinde algılanan güvenlik biriminin etkisiyle ÖVD’yi uygulamalarının eşit olduğu gözlemlenmiştir (Clark vd., 2014, 101-110).

Bu çalışmada mevcut araştırmalar kapsamında algılanan örgüt iklimi ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla **H₁** hipotezi geliştirilmiştir.

H₁: Öğrencilerin algıladıkları iklim ile öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.5.2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı-Algılanan Hizmet Kalitesi İlişkisi

Hizmet sektörünün bir alt sektörü olan eğitim sektörü içerisinde yer alan üniversitelerde, öğrenci odaklı yaklaşımların gereği olarak, insan faktörü ön planda yer almak zorundadır. Üniversitelerde hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyet seviyesinin üzerinde olması, öğrencilerin bulundukları üniversiteye karşı olumlu duygular besleyip o üniversitenin örgütsel vatandaşı olma ihtimallerini yükseltecek, aynı zamanda o üniversitedeki faaliyetlerin sağlıklı bir şekilde işleyişini ve o üniversitenin sürekliliğini sağlayacaktır.

Liao'nun 2015 yılında Tayvan'da yapmış olduğu çalışmada hizmet inovasyonları, iyileştirme, ÖVD ile e-hizmetlerin kullanıcı tarafından algılanan değerleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Tayvan'da bir üniversitenin mezunlarından 403 katılımcı ile çalışma gerçekleştirilmiştir. Araştırmada doğrusal hiyerarşik regresyon modeli kullanılmıştır. Analizlere göre hizmet inovasyonunun, iyileştirmenin ve çalışanların ÖVD'lerinin, e-hizmetlerin kullanıcıları tarafından algılanan değerine olumlu yönde etki ettiği gözlemlenmiştir. Ayrıca çalışanların ÖVD'lerinin hizmet inovasyonu, iyileştirmesi ile e-hizmetlerin kullanıcıları tarafından algılanan değeri arasındaki ilişki üzerinde ılımlı bir etkiye sahip olmadığı gözlemlenmiştir (Liao, 2015, 485-504).

Soleimani ve arkadaşları tarafından 2017 yılında İran'da yapılan çalışmada ÖVD ve anti-ÖVD (ÖVD karşıtı davranışlar) davranışlarının hastane müşterilerinin sadakati ve hizmet kalitesi üzerindeki ilişkileri incelenmiştir. Araştırmaya kadın ve erkek çalışanlardan ve tüm müşterilerden oluşan 226 kişi katılmıştır, çalışmalar anketlerle gerçekleştirilmiştir. Anketler SPSS yazılımı, Pearson korelasyonu ve regresyon testleri ile analiz edilmiştir. Analizlerin sonucuna göre iş etkinliği ve ÖVD arasında birbirini olumlu etkileyen bir ilişki gözlemlenmiştir. Ayrıca mesleki stres ve anti-ÖVD arasında birbirini olumsuz derecede etkileyen bir ilişki gözlemlenmiş, ÖVD ve hizmet kalitesi uygulamasının müşterilere yansıyan olumlu bir durum olduğu tespit edilmiştir (Soleimani vd., 2017, 921-936).

Chang ve Chang'ın, 2017 yılında Tayvan'daki turizm otellerinde yapmış olduğu çalışmada, hizmet ortamının örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkileri araştırılmıştır. 273 kişiden toplanan anketler değerlendirmeye alınmıştır. Anket verileri SPSS, faktör analizi, regresyon analizi ile değerlendirilmiştir. Hizmet ikliminin, Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarından olan sadakat, katılım, hizmet sunumu üzerinde önemli etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Ayrıca hizmet iklimi ve ÖVD arasında demografik değişkenler açısından önemli bir farklılık bulunmuştur (Chang ve Chang, 2017, 761-775).

Bell ve Mengüç tarafından 2002 yılında Kuzey-Batı Amerika'da bir sigorta şirketinde çalışanlar üzerinde örgüt ilişkisi, örgütsel vatandaşlık davranışları ve üstün hizmet kalitesi ile ilgili araştırma yapılmıştır. Çalışma, sigorta şirketi müşterileriyle iletişim halinde olan 244 kişiye uygulanmıştır. Her bir menajer sadece bir müşteriyle

iletişime geçerek onlara uygulanan anketlerle çalışma gerçekleştirilmiştir. Müşteriler ile iletişime geçen çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışlarının her bir boyutunun (özgecilik, nezaket, sportmenlik, sivil erdem, vicdanlılık), hizmet kalitesi ile önemli ölçüde ilişkili olduğu bulunmuştur. Ayrıca müşterilerle etkileşimi dikkate alan olumlu bir çalışma ortamına sahip olunmasının organizasyonel iklim üzerinde etkili olduğu bulunmuştur (Bell ve Mengüç, 2002, 131–146).

Siddiqi'nin 2014 yılında Hindistan bankalarında ve hizmet sektöründe yapmış olduğu çalışmada ÖVD'nin müşteri memnuniyetine etkileri araştırılmıştır. 190 çalışan ve 567 kişinin katıldığı çalışma anketlerle gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Analizlere göre örgütsel desteğin yanı sıra müşteri memnuniyetinde ÖVD'nin birçok çalışan üzerinde sportmenlik, sivil erdem, vicdan alt kollarının olduğu gözlemlenmiştir. Analizlere göre çalışanın firmanın iç değişkenleri hakkındaki memnuniyetsizliğinin, müşterinin firmanın ürünleriyle ilgili memnuniyetsizliğini etkilediği gözlemlenmiştir. Ayrıca bu çalışmada ele alınan ÖVD'nin, çalışan memnuniyetinin iç değişkenler ve arzulanmış müşteri çıktıları üzerinde olumlu etkileri olduğu gözlemlenmiştir (Siddiqi, 2014, 95-116).

Seyedjavadin ve arkadaşlarının 2012 yılında Tahran'da yapmış olduğu çalışmada, ÖVD'nin hizmet kalitesi üzerindeki etkileri ve iç pazarlamada arabuluculuk etkileri araştırılmıştır. Çalışma, Büyük Tahran Gaz Şirketi çalışanlarından ve müşterilerinden oluşan toplam 162 kişiye anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Analizler sonucuna göre iç pazarlama faaliyetlerinin, ÖVD üzerinde doğrudan ve olumlu bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir. Bunun yanında örgütsel vatandaşlık davranışlarının, iç pazarlama ve hizmet kalitesi arasında arabuluculuk etkisi gösterdiği, ÖVD ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkinin de olumlu olduğu, ÖVD'nin, iç pazarlama ve hizmet kalitesine arabuluculuk etkisinin dış pazarlamada da önemli bir etkiye yol açtığı gözlemlenmiştir (Seyedjavadin vd., 2012, 512-530).

Narimani ve arkadaşlarının 2014 yılında İran'da yapmış olduğu çalışmada, toplam kalite yönetiminin, ÖVD ile kurumsal kaynak planlama başarısına aracılık etkisi gözlemlenmiştir. Çalışma, İran'da çelik eritme endüstrisindeki çalışanlara anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için Pearson korelasyonu kullanılmıştır. Analizlere göre ÖVD'nin kurumsal kaynak planlama başarısının, toplam

kalite yönetimi üzerinde önemli etkileri olduğu gözlemlenmiştir. Kurumsal kaynak planlama başarısını denetleyen yöneticilerin, ÖVD alanında olumlu yönde etkilenen çalışanları tespit etmek için değerlendirme sistemlerini toplam kalite yönetimi ile revize edebilecekleri gözlemlenmiştir. Ayrıca kurumsal kaynak planlama başarısı üzerinde ÖVD'nin alt kollarından olan sivil erdem, nezaket ve fedakarlığın kurumsal kaynak planlama uygulamasında büyük önem taşıdığı tespit edilmiştir (Narimani vd., 2014).

Kao'nun 2017 yılında Tayvan'da yapmış olduğu çalışmada, göçmen işçilerin ÖVD'lerinin, motivasyonel (görev odaklı) ve sosyal hizmet özellikleri üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Çalışma 230 erkek ve 74 kadın çalışanlara anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için çapraz seviye analizi kullanılmıştır. Analizlere göre sosyal hizmet özelliklerinin ve grup düzeyindeki kolektif etkinliğin, hizmet odaklı ÖVD üzerinde olumlu etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Analizler sonucunda görev odaklı çalışma özelliklerinin öz yeterlik üzerinde olumlu etkileri ve dolayısıyla bireysel hizmet odaklı ÖVD üzerinde olumlu etkileri olduğu tespit edilmiştir. Öz yeterliğin de bireysel hizmet odaklı ÖVD üzerinde olumlu etkileri olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca sosyal hizmet özelliklerin kombinasyonu ile öz yeterliğin, bireylerin hizmet odaklı ÖVD'leri üzerinde çapraz düzey etkileri olduğu tespit edilmiştir (Kao, 2017).

Wu ve Liu'nun 2014 yılında Tayvan'da yapmış olduğu çalışmada algılanan örgütsel destek, örgütsel bağlılık ve hizmet odaklı ÖVD arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Çalışma, Tayvan'da bulunan beş büyük çağrı merkezinde çalışan müşteri hizmetleri çalışanlarına anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Analizlere göre algılanan örgütsel desteğin, üç tür hizmet odaklı ÖVD olan sadakat, hizmet sunumu, katılım ve örgütsel bağlılıkla pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre çağrı merkezi yöneticilerinin, müşteri hizmetleri çalışanlarına yönelik örgütsel destek algılarını arttırmak için örgütsel bağlılığın artması gerektiği gözlemlenmiştir (Wu ve Liu, 2014, 61-88).

Yoon ve arkadaşlarının 2016 yılında ABD'de yapmış olduğu çalışmada otel endüstrisinde çevresel yönetim stratejisi ve ÖVD arasındaki ilişkiler araştırılmıştır. ABD'deki otel çalışanlarına internet üzerinden gönderilen anketlerle gerçekleştirilen

çalışmaya 373 kişi katılmıştır. Anketlerin analizi için doğrulayıcı faktör analizi, yapısal eşitlik modeli, SPSS ve AMOS 22 kullanılmıştır. Analizlere göre çevresel yönetim stratejisinin, ÖVD'yi etkileyen örgütsel güven ve bağlılığı, olumlu yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Ayrıca örgütsel güven ve bağlılığın, çevresel yönetim stratejisi ve ÖVD arasındaki ilişkiler üzerinde olumlu etkiler gösterdiği tespit edilmiştir. Bunun yanında çevresel yönetim stratejileri ile oteller için çalışanların şirkete güvenmesi ile çalışanların şirkete yüksek psikolojik bağlılık göstermesinden dolayı iş arkadaşlarına yardım etmelerinin olası olduğu gözlemlenmiştir (Yoon vd., 2016, 1577-1597).

Ebrahimpohur ve arkadaşlarının 2011 yılında yapmış olduğu çalışmada örgüt kültürü ile ÖVD arasındaki ilişki davranışsal ve yapısal faktörler kullanılarak incelenmiştir. Tanımlayıcı korelasyon yöntemi kullanılarak ABD'den 155 kişi, Suudi Arabistan'dan ve Mısır'dan 378 kişinin katıldığı çalışmada ÖVD'nin sonuçları araştırılmıştır. Bireysel hedeflere ulaşip kendi kendine iş stresini azaltmanın ÖVD ile anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu bulunmuştur. Yapılan çalışmada davranışsal ve yapısal faktörlerin ÖVD'yi geliştirdiği bulunmuştur (Ebrahimpohur vd., 2011, 1920 – 1925).

Almutawa ve arkadaşlarının 2018 yılında Kuveyt'te yapmış olduğu çalışmada, çalışanların ÖVD'si ve duygusal bağlılıklarının, hizmet kalitesi üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Çalışma, Kuveyt'te bulunan 400 telekomünikasyon şirketinin 800 çalışanına ve müşterilerine anketler dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için AMOS 22 programı kullanılmıştır. Analizlere göre ÖVD'nin, hizmet kalitesinin boyutlarını önemli derecede etkilediği gözlemlenmiştir. Ayrıca duygusal bağlılığın, ÖVD'nin önemli bir öngörücüsü olduğu gözlemlenmiştir. Analizlere göre ÖVD'nin bir kolu olan vicdanlılığın (üstün görev bilinci) en etkili bir davranış olduğu, müşterilerin katılımı ile gözlemlenmiştir. Bunun yanında müşterilerin anket sonuçlarına göre, güvenilirlik alt boyutunun ve müşterilere geri dönüş yapmanın, müşteriler tarafından en çok takdir edilen faktör olduğu gözlemlenmiştir (Almutawa vd., 2018, 656-677).

Bu çalışmada mevcut araştırmalar kapsamında örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla **H₂** hipotezi geliştirilmiştir.

H2: Öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışı ile öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.5.2.3. Algılanan İklim-Hizmet Kalitesi İlişkisi

Üniversite yönetimi, rektörlük ve ona bağlı birimlerden oluşan, öğrencilerin daha çok etkileşim halinde oldukları öğrenci işleri daire başkanlığı, sağlık- kültür daire başkanlığı... vb. destek unsurlarını içeren, öğrencilerin çevresel faktörleri arasında yer alan bir birimdir. Öğrenciler, “üniversite çalışanı” olmadıkları için öğrencilerin üniversite yönetimi ile aralarındaki iletişim yöntemini dikey iletişim olarak algılamamak gerekmektedir. Bu doğrultuda gerçekleşecek iletişim yöntemi dikey olmadığı için öğrencilerin beklentileri daha yüksek olmakta dolayısıyla algıladıkları hizmet kalitesi çalışanların algıladıkları hizmet kalitesine göre daha düşük olabilmektedir.

Bir işletmenin, bir örgütün hizmet kalitesini örgütün finansal kapasitesi, personel büyüklüğü, müşteri potansiyeli, iç ve dış çevresel faktörleri, personelin eğitimi ve mesleki gelişimi...vb. bir çok faktör artırırken aynı zamanda bu artışta örgütün iç organizasyonel bağlamı (iklimi) da etkili olmaktadır. Yapıcı takım kültürü, performans değerlendirme ve iyileştirme konusunda yönetim ve personel arasında artan bir diyalog olması, performans ödül sistemi vb. uygulamalar algı düzeyini etkileyerek hizmet kalitesi ve örgüt iklimi arasındaki ilişkiyi arttırmaktadır (Cronley ve Kim, 2014, 75).

Cho ve arkadaşları tarafından 2013 yılında Kore’de örgüt kültürü ve hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi örgütsel öğrenme çerçevesinde belirlemek amacıyla bilgi yoğun iş hizmetlerinde çalışan 406 kişiye anket uygulanmıştır. Uygulanan anketlerde beşli likert ölçeği ve yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Yapılan çalışmada örgütsel kültüre ait dört kültür alt boyutundan (grup kültürü, gelişim kültürü, rasyonel kültür ve hiyerarşik kültür) üçünün öğrenme yönelimini ve hizmet kalitesini arttırdığı, hiyerarşik kültürün ise arttırmadığı bulunmuştur (Cho vd., 2013,753-768).

Fung ve arkadaşlarının 2017 yılında yapmış olduğu çalışmada farklı ülke vatandaşlarının bulunduğu çalışma ortamında, hizmet ortamı ve performans gelişimi araştırılmıştır. Çalışmaya 14 ülkeye yayılmış B2B (Business to Business) modeli, şirketler arası pazarlama ya da satış uygulamalarını gerçekleştiren inşaat mühendisliği

firmasının 19 farklı ülkeyi temsil eden, 18 şube ve ofisinde çalışan 353 kişi katılmıştır, çalışma online anketlerle gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için doğrulayıcı faktör analizi ve AMOS 22 sistemi kullanılmıştır. Araştırmalara göre spesifik olarak iç hizmet kalitesinin, hizmet ortamının çalışan performansı üzerindeki etkisine aracılık ettiği ve bu ilişkilerin birbirine bağımlı-birbirinden bağımsız kültürel yönelime sahip çalışanlar için daha güçlü olduğu gözlemlenmiştir (Fung vd., 2017, 784–798).

Wang ve arkadaşları Tayvan’ın Taipei şehrinde, 2016 yılında örgüt iklimi, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin örgüt performansı üzerindeki etkisini incelemiştir. Tayvan’da bulunan 75 uluslararası turizm otelinde gerçekleştirilen bu çalışmada 232 kişiden toplanan verilerle pearson korelasyonu ve çoklu regresyon analizi için istatistiksel yöntemler kullanılmıştır. Yapılan bu çalışmada örgüt iklimi, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin örgüt performansı üzerinde olumlu etkiye sahip olduğu gözlenmiştir (Wang vd. 2016, 57-63).

Johnston ve arkadaşlarının 2013 yılında Avustralya ve Yeni Zelanda’da yapmış olduğu çalışmada franchise işletmelerinde örgüt iklimi ve hizmet ikliminin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkileri incelenmiştir. Avustralya ve Yeni Zelanda’daki iki uluslar arası yiyecek ve içecek firmasının 122 çalışanına ve 220 müşterisine anketler dağıtılarak gerçekleştirilen çalışmada, anketler çoklu regresyon analizi ve korelasyon analizleri ile değerlendirilmiştir. Analizlere göre müşteri memnuniyetinin, hizmetin kendisinden daha geniş bir örgütsel faktör yelpazesine sahip olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca hizmet ortamının müşteri memnuniyetindeki değişkenliğinde önemli bir rolü olduğu gözlemlenmiştir. Müşteri memnuniyetinin ve dolayısıyla iş canlılığının yalnızca müşteri hizmetleri girişimlerinden daha çok tüm çalışanların daha geniş bir çalışma deneyimine sahip olmasıyla arttırılabileceği gözlemlenmiştir (Johnston vd., 2013, 34–51).

Andronikidis ve Bellou (2009) tarafından “Yunan otellerindeki organizasyonel iklimi hizmet kalitesi açısından inceleme” adlı, Teselya bölgesindeki 24 Yunan otelinde yapılan ve 217 kişiye uygulanan çalışmada örgüt ikliminden etkilenen ve etkilenmeyen alanlar belirlenmiştir. Çalışmada verimlilik, refleksivite (yanıt verebilirlik), yenilikçilik, esneklik, denetleyici destek ve kalitenin örgütsel iklimden etkilenen en belirgin özellikler arasında olduğu, dışa odaklanma ve üretme

baskısının en az etkilenen alanlar olduğu bulunmuştur (Andronikidis ve Bellou, 2009, 294-307).

Birdie ve Jain'in 2015 yılında Hindistan'da yapmış olduğu çalışmada algılanan örgüt iklimi ile sanal çalışanların işe katılımı arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmaya katılan 100 sanal işçiye anketler dağıtılarak araştırma gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için ürün hareketi korelasyonu uygulanmıştır. Yapılan analizlerin sonucunda algılanan örgütsel iklim ile işe katılım arasında ilişki bulunmamıştır. Sürekli stresin kişinin iş ilişkisini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Algılanan örgütsel iklimin sanal çalışmada işe katılım konusunda önemli bir etkisi olmadığı gözlemlenmiştir. Sanal çalışmanın örgütler içerisinde devrim niteliğinde olduğu gözlemlenmiştir (Birdie ve Jain, 2015, 327-337).

Quint'in 2014 yılında yapmış olduğu çalışmada, bir mağaza yöneticisinin görevlendirilmesinin, şirketlerin görevlerine ve gelir sağlamasına etkisi ve astların hizmet kalitesine etkisi araştırılmıştır. Çalışma ABD, Kanada, Latin Amerika ve Karayipler'deki 4.182 perakende satış mağazasında çalışan 2.824 yönetici ve 9.954 asta dağıtılan anketlerle gerçekleştirilmiştir. Anketlerin analizi için AMOS 22 eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Çalışanların anket sonuçlarına göre, bildirilen hizmet kalitesinin mağazanın satışlarıyla ilgisi olmadığı ve nihai modele dahil olmadığı görülmüştür. Analizlere göre çalışma ortamının, yönetici katılımı ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkiye aracılık ettiği gözlemlenmiştir. Astların sorumluluklarının ve çalışma ortamının, yönetici katılımı ile hizmet kalitesine aracılık ettiği tespit edilmiştir. Ayrıca hizmet kalitesi ve çalışma ortamının mutlak iş birimi düzeyinde satışlara yol açmadığı gözlemlenmiştir (Quint, 2014).

Bu çalışmada mevcut araştırmalar kapsamında algılanan iklim ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiyi belirleyebilmek amacıyla **H₃** hipotezi geliştirilmiştir. Ayrıca tüm değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkileri göz önüne alınıp ÖVD'nin aracı etkisi düşünülerek **H₄** hipotezi geliştirilmiştir.

H₃: Öğrencilerin algıladıkları iklim ile öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.

H4: Öğrencilerin algıladıkları iklim ile öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki ilişkide öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışı aracı (mediator) değişken etkisi göstermektedir.

4.6. Bulgular ve Değerlendirme

Bu bölümde tez çalışması ile ilgili demografik bulgular, güvenilirlik ve geçerlilik analizleri, normallik testleri, betimsel istatistikler, faktör analizi, anova analizi, regresyon analizi, manova analizi, aracı değişken etkisi ile ilgili analizler ve elde edilen bulgulara yönelik değerlendirmeler yer almaktadır.

4.6.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan öğrencilerin üniversite, cinsiyet, yaş, sınıf, bölüm bilgilerini içeren, toplamda 5 ifadeden oluşan, öğrencilere ait demografik özellikler bulunmaktadır. Araştırmaya katılan 791 üniversite öğrencisinin demografik verilerinin yer aldığı bu bulgular aşağıdaki tablolardan ve kısa açıklamalardan oluşmaktadır.

Tablo 3: Ankete Katılan Öğrencilerin Üniversitelerine Göre Dağılımları

Üniversite Adı	Sıklık	Yüzde %
Marmara	385	48,7
Beykent	406	51,3
TOPLAM	791	100

Ankete katılan öğrencilerin üniversitelerine göre dağılımları Tablo 3’ de gösterilmektedir. Öğrencilerin % 48,7’si Marmara Üniversitesinde, % 51,3’ü ise Beykent Üniversitesinde eğitim görmektedir.

Tablo 4: Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Cinsiyet	Sıklık	Yüzde %
Kadın	387	48,9
Erkek	404	51,1
TOPLAM	791	100

Ankete katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımları Tablo 4’de görülmektedir. Öğrencilerin % 48,9’u kadın öğrencilerden, % 51,1’i ise erkek öğrencilerden oluşmaktadır.

Tablo 5: Ankete Katılan Öğrencilerin Yaşlarına Göre Dağılımları

Yaş	Sıklık	Yüzde %
0-21 arası	230	29,1
22-24 arası	466	58,9
25-30 arası	66	8,3
31 ve üzeri	29	3,7
TOPLAM	791	100

Ankete katılan öğrencilerin yaşlarına göre dağılımları Tablo 5’de görülmektedir. Öğrencilerin % 29,1’i 0-21 yaş arası öğrencilerden, % 58,9’u 22-24 yaş arası öğrencilerden, % 8,3’ü 25-30 yaş arası öğrencilerden, % 3,7’si ise 31 ve üzeri yaştaki öğrencilerden oluşmaktadır.

Tablo 6: Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıflarına Göre Dağılımları

Sınıf	Sıklık	Yüzde %
3. Sınıf	312	39,4
4. Sınıf	418	52,9
Y.Lisans	39	4,9
Doktora	22	2,8
TOPLAM	791	100

Ankete katılan öğrencilerin sınıflarına göre dağılımları Tablo 6’da görülmektedir. Öğrencilerin % 39,4’ü 3.sınıf öğrencilerinden, % 52,9’u 4.sınıf öğrencilerinden, % 4,9’u yüksek lisans öğrencilerinden, % 2,8’i ise doktora öğrencilerinden oluşmaktadır.

Tablo 7: Ankete Katılan Öğrencilerin Bölümlerine Göre Dağılımları

Bölüm	Sıklık	Yüzde %
Y.Lisans&Doktora	61	7,7
Bankacılık ve Finans (İngilizce)	3	0,4
Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri	71	9,0
Ekonometri	37	4,7
İktisat	101	12,8
İktisat (İngilizce)	59	7,5
İşletme	94	11,8
İşletme (İngilizce)	20	2,5
İşletme (Almanca)	17	2,1
İşletme Enformatiği (Almanca)	2	0,3
Maliye	15	1,9
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Türkçe)	36	4,6
Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce)	2	0,3
Turizm İşletmeciliği	2	0,3
Turizm ve Otel İşletmeciliği	24	3,0
Uluslararası İlişkiler	35	4,4
Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık	75	9,5
Uluslararası Ticaret (Türkçe)	28	3,5
Uluslararası Ticaret (İngilizce)	81	10,2
Yönetim Bilişim Sistemleri	28	3,5
Toplam	791	100,0

Ankete katılan öğrencilerin bölümlerine göre dağılımları Tablo 7’de görülmektedir. Araştırmaya katılan iktisat (% 12,8) ve işletme (% 11,8) bölümü öğrencilerinin sayılarının diğer öğrencilere göre daha fazla olduğu araştırmada görülmektedir. Ayrıca öğrencilerin % 7,7’si yüksek lisans ve doktora öğrencilerinden oluşmaktadır.

4.6.2. Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Güvenilirlik ve geçerlilik kavramları birlikte ele alınan, bir araştırmanın güçlü olmasını sağlayan kavramlardır (Şencan, 2005). Bir araştırmada elde edilen sonuçların hatalardan arındırılmış doğru bilgiler içermesi, istatistiksel olarak anlamlı olması gerekmektedir. Güvenilirlik aynı konuda farklı zamanlarda yapılan bir araştırmanın aynı

sonucu ne derece vereceğinin bir ölçüsü yani bir araştırmanın tutarlılığının bir ölçüsüdür. Geçerlilik ise, bir araştırmanın araştırılan konuyu ne derece araştırdığı, gerçeği ne derece yansıttığıdır (Yükselen, 2017, 43). Güvenilirlik, aynı şartlarda tekrarlanan ölçümlerde, bir ölçme aracıyla elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesidir. Geçerlilik, bir ölçme aracının ölçmeyi amaçladığı özelliği başka bir özellikle karıştırmadan doğru olarak ölçebilme yeteneğidir (Ercan ve Kan, 2004, 211-216).

Bilimsel araştırmalarda güvenilirliği ölçmek için en sık tercih edilen iç tutarlılık yöntemlerinden biri Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısıdır. L. Cronbach tarafından 1951 yılında geliştirilen bu yöntem, diğer iç tutarlılık belirleme yöntemlerine göre kullanımı daha pratik, daha objektif, yorumlaması daha kolay olan güvenilirlik belirleme yöntemlerinden biridir (Kula Kartal ve Mor Dirlik, 2016, 1870-1871).

Tablo 8: Araştırma Ölçeklerinin Güvenirlilik Tablosu

Ölçek Adı	Soru Sayısı	Cronbach Alfa
Algılanan İklim	17	0,931
Algılanan Hizmet Kalitesi	22	0,931
Örgütsel vatandaşlık davranışı	15	0,852
Toplam	54	0,954

Tablo 8 incelendiğinde, araştırmanın ölçeklerinden algılanan iklim ölçeğinin Cronbach Alpha değerinin 0,931 olduğu, algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin Cronbach Alpha değerinin 0,931 olduğu, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin Cronbach Alpha değerinin 0,852 olduğu görülmektedir.

Tablo 9: Güvenilirlik Katsayısı ve Yorumlanması

Cronbach Alfa Güvenilirlik Katsayısı	Yorumu
≥ 0.9	Mükemmel
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	İyi
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Kabul edilebilir
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Zayıf
$\alpha < 0.5$	Kabul edilemez

Kaynak: Kılıç, S. (2016) “Cronbach’ın Alfa Güvenirlik Katsayısı”, Gülhane Askeri Tıp fakültesi, Journal of Mood Disorders (JMOOD), 6(1):47-8

Araştırmada kullanılan 3 ölçeğinde Cronbach Alpha güvenilirlik değeri sosyal bilimler için eşik değer olan 0.700’in üzerinde olduğundan, Tablo 9’daki güvenilirlik katsayısı ve yorumlanması ile ilgili değerler incelendiğinde 3 ölçek için bulunan değerlerin güvenilirliğinin mükemmel seviyede olduğunu (Kılıç, 2016, 48) söyleyebiliriz.

Ayrıca 3 ölçek için genel güvenilirlik analizi sonucu 0,954 bulunmuştur. Araştırmada ölçek bazında bulunan değerlerin aritmetik ortalamalarından daha yüksek bir değer bulunması araştırmayı oluşturan ölçeklerin tüm alt boyutları ile birlikte birbiriyle uyumlu olduğunu göstermektedir.

Faktör analizine başlamadan önceki ön koşul örneklem sayısıdır. Örneklem sayısı ideal olarak anketlerde yer alan ifadelerin 5 katı kadar olmalıdır (Yaşlıoğlu, 2017, 75). Çalışmamızda örneklem sayısı, anket kısmında topluca yer alan 54 ifadenin 5 katı olan 290 sayısının oldukça üstündedir. (N=791). Çalışmada değişkenlerin faktör analizine uygun olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla ölçek bazında Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik ölçümleri ve Bartlett küresellik testi yapılmıştır.

Bulunan KMO değerlerinin 0,50’den küçük olması durumunda kabul edilemeyeceği, 0,50-0,60 arasındaki değerlerin kötü olduğu, 0,61-0,70 arasındaki değerlerin zayıf olduğu, 0,71-0,80 arasındaki değerlerin orta seviyede olduğu, 0,81-0,90 arasındaki değerlerin iyi seviyede olduğu, 0,90 üzerinde olan değerlerin ise mükemmel olarak yorumlanabileceği belirtilmektedir (Yaşar, M., 2014, 66).

KMO testi değişkenler arasındaki korelasyonları ölçen, örneklemin yeterli olup olmadığını test ederek faktör analizinin uygunluğunu belirleyen bir testtir. Bartlett testi ise korelasyon matrisinin anlamlılığına bakarak değişkenler arası korelasyon seviyesini ölçen küresellik testidir (Yaşlıoğlu, 2017, 75-76).

Tablo 10: Algılanan İklim KMO ve Bartlett Testi

KMO ve Bartlett Küresellik Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Geçerliliği Ölçümü	,943
Bartlett Küresellik Testi Yaklaşık Ki-Kare Değeri	8554,182
Serbestlik Derecesi (SD)	136
Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	,000

Tablo 10'a bakıldığında KMO değeri 0,943 olduğu için örneklem geçerliliğinin mükemmel seviyede olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 11: Hizmet Kalitesi KMO ve Bartlett Testi

KMO ve Bartlett Küresellik Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Geçerliliği Ölçümü	,944
Bartlett Küresellik Testi Yaklaşık Ki-Kare Değeri	8485,510
Serbestlik Derecesi (SD)	231
Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	,000

Tablo 11'e bakıldığında KMO değeri 0,944 olduğu için örneklem geçerliliğinin mükemmel seviyede olduğunu söyleyebiliriz. Bu sonuçlar dikkate alındığında değişkenlerin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir.

Tablo 12: Örgütsel vatandaşlık davranışı KMO ve Bartlett Testi

KMO ve Bartlett Küresellik Testi	
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Geçerliliği Ölçümü	,850
Bartlett Küresellik Testi Yaklaşık Ki-Kare Değeri	3571,050
Serbestlik Derecesi (sd)	91
Anlamlılık Düzeyi (Sig.)	,000

Tablo 12'ye bakıldığında KMO değeri 0,9'un biraz altında 0,850 olduğu için örneklem geçerliliği iyi seviyededir.

4.6.3. Normallik Testi

Araştırmada verilerin normallik varsayımı sağlayıp sağlamadığını test edebilmek için ilk olarak Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testi değerlerine bakılmıştır. Bu test değerleri sonrasında çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Ayrıca histogram ve Q-Q plot grafikleride her bir ifade için incelenmiştir. Sosyal bilimlerde çarpıklık ve basıklık değerleri -1,5 ile +1,5 arasında olduğu zaman normal dağılım gözlendiği kabul edilebilir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Araştırmada yer kaplamaması açısından Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk normallik testi (Ek-2) ve çarpıklık ve basıklık değerleri (Ek-3) Ekler kısmında bulunmaktadır.

4.6.4. Betimsel İstatistikler

Tablo 13 incelendiğinde hizmet kalitesi ifadeleri arasında “Üniversite güvenilirdir” ifadesinin en yüksek ortalamaya (4,00) sahip olduğu görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışları ifadeleri arasında ise “Sınıf arkadaşlarımdan hakkını çiğnememeye çalışırım” ifadesinin (4,34) ve “Genel olarak Fakülte Yönetimi tarafından konulan kurallara uyarım” ifadesinin (4,31) en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Algılanan iklim ifadeleri arasında ise “Bir problemim olduğunda öğretim elemanlarına danışmaktan çekinmem” ifadesinin (3,97)’lik bir ortalamayla en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 13: Anketteki İfadelerle İlgili Betimsel İstatistik Sonuçları

	N	Mean	Std. Deviation
SMTL 1_ Üniversite modern araç- gereç ve teknolojiye sahiptir.	791	3,45	,884
SMTL 2_ Üniversitenin girişi, salonları ve çalışma alanları görsel olarak çekicidir.	791	3,31	,960
SMTL 3_ Üniversitenin çalışanları düzgün görünüşlüdür.	791	3,86	,848
SMTL 4_ Üniversitenin fiziksel görünümü sunduğu hizmete uygundur.	791	3,44	,904
GVNR 1_ Üniversite herhangi bir hizmeti söz verdiği sürede yerine getirir.	791	3,30	,927
GVNR 2_ Üniversite yönetimi, kişilerin bir problemi olduğunda çözüm için samimi hareket eder.	791	3,38	,990
GVNR 3_ Üniversite güvenilirdir.	791	4,00	,891
GVNR 4_ Üniversite, her türlü hizmeti söz verdiği zamanda sunmaktadır.	791	3,37	,916
GVNR 5_ Üniversite kayıtlarını doğru tutmaktadır.	791	3,91	,873
YNTV 1_ Üniversite sunacağı hizmetin zamanını söylemektedir.	791	3,71	,872
YNTV 2_ Üniversite çalışanları hızlı hizmet verir.	791	3,42	,963
YNTV 3_ Üniversite çalışanları her zaman yardım etme isteğine sahiptir.	791	3,46	,969
YNTV 4_ Üniversite çalışanları kişilere cevap vermeyecek kadar meşgul değildir.	791	3,47	,938
GVNC 1_ Üniversite çalışanlarının davranışları kişilerde güven duygusu uyandırır.	791	3,49	,905
GVNC 2_ Üniversite tarafından sunulan hizmet, kişiye kendini güvende hissettirir.	791	3,51	,879
GVNC 3_ Üniversite çalışanları, saygılı ve kibardır.	791	3,82	,871
GVNC 4_ Üniversite çalışanları yeterli bilgi düzeyine sahiptir.	791	3,71	,890
EMPT 1_ Üniversite yöneticileri kişilere bireysel özen göstermektedir.	791	3,45	,938
EMPT 2_ Üniversitenin, kişiler için uygun çalışma saatleri vardır.	791	3,68	,940
EMPT 3_ Üniversite, kişilerle özenle ilgilenen çalışanlara sahiptir.	791	3,44	,921
EMPT 4_ Üniversite, kişilerin ihtiyaçları ile candan ilgilenir.	791	3,23	,966
EMPT 5_ Üniversite, kişilerin özel ihtiyaçlarını anlar.	791	3,14	,976
YRDD 1_ Derslerinde başarısız olan arkadaşlarıma yardımcı olmaya çalışırım.	791	4,15	,756
SVLE 1_ Fakültemizin düzenlediği toplantılara, seminerlere, etkinliklere katılırım.	791	3,52	,916
SVLE 2_ Ödevlerimi, seminerlerimi veya derslerle ilgili çalışmalarımı mutlaka zamanında ve titiz bir şekilde hazırlarım.	791	3,99	,887
SVLE 3_ Genel olarak Fakülte Yönetimi tarafından konulan kurallara uyarım.	791	4,31	,830
ÜGB 1_ Fakültemiz için olumlu imaj yaratacak tüm çalışmalara katılmak isterim.	791	3,83	1,004
ÜGB 2_ Zamanımın çoğunu bölümümle ilgili çalışmalarla geçiririm	791	3,39	,956
ÜGB 3_ Fakültemi, üniversite sınavına girecek öğrencilere tavsiye ediyorum.	791	3,68	,960

SPRT 1_Sınıf içinde arkadaşlar arasındaki kaynaşmaya önem veririm.	791	3,97	,804
SPRT 2_Fakülte veya sınıftaki bazı küçük problemleri büyütme eğilimine girerim.	791	4,22	,819
SPRT3_Sınıf içinde çıkan çatışmaların önlenmesinde aktif olarak görev alırım.	791	3,67	,757
NZKT 1_Sınıf arkadaşlarımla hakkını çiğnememeye çalışırım.	791	4,34	,848
NZKT 2_Genel olarak derslere devam ederim.	791	4,15	,864
NZKT 3_Ders hocalarımla görüşürüm ve anlamadığım konular hakkında bilgiler alırım.	791	3,95	,894
NZKT 4_Sınıf içi iletişimin yüksek olmasına çalışırım.	791	3,87	,885
NZKT 5_Sınıf içinde grup ayrımı yapmadan tüm arkadaş grupları ile görüşürüm.	791	3,92	,936
OKLB 1_Kendimi okulumun bir parçası gibi görüyorum.	791	3,67	,934
OKLB 2_Üniversite sınavına gireceklere okulumu tercih etmelerini öneririm.	791	3,58	,971
OKLB 3_Okulumu her ortamda savunurum.	791	3,51	,978
OKLB 4_Okuduğum okulun öğrencisi olmak bir ayrıcalıktır.	791	3,49	1,025
OKLB 5_Okulum hayata dair beklentilerimi karşılamaktadır.	791	3,35	,962
İLTŞ 1_Öğretim elemanları iletişime her zaman açıktır.	791	3,85	,916
İLTŞ 2_Öğretim elemanları beni dinlemek için gönüllü davranır.	791	3,74	,925
İLTŞ 3_Bir problemim olduğunda öğretim elemanlarına danışmaktan çekinmem.	791	3,97	,890
İLTŞ 4_Bir problem yaşadığımda öğretim elemanları yardım için elinden geleni yapar.	791	3,81	,896
İLTŞ 5_Okul yönetimi, öğrencileri uygulamalar hakkında zamanında bilgilendirir.	791	3,71	,884
İLTŞ 6_Uygulamalarla ilgili düşüncelerimi okul yönetimine yeterli düzeyde aktarabilirim.	791	3,54	,956
ÖĞRO 1_Okulum mesleğimle ilgili bilgi ve becerileri yeteri düzeyde kazandırmaktadır.	791	3,55	,960
ÖĞRO 2_Okulumda öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı söz konusudur.	791	3,45	,966
ÖĞRO 3_Okulum öğrenme için yeterli fiziksel donanımına sahiptir.	791	3,46	,953
ÖĞRO 4_Okulumda var olan donanım kolaylıkla erişilebilir ve kullanabilirim.	791	3,60	,922
ÖĞRO 5_Yeter ki öğrenmek isteyeyim. Okulumda bir fırsatını mutlaka bulurum.	791	3,75	,923
ÖĞRO 6_Derslerde üst düzey (eleştirel, yaratıcı vb.) düşünmeye ağırlık verilir.	791	3,54	,970

4.6.5. Faktör Analizi

Faktör analizi bir testteki soruların, ifadelerin hangi temel bileşenleri gösterdiğini, test ifadelerini etkileyen gizli değişkenleri ortaya çıkarmak veya değişkenler arasındaki ilişkilerin niteliğini saptamak için kullanılır (Şencan, 2005, 355).

Bu çalışmada algılanan örgüt iklimi 3 faktör altında, algılanan hizmet kalitesi 5 faktör altında orijinal ölçeklerine uygun bir şekilde, Örgütsel vatandaşlık davranışı ise 4 faktör altında orijinal ölçeğine yakın bir şekilde toplanmıştır.

Tablo 14: Algılanan İklim Faktör Açılımı

	Component		
	1	2	3
İLTŞ 4_Bir problem yaşadığımda öğretim elemanları yardım için elinden geleni yapar.	,849		
İLTŞ 3_Bir problemim olduğunda öğretim elemanlarına danışmaktan çekinmem.	,834		
İLTŞ 2_Öğretim elemanları beni dinlemek için gönüllü davranır.	,829		
İLTŞ 1_Öğretim elemanları iletişime her zaman açıktır.	,820		
İLTŞ 6_Uygulamalarla ilgili düşüncelerimi okul yönetimine yeterli düzeyde aktarabilirim.	,655		
İLTŞ 5_Okul yönetimi, öğrencileri uygulamalar hakkında zamanında bilgilendirir.	,646		
OKLB 4_Okuduğum okulun öğrencisi olmak bir ayrıcalıktır.		,832	
OKLB 3_Okulumu her ortamda savunurum.		,822	
OKLB 2_Üniversite sınavına gireceklere okulumu tercih etmelerini öneririm.		,811	
OKLB 1_Kendimi okulumun bir parçası gibi görüyorum.		,727	
OKLB 5_Okulum hayata dair beklentilerimi karşılamaktadır.		,714	
ÖĞRO 3_Okulum öğrenme için yeterli fiziksel donanıma sahiptir.			,798
ÖĞRO 4_Okulumda var olan donanıma kolaylıkla erişebilir ve kullanabilirim.			,792
ÖĞRO 5_Yeter ki öğrenmek isteyeyim. Okulumda bir fırsatını mutlaka bulurum.			,672
ÖĞRO 2_Okulumda öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı söz konusudur.			,632
ÖĞRO 1_Okulum mesleğimle ilgili bilgi ve becerileri yeteri düzeyde kazandırmaktadır.			,588
ÖĞRO 6_Derslerde üst düzey (eleştirel, yaratıcı vb.) düşünmeye ağırlık verilir.			,572

Çalışmamızda “Okula Bağlılık” alt boyutunun Terzi’nin yapmış olduğu çalışmadaki gibi faktör yüklerine göre kendi içinde ayrıldığı görülmüştür.

Çalık ve Kurt’un (2010) yapmış olduğu çalışmada örgüt iklimi, faktör yük değerlerine göre “Destekleyici Öğretmen Davranışları”, “Başarı Odaklılık ve Güvenli Öğrenme Ortamı” ve “Olumlu Akran Etkileşimi” şeklinde bizim çalışmamızda olduğu gibi 3 boyutta toplanmıştır. Ayrıca Çalık ve Kurt’un (2010) bu çalışması sonucunda 3 boyuttan oluşan örgüt iklimi ölçeği geliştirilmiştir. Literatüre bakıldığında örgüt ikliminin az sayıda alt boyutla incelendiği çalışmalar görülebildiği gibi çok sayıda alt boyutla incelendiği çalışmalar da görülebilmektedir. Örneğin Abdulkarim’in (2013) yapmış olduğu doktora çalışmasında örgüt iklimi 14 alt boyutta incelenmiştir. Bu

boyutlar; rol netliği, saygı, iletişim, ödül sistemi, kariyer gelişimi, planlama ve karar verme, yenilik, müşteri ilişkileri, takım çalışması ve destek, kalite, çatışma yönetimi, bağlılık ve moral, öğrenme, eğitim ve yön alt boyutları olarak sıralanmıştır.

Tablo 15: Hizmet Kalitesi Faktör Açılımı

	Component				
	1	2	3	4	5
EMPT 5_Üniversite, kişilerin özel ihtiyaçlarını anlar.	,790				
EMPT 4_Üniversite, kişilerin ihtiyaçları ile candan ilgilenir.	,770				
EMPT 3_Üniversite, kişilerle özenle ilgilenen çalışanlara sahiptir.	,666				
EMPT 1_Üniversite yöneticileri kişilere bireysel özen göstermektedir.	,646				
EMPT 2_Üniversitenin, kişiler için uygun çalışma saatleri vardır.	,405				
YNTV 1_Üniversite sunacağı hizmetin zamanını söylemektedir.		,733			
YNTV 4_Üniversite çalışanları kişilere cevap vermeyecek kadar meşgul değildir.		,714			
YNTV 2_Üniversite çalışanları hızlı hizmet verir.		,688			
YNTV 3_Üniversite çalışanları her zaman yardım etme isteğine sahiptir.		,610			
GVNR 4_Üniversite, her türlü hizmeti söz verdiği zamanda sunmaktadır.			,712		
GVNR 3_Üniversite güveniliridir.			,692		
GVNR 1_Üniversite herhangi bir hizmeti söz verdiği sürede yerine getirir.			,645		
GVNR 2_Üniversite yönetimi, kişilerin bir problemi olduğunda çözüm için samimi hareket eder.			,642		
GVNR 5_Üniversite kayıtlarını doğru tutmaktadır.			,580		
SMTL 2_Üniversitenin girişi, salonları ve çalışma alanları görsel olarak çekicidir.				,774	
SMTL 4_Üniversitenin fiziksel görünümü sunduğu hizmete uygundur.				,733	
SMTL 1_Üniversite modern araç- gereç ve teknolojiye sahiptir.				,733	
SMTL 3_Üniversitenin çalışanları düzgün görünüşlüdür.				,671	
GVNC 3_Üniversite çalışanları, saygılı ve kibardır.					,762
GVNC 4_Üniversite çalışanları yeterli bilgi düzeyine sahiptir.					,597
GVNC 2_Üniversite tarafından sunulan hizmet, kişiye kendini güvende hissettirir.					,458
GVNC 1_Üniversite çalışanlarının davranışları kişilerde güven duygusu uyandırır.					,457

Andronikidis ve Bellou (2009) tarafından yapılan çalışmada hizmet kalitesi verimlilik, refleksivite (yanıtverebilirlik), yenilikçilik, esneklik, denetleyici destek ve kalite alt boyutlarında incelenmiştir. Bu alt boyutların örgüt ikliminden etkilenen en belirgin özellikler arasında olduğu bulunmuştur (Andronikidis ve Bellou, 2009, 294-307).

Tablo 16: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Faktör Açılımı

	Component			
	1	2	3	4
NZKT 3_ Ders hocalarımla görüşürüm ve anlamadığım konular hakkında bilgiler alırım.	,741			
NZKT 1_ Sınıf arkadaşlarımla hakkını çiğnememeye çalışırım.	,718			
NZKT 4_ Sınıf içi iletişimin yüksek olmasına çalışırım.	,710			
NZKT 5_ Sınıf içinde grup ayrımı yapmadan tüm arkadaş grupları ile görüşürüm.	,708			
NZKT 2_ Genel olarak derslere devam ederim.	,641			
ÜGB 3_ Fakültemi, üniversite sınavına girecek öğrencilere tavsiye ediyorum.		,811		
ÜGB 1_ Fakültemiz için olumlu imaj yaratacak tüm çalışmalara katılmak isterim.		,789		
ÜGB 2_ Zamanımın çoğunu bölümümle ilgili çalışmalarla geçiririm		,789		
SVLE 2_ Ödevlerimi, seminerlerimi veya derslerle ilgili çalışmalarımı mutlaka zamanında ve titiz bir şekilde hazırlarım.			,815	
SVLE 3_ Genel olarak Fakülte Yönetimi tarafından konulan kurallara uyarım.			,796	
SVLE 1_ Fakültemizin düzenlediği toplantılara, seminerlere, etkinliklere katılırım.			,621	
SPRT3_ Sınıf içinde çıkan çatışmaların önlenmesinde aktif olarak görev alırım.				,754
SPRT 1_ Sınıf içinde arkadaşlar arasındaki kaynaşmaya önem veririm.				,683
SPRT 2_ Fakülte veya sınıftaki bazı küçük problemleri büyütme eğilimine girerim.				,654

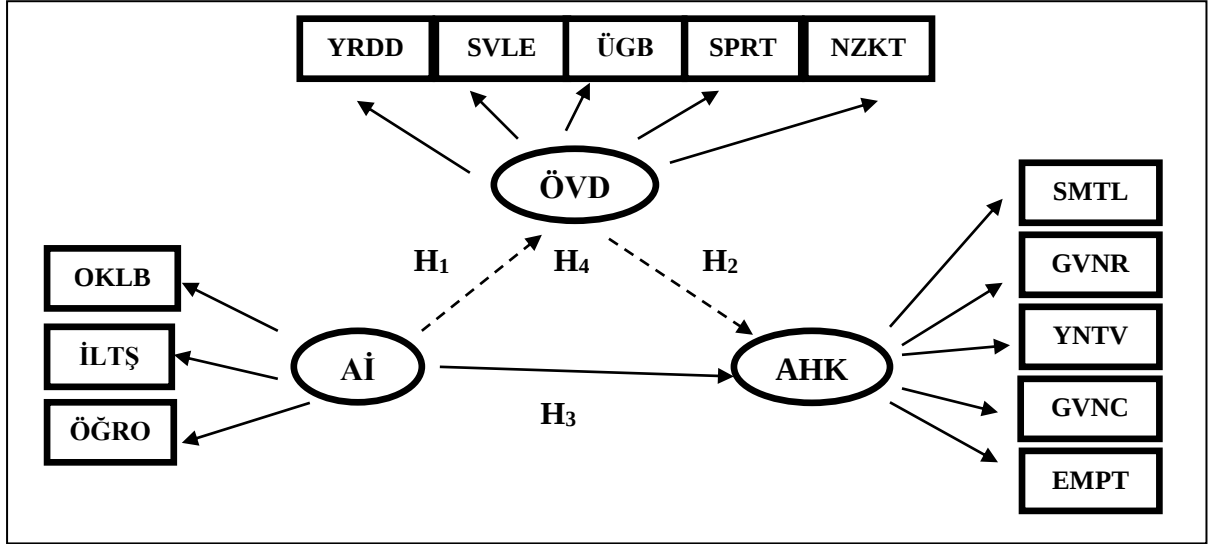
Jain ve Jain'in 2015 yılında yapmış olduğu çalışmada ÖVD yardım etme, nezaket ve sportmenlik olarak 3 alt boyutta incelenmiştir (Jain ve Jain, 2015, 613-624).

Demirel ve Tohum'un 2018 yılında yapmış olduğu çalışmada ÖVD; bireylere yönelik ÖVD, örgüte yönelik ÖVD ve genel olarak ÖVD şeklinde alt boyutlara ayrılmıştır (Demirel ve Tohum, 2018, 291).

Desselle ve arkadaşları tarafından (2018) ÖVD, sportmenlik, saygınlık, yardımcı olma, erdemli ve hayırsever olma alt boyutlarında incelenmiştir (Desselle vd., 2018, 403-412).

4.6.6. Faktör Analizi Sonrası Araştırma Modeli

Faktör Analizi Sonrası Araştırma Modeli Şekil 6’da gösterilmiştir.



Şekil 6: Faktör Analizi Sonrası Araştırma Modeli

4.6.7. Fark Testleri

Tek yönlü varyans analizi (ANOVA) normal dağılımlı bir seride üç ve daha fazla bağımsız ortalama arasındaki farkın manidarlığının hesaplanmasında kullanılır. ANOVA tek başına üç veya daha fazla grubun aritmetik ortalamalarını kümülatif olarak karşılaştırır; bu karşılaştırmalardan en az birisi anlamlı olduğunda ANOVA sonucu da anlamlı bulunur. Sonucun anlamlı bulunması durumunda farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek üzere post-hoc teknikleri adı verilen tamamlayıcı hesaplamalara geçilir. Varyansların homojen bulunmasına veya bulunmamasına bağlı olarak farklı post-hoc teknikleri tercih edilir (Kalaycı, 2008).

Tablo 17: Çok Değişkenli Testler^a (Üniversite Değişkenine Yönelik)

Etki		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Kesişim	Pillai's Trace	,000	,021 ^b	12,000	776,000	1,000
	Wilks' Lambda	1,000	,021 ^b	12,000	776,000	1,000
	Hotelling's Trace	,000	,021 ^b	12,000	776,000	1,000
	Roy's Largest Root	,000	,021 ^b	12,000	776,000	1,000
Üniversite	Pillai's Trace	,125	9,217 ^b	12,000	776,000	,000
	Wilks' Lambda	,875	9,217 ^b	12,000	776,000	,000
	Hotelling's Trace	,143	9,217 ^b	12,000	776,000	,000
	Roy's Largest Root	,143	9,217 ^b	12,000	776,000	,000
a. Tasarım: Kesişim + Üniversite						
b. Kesin istatistik testleri						

Tablo 17 incelendiğinde “Üniversite” değişkeni için dört farklı çok değişkenli istatistik sonuçları anlamlı bulunmuştur. (Sig. 0,000). Üniversite değişkeni açısından alt boyutlar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır (Kalaycı, 2008).

Tablo 18: Etki Testleri (Üniversite Değişkenine Yönelik)

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Üniversite	EMPATİ	4,817	1	4,817	4,827	,028
	YANITVEREBİLİRLİK	5,348	1	5,348	5,376	,021
	GÜVENİLİRLİK	,244	1	,244	,244	,622
	SOMUTLUK	,521	1	,521	,524	,469
	GÜVENCE	,307	1	,307	,308	,579
	NEZAKET	9,819	1	9,819	9,848	,002
	ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	,135	1	,135	,134	,714
	SİVİL ERDEM	24,328	1	24,328	25,231	,000
	SPORTMENLİK	23,571	1	23,571	24,064	,000
	İLETİŞİM	6,607	1	6,607	6,654	,010
	OKULA BAĞ.	12,763	1	12,763	12,957	,000
	ÖĞR. ORT.	6,305	1	6,305	6,348	,012

Tablo 18 incelendiğinde Empati, Yanıtverebilirlik, Nezaket, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık ve Öğrenme Ortamı değişkenlerinin anlamlılık düzeyinin 0.05’ten küçük olduğu görülmektedir.

Tablo 19: Ortalama ve Standart Sapma (Üniversite Değişkenine Yönelik)

Üniversite		Ortalama	Std. Sapma
EMPATİ	Beykent Unv	,0721127	1,01740673
	Marmara Unv	-,0842243	,97891208
YANITVEREBİLİRLİK	Beykent Unv	,0866040	,98049018
	Marmara Unv	-,0781240	1,01497026
GÜVENİLİRLİK	Beykent Unv	-,0188806	,96916489
	Marmara Unv	,0162888	1,03158851
SOMUTLUK	Beykent Unv	,0132021	1,04094115
	Marmara Unv	-,0382342	,94955209
GÜVENCE	Beykent Unv	-,0179695	,96281683
	Marmara Unv	,0215053	1,03614483
NEZAKET	Beykent Unv	,1128808	,89828321
	Marmara Unv	-,1103325	1,09489918
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	Beykent Unv	-,0146887	,98830067
	Marmara Unv	,0114632	1,01517475
SİVİL ERDEM	Beykent Unv	,1719963	,90958720
	Marmara Unv	-,1793459	1,05323697
SPORTMENLİK	Beykent Unv	,1683499	,84672925
	Marmara Unv	-,1774814	1,12156739
İLETİSİM	Beykent Unv	,0888776	,94649379
	Marmara Unv	-,0942149	1,04677738
OKULA BAĞ.	Beykent Unv	-,1235326	,99194117
	Marmara Unv	,1309510	,99308857
ÖĞR. ORT.	Beykent Unv	,0868239	1,01067207
	Marmara Unv	-,0920378	,98151040

Tablo 18 ve Tablo 19 beraber incelendiğinde;

Beykent Üniversitesi öğrencilerinin Empati, Yanıtlıverebilirlık, Nezaket, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim ve Öğrenme Ortamı alt boyut puanlarının Marmara Üniversitesi öğrencilerine göre ortalamanın üstünde olduğu ve bu durumun anlamlı olduğu görölmektedir.

Marmara Üniversitesi öğrencilerinin ise Okula Bağlılık Algısı ortalamalarının anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu görölmektedir.

Tablo 20: Çok Değişkenli Testler^a (Cinsiyet Değişkenine Yönelik)

Etki		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Kesişim	Pillai's Trace	,000	,018 ^b	12,000	776,000	1,000
	Wilks' Lambda	1,000	,018 ^b	12,000	776,000	1,000
	Hotelling's Trace	,000	,018 ^b	12,000	776,000	1,000
	Roy's Largest Root	,000	,018 ^b	12,000	776,000	1,000
Cinsiyet	Pillai's Trace	,079	5,577 ^b	12,000	776,000	,000
	Wilks' Lambda	,921	5,577 ^b	12,000	776,000	,000
	Hotelling's Trace	,086	5,577 ^b	12,000	776,000	,000
	Roy's Largest Root	,086	5,577 ^b	12,000	776,000	,000
a. Tasarım: Kesişim + Cinsiyet						
b. Kesin istatistik testleri						

Tablo 20 incelendiğinde “Cinsiyet” değişkeni için dört farklı çok değişkenli istatistik sonuçları anlamlı bulunmuştur. (P=0,000). Cinsiyet değişkeni açısından alt boyutlar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 21: Etki Testleri (Cinsiyet Değişkenine Yönelik)

Source		Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Cinsiyet	EMPATİ	2,891	1	2,891	2,890	,090
	YANITVEREBİLİRLİK	5,717	1	5,717	5,750	,017
	GÜVENİLİRLİK	,049	1	,049	,049	,824
	SOMUTLUK	4,432	1	4,432	4,475	,035
	GÜVENCE	7,030	1	7,030	7,104	,008
	NEZAKET	,117	1	,117	,116	,734
	ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	1,659	1	1,659	1,657	,198
	SİVİL ERDEM	32,562	1	32,562	34,142	,000
	SPORTMENLİK	1,942	1	1,942	1,928	,165
	İLETİSİM	1,990	1	1,990	1,992	,159
	OKULA BAĞ.	8,588		8,588	8,672	,003
	ÖĞR. ORT.	1,649	1	1,649	1,651	,199

Tablo 21 incelendiğinde öğrencilerin cinsiyetleri ile Yanıtlıverebilirlik, Somutluk, Güvence, Sivil Erdem ve Okula Bağlılık alt boyutları arasındaki anlamlılık düzeyinin 0.05'ten küçük olduğu görülmektedir. (p < 0,05)

Tablo 22: Ortalama ve Standart Sapma (Cinsiyet Değişkenine Yönelik)

Cinsiyet		Ortalama	Std. Sapma
EMPATİ	Kadın	-,065	1,025
	Erkek	,056	,976
YANITVEREBİLİRLİK	Kadın	-,080	,995
	Erkek	,090	,999
GÜVENİLİRLİK	Kadın	,006	,965
	Erkek	-,010	1,033
SOMUTLUK	Kadın	,065	,977
	Erkek	-,085	1,012
GÜVENCE	Kadın	,097	1,061
	Erkek	-,091	,926
NEZAKET	Kadın	,017	,988
	Erkek	-,007	1,021
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	Kadın	,045	,956
	Erkek	-,047	1,042
SİVİL ERDEM	Kadın	,208	,857
	Erkek	-,198	1,080
SPORTMENLİK	Kadın	-,050	1,002
	Erkek	,049	1,005
İLETİSİM	Kadın	,051	1,028
	Erkek	-,049	,971
OKULA BAĞ.	Kadın	,106	,998
	Erkek	-,102	,993
ÖĞR. ORT.	Kadın	-,047	1,015
	Erkek	,045	,984

Tablo 21 ve Tablo 22 birlikte incelendiğinde;

Erkek öğrencilerin yanıtverebilirlik algılarının daha yüksek olduğu (p değeri=0,017< 0,05),

Kadın öğrencilerin somutluk algılarının daha yüksek olduğu (p değeri=0,035< 0,05),

Kadın öğrencilerin güvence algılarının daha yüksek olduğu (p değeri=0,008< 0,01),

Kadın öğrencilerin sivil erdem algılarının daha yüksek olduğu (p değeri=0,000< 0,01),

Kadın öğrencilerin okula bağlılık algılarının daha yüksek olduğu (p değeri=0,003< 0,01) bulunmuştur.

Tablo 23: Çok Değişkenli Testler^a (Sınıf Değişkenine Yönelik)

Etki		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Kesişim	Pillai's Trace	,030	1,992 ^b	12,000	774,000	,022
	Wilks' Lambda	,970	1,992 ^b	12,000	774,000	,022
	Hotelling's Trace	,031	1,992 ^b	12,000	774,000	,022
	Roy's Largest Root	,031	1,992 ^b	12,000	774,000	,022
Sınıfınız	Pillai's Trace	,107	2,387	36,000	2328,000	,000
	Wilks' Lambda	,897	2,388	36,000	2287,597	,000
	Hotelling's Trace	,111	2,388	36,000	2318,000	,000
a. Tasarım: Kesişim + Sınıf						
b. Kesin istatistik testleri						

Tablo 23 incelendiğinde “Sınıf” değişkeni için dört farklı çok değişkenli istatistik sonuçları anlamlı bulunmuştur. (P=0,000). Sınıf değişkeni açısından alt boyutlar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 24: Etki Testleri (Sınıf Değişkenine Yönelik)

Source		Type III Sum Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Sınıfınız	EMPATİ	3,680	3	1,227	1,224	,300
	YANITVEREBİLİRLİK	7,316	3	2,439	2,452	,062
	GÜVENİLİRLİK	1,655	3	,552	,551	,647
	SOMUTLUK	1,304	3	,435	,436	,727
	GÜVENCE	3,323	3	1,108	1,111	,344
	NEZAKET	21,367	3	7,122	7,231	,000
	ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	6,905	3	2,302	2,309	,075
	SİVİL ERDEM	14,532	3	4,844	4,947	,002
	SPORTMENLİK	11,138	3	3,713	3,721	,011
	İLETİSİM	3,630	3	1,210	1,211	,305
	OKULA BAĞ.	8,269	3	2,756	2,775	,040
	ÖĞR. ORT.	3,724	3	1,241	1,242	,293

Tablo 24 incelendiğinde öğrencilerin sınıfları ile Nezaket, Sivil Erdem, Sportmenlik ve Okula Bağlılık alt boyutları arasındaki anlamlılık düzeyinin 0.05’ten küçük olduğu görülmektedir. (p < 0,05)

Tablo 25: Ortalama ve Standart Sapma (Sınıf Değişkenine Yönelik)

Bağımlı Değişken				Ortalama Fark	Std. Hata	Sig.
EMPATİ	LSD	3. sınıf	4. sınıf	-,0545858	,07496070	,467
			Y. Lisans	-,0417881	,16999488	,806
			Doktora	-,4151766	,22078851	,060
		4. sınıf	3. sınıf	,0545858	,07496070	,467
			Y. Lisans	,0127977	,16761721	,939
			Doktora	-,3605908	,21896310	,100
		Y. Lisans	3. sınıf	,0417881	,16999488	,806
			4. sınıf	-,0127977	,16761721	,939
			Doktora	-,3733885	,26687823	,162
		Doktora	3. sınıf	,4151766	,22078851	,060
			4. sınıf	,3605908	,21896310	,100
			Y. Lisans	,3733885	,26687823	,162
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	-,0545858	,07534765	,978
			Y. Lisans	-,0417881	,15379022	1,000
			Doktora	-,4151766	,22205253	,368
		4. sınıf	3. sınıf	,0545858	,07534765	,978
			Y. Lisans	,0127977	,15113495	1,000
			Doktora	-,3605908	,22022185	,520
		Y. Lisans	3. sınıf	,0417881	,15379022	1,000
			4. sınıf	-,0127977	,15113495	1,000
			Doktora	-,3733885	,25782131	,637
		Doktora	3. sınıf	,4151766	,22205253	,368
			4. sınıf	,3605908	,22022185	,520
			Y. Lisans	,3733885	,25782131	,637
YANITVEREBİLİRLİK	LSD	3. sınıf	4. sınıf	,0656349	,07469752	,380
			Y. Lisans	,2705705	,16939806	,111
			Doktora	-,4112574	,22001337	,062
		4. sınıf	3. sınıf	-,0656349	,07469752	,380
			Y. Lisans	,2049357	,16702874	,220
			Doktora	-,4768923*	,21819436	,029
		Y. Lisans	3. sınıf	-,2705705	,16939806	,111
			4. sınıf	-,2049357	,16702874	,220
			Doktora	-,6818279*	,26594128	,011
		Doktora	3. sınıf	,4112574	,22001337	,062
			4. sınıf	,4768923*	,21819436	,029
			Y. Lisans	,6818279*	,26594128	,011
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	,0656349	,07445953	,942

			Y. Lisans	,2705705	,19349730	,670
			Doktora	-,4112574	,18881562	,212
		4. sınıf	3. sınıf	-,0656349	,07445953	,942
			Y. Lisans	,2049357	,19127040	,872
		Y. Lisans	Doktora	-,4768923	,18653284	,099
			3. sınıf	-,2705705	,19349730	,670
		Doktora	4. sınıf	-,2049357	,19127040	,872
			Doktora	-,6818279	,25824694	,063
		Doktora	3. sınıf	,4112574	,18881562	,212
			4. sınıf	,4768923	,18653284	,099
		Y. Lisans	Y. Lisans	,6818279	,25824694	,063
			4. sınıf	,0646603	,07491751	,388
GÜVENİLİRLİK	LSD	3. sınıf	Y. Lisans	,1925642	,16989694	,257
			Doktora	,0199370	,22066132	,928
		4. sınıf	3. sınıf	-,0646603	,07491751	,388
			Y. Lisans	,1279039	,16752065	,445
		Y. Lisans	Doktora	-,0447232	,21883695	,838
			3. sınıf	-,1925642	,16989694	,257
		Doktora	4. sınıf	-,1279039	,16752065	,445
			Doktora	-,1726271	,26672448	,518
		Doktora	3. sınıf	-,0199370	,22066132	,928
			4. sınıf	,0447232	,21883695	,838
		Y. Lisans	Y. Lisans	,1726271	,26672448	,518
			4. sınıf	,0646603	,07549161	,950
	Tamhane	3. sınıf	Y. Lisans	,1925642	,18137830	,876
			Doktora	,0199370	,22655532	1,000
		4. sınıf	3. sınıf	-,0646603	,07549161	,950
			Y. Lisans	,1279039	,17779942	,979
		Y. Lisans	Doktora	-,0447232	,22370038	1,000
			3. sınıf	-,1925642	,18137830	,876
		Doktora	4. sınıf	-,1279039	,17779942	,979
			Doktora	-,1726271	,27792259	,990
		Doktora	3. sınıf	-,0199370	,22655532	1,000
			4. sınıf	,0447232	,22370038	1,000
		Y. Lisans	Y. Lisans	,1726271	,27792259	,990
			4. sınıf	,0811985	,07477317	,278
SOMUTLUK	LSD	3. sınıf	Y. Lisans	-,0819902	,16956962	,629
			Doktora	-,1101090	,22023619	,617
		4. sınıf	3. sınıf	,0811985	,07477317	,278
			Y. Lisans	-,0007917	,16719790	,996
		Y. Lisans	Doktora	-,0289106	,21841534	,895
			3. sınıf	,0819902	,16956962	,629
		4. sınıf	4. sınıf	,0007917	,16719790	,996

		Doktora		Doktora	-,0281188	,26621061	,916
			Doktora	3. sınıf	,1101090	,22023619	,617
				4. sınıf	,0289106	,21841534	,895
				Y. Lisans	,0281188	,26621061	,916
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	4. sınıf	-,0811985	,07564488	,865
				Y. Lisans	-,0819902	,17293698	,998
				Doktora	-,1101090	,23574089	,998
		4. sınıf	3. sınıf	3. sınıf	,0811985	,07564488	,865
				Y. Lisans	-,0007917	,16890088	1,000
				Doktora	-,0289106	,23279621	1,000
		Y. Lisans	3. sınıf	3. sınıf	,0819902	,17293698	,998
				4. sınıf	,0007917	,16890088	1,000
				Doktora	-,0281188	,27996272	1,000
		Doktora	3. sınıf	3. sınıf	,1101090	,23574089	,998
				4. sınıf	,0289106	,23279621	1,000
				Y. Lisans	,0281188	,27996272	1,000
GÜVENCE	LSD	3. sınıf	4. sınıf	4. sınıf	,1343414	,07477561	,073
				Y. Lisans	,0558799	,16957515	,742
				Doktora	,0110737	,22024337	,960
		4. sınıf	3. sınıf	3. sınıf	-,1343414	,07477561	,073
				Y. Lisans	-,0784615	,16720335	,639
				Doktora	-,1232678	,21842246	,573
		Y. Lisans	3. sınıf	3. sınıf	-,0558799	,16957515	,742
				4. sınıf	,0784615	,16720335	,639
				Doktora	-,0448063	,26621929	,866
		Doktora	3. sınıf	3. sınıf	-,0110737	,22024337	,960
				4. sınıf	,1232678	,21842246	,573
				Y. Lisans	,0448063	,26621929	,866
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	4. sınıf	,1343414	,07499386	,368
				Y. Lisans	,0558799	,16810111	1,000
				Doktora	,0110737	,20300207	1,000
		4. sınıf	3. sınıf	3. sınıf	-,1343414	,07499386	,368
				Y. Lisans	-,0784615	,16568746	,998
				Doktora	-,1232678	,20100795	,991
		Y. Lisans	3. sınıf	3. sınıf	-,0558799	,16810111	1,000
				4. sınıf	,0784615	,16568746	,998
				Doktora	-,0448063	,25107389	1,000
		Doktora	3. sınıf	3. sınıf	-,0110737	,20300207	1,000
				4. sınıf	,1232678	,20100795	,991
				Y. Lisans	,0448063	,25107389	1,000
NEZAKET	LSD	3. sınıf	4. sınıf	4. sınıf	-,0737984	,07432784	,321
				Y. Lisans	-,6951166*	,16855969	,000
				Doktora	-,5398668*	,21892450	,014

		4. sınıf	3. sınıf	,0737984	,07432784	,321
			Y. Lisans	-,6213182*	,16620210	,000
			Doktora	-,4660684*	,21711450	,032
		Y. Lisans	3. sınıf	,6951166*	,16855969	,000
			4. sınıf	,6213182*	,16620210	,000
			Doktora	,1552498	,26462511	,558
		Doktora	3. sınıf	,5398668*	,21892450	,014
			4. sınıf	,4660684*	,21711450	,032
			Y. Lisans	-,1552498	,26462511	,558
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	-,0737984	,07747762	,918
			Y. Lisans	-,6951166*	,13843498	,000
			Doktora	-,5398668*	,11939861	,000
		4. sınıf	3. sınıf	,0737984	,07747762	,918
			Y. Lisans	-,6213182*	,13220801	,000
			Doktora	-,4660684*	,11211932	,001
		Y. Lisans	3. sınıf	,6951166*	,13843498	,000
			4. sınıf	,6213182*	,13220801	,000
			Doktora	,1552498	,16041261	,915
		Doktora	3. sınıf	,5398668*	,11939861	,000
			4. sınıf	,4660684*	,11211932	,001
			Y. Lisans	-,1552498	,16041261	,915
ÜSTÜN GÖREV BİLİN	LSD	3. sınıf	4. sınıf	,0871348	,07477328	,244
			Y. Lisans	,4367132*	,16956985	,010
			Doktora	,0484418	,22023649	,826
		4. sınıf	3. sınıf	-,0871348	,07477328	,244
			Y. Lisans	,3495784*	,16719813	,037
			Doktora	-,0386931	,21841564	,859
		Y. Lisans	3. sınıf	-,4367132*	,16956985	,010
			4. sınıf	-,3495784*	,16719813	,037
			Doktora	-,3882714	,26621097	,145
		Doktora	3. sınıf	-,0484418	,22023649	,826
			4. sınıf	,0386931	,21841564	,859
			Y. Lisans	,3882714	,26621097	,145
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	,0871348	,07317955	,798
			Y. Lisans	,4367132	,22240578	,292
			Doktora	,0484418	,25630114	1,000
		4. sınıf	3. sınıf	-,0871348	,07317955	,798
			Y. Lisans	,3495784	,22018931	,535
			Doktora	-,0386931	,25438018	1,000
		Y. Lisans	3. sınıf	-,4367132	,22240578	,292
			4. sınıf	-,3495784	,22018931	,535
			Doktora	-,3882714	,32987628	,815
		Doktora	3. sınıf	-,0484418	,25630114	1,000

			4. sınıf	,0386931	,25438018	1,000
			Y. Lisans	,3882714	,32987628	,815
SİVİL ERDEM	LSD	3. sınıf	4. sınıf	-,1642032*	,07410799	,027
			Y. Lisans	,3179751	,16806112	,059
			Doktora	-,4743886*	,21827695	,030
		4. sınıf	3. sınıf	,1642032*	,07410799	,027
			Y. Lisans	,4821783*	,16571050	,004
			Doktora	-,3101854	,21647230	,152
		Y. Lisans	3. sınıf	-,3179751	,16806112	,059
			4. sınıf	-,4821783*	,16571050	,004
			Doktora	-,7923637*	,26384238	,003
		Doktora	3. sınıf	,4743886*	,21827695	,030
			4. sınıf	,3101854	,21647230	,152
			Y. Lisans	,7923637*	,26384238	,003
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	-,1642032	,07476458	,159
			Y. Lisans	,3179751	,19896503	,526
			Doktora	-,4743886	,19886482	,140
		4. sınıf	3. sınıf	,1642032	,07476458	,159
			Y. Lisans	,4821783	,19526401	,101
			Doktora	-,3101854	,19516190	,552
		Y. Lisans	3. sınıf	-,3179751	,19896503	,526
			4. sınıf	-,4821783	,19526401	,101
			Doktora	-,7923637*	,26848744	,028
		Doktora	3. sınıf	,4743886	,19886482	,140
			4. sınıf	,3101854	,19516190	,552
			Y. Lisans	,7923637*	,26848744	,028
SPORTMENLIK	LSD	3. sınıf	4. sınıf	,0099768	,07481292	,894
			Y. Lisans	-,3346927*	,16965975	,049
			Doktora	-,5767913*	,22035326	,009
		4. sınıf	3. sınıf	-,0099768	,07481292	,894
			Y. Lisans	-,3446695*	,16728677	,040
			Doktora	-,5867681*	,21853144	,007
		Y. Lisans	3. sınıf	,3346927*	,16965975	,049
			4. sınıf	,3446695*	,16728677	,040
			Doktora	-,2420986	,26635212	,364
		Doktora	3. sınıf	,5767913*	,22035326	,009
			4. sınıf	,5867681*	,21853144	,007
			Y. Lisans	,2420986	,26635212	,364
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	,0099768	,07790382	1,000
			Y. Lisans	-,3346927	,15687861	,205
			Doktora	-,5767913*	,18228679	,023
		4. sınıf	3. sınıf	-,0099768	,07790382	1,000
			Y. Lisans	-,3446695	,15007961	,148

		Y. Lisans	Doktora	-,5867681*	,17646945	,017
			3. sınıf	,3346927	,15687861	,205
			4. sınıf	,3446695	,15007961	,148
		Doktora	Doktora	-,2420986	,22289764	,864
			3. sınıf	,5767913*	,18228679	,023
			4. sınıf	,5867681*	,17646945	,017
		Y. Lisans	Y. Lisans	,2420986	,22289764	,864
İLETİSİM	LSD	3. sınıf	4. sınıf	-,0298603	,07486302	,690
			Y. Lisans	-,2242606	,16977337	,187
			Doktora	-,3242502	,22050082	,142
		4. sınıf	3. sınıf	,0298603	,07486302	,690
			Y. Lisans	-,1944003	,16739880	,246
			Doktora	-,2943899	,21867778	,179
		Y. Lisans	3. sınıf	,2242606	,16977337	,187
			4. sınıf	,1944003	,16739880	,246
			Doktora	-,0999896	,26653048	,708
		Doktora	3. sınıf	,3242502	,22050082	,142
			4. sınıf	,2943899	,21867778	,179
			Y. Lisans	,0999896	,26653048	,708
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	-,0298603	,07566681	,999
			Y. Lisans	-,2242606	,16976031	,723
			Doktora	-,3242502	,17962608	,404
		4. sınıf	3. sınıf	,0298603	,07566681	,999
			Y. Lisans	-,1944003	,16671910	,822
			Doktora	-,2943899	,17675470	,498
		Y. Lisans	3. sınıf	,2242606	,16976031	,723
			4. sınıf	,1944003	,16671910	,822
			Doktora	-,0999896	,23309938	,999
		Doktora	3. sınıf	,3242502	,17962608	,404
			4. sınıf	,2943899	,17675470	,498
			Y. Lisans	,0999896	,23309938	,999
OKULA BAĞ.	LSD	3. sınıf	4. sınıf	,2138461*	,07464134	,004
			Y. Lisans	,0829021	,16927064	,624
			Doktora	,0679346	,21984788	,757
		4. sınıf	3. sınıf	-,2138461*	,07464134	,004
			Y. Lisans	-,1309440	,16690310	,433
			Doktora	-,1459114	,21803024	,504
		Y. Lisans	3. sınıf	-,0829021	,16927064	,624
			4. sınıf	,1309440	,16690310	,433
			Doktora	-,0149674	,26574124	,955
		Doktora	3. sınıf	-,0679346	,21984788	,757
			4. sınıf	,1459114	,21803024	,504

	Tamhane	3. sınıf	Y. Lisans	,0149674	,26574124	,955
			4. sınıf	,2138461*	,07455804	,025
			Y. Lisans	,0829021	,19252082	,999
		4. sınıf	Doktora	,0679346	,22851087	1,000
			3. sınıf	-,2138461*	,07455804	,025
			Y. Lisans	-,1309440	,18958770	,983
			Doktora	-,1459114	,22604524	,989
		Y. Lisans	3. sınıf	-,0829021	,19252082	,999
			4. sınıf	,1309440	,18958770	,983
			Doktora	-,0149674	,28740531	1,000
		Doktora	3. sınıf	-,0679346	,22851087	1,000
			4. sınıf	,1459114	,22604524	,989
			Y. Lisans	,0149674	,28740531	1,000
ÖĞR.ORT.	LSD	3. sınıf	4. sınıf	,0349495	,07485854	,641
			Y. Lisans	,2244945	,16976321	,186
			Doktora	-,2721926	,22048763	,217
		4. sınıf	3. sınıf	-,0349495	,07485854	,641
			Y. Lisans	,1895451	,16738879	,258
			Doktora	-,3071421	,21866470	,161
		Y. Lisans	3. sınıf	-,2244945	,16976321	,186
			4. sınıf	-,1895451	,16738879	,258
			Doktora	-,4966871	,26651454	,063
		Doktora	3. sınıf	,2721926	,22048763	,217
			4. sınıf	,3071421	,21866470	,161
			Y. Lisans	,4966871	,26651454	,063
	Tamhane	3. sınıf	4. sınıf	,0349495	,07499290	,998
			Y. Lisans	,2244945	,17046036	,726
			Doktora	-,2721926	,22698875	,811
		4. sınıf	3. sınıf	-,0349495	,07499290	,998
			Y. Lisans	,1895451	,16775864	,842
			Doktora	-,3071421	,22496693	,708
		Y. Lisans	3. sınıf	-,2244945	,17046036	,726
			4. sınıf	-,1895451	,16775864	,842
			Doktora	-,4966871	,27210828	,373
		Doktora	3. sınıf	,2721926	,22698875	,811
			4. sınıf	,3071421	,22496693	,708
			Y. Lisans	,4966871	,27210828	,373

Tablo 25'e göre varyansların eşit olması durumunda seçilebilecek Post-Hoc test tekniklerinden LSD ve Tamhane seçilerek %95 güven aralığında analiz yapılmıştır (Kalaycı, 2008). Tablo 26 incelendiğinde öğrencilerin sınıfları ile bazı alt boyutlar arasında anlamlı ilişkiler bulunmaktadır.

Öğrencilerin Yanıtlarebilirlik algıları incelendiğinde; 4. sınıf öğrencilerinin doktora öğrencilerine göre (p değeri= $0,029 < 0,05$) ve yüksek lisans öğrencilerinin doktora öğrencilerine göre (p değeri= $0,011 < 0,05$) Yanıtlarebilirlik algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin Nezaket algıları incelendiğinde; 3. sınıf öğrencilerinin yüksek lisans (p değeri= $0,000$) ve doktora (p değeri= $0,014 < 0,05$) öğrencilerine göre Nezaket algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca 4. sınıf öğrencilerinin de yüksek lisans (p değeri= $0,000$) ve doktora (p değeri= $0,032 < 0,05$) öğrencilerine göre Nezaket algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun yanında Post-Hoc test tekniklerinden Tamhane seçildiğinde de 3.sınıf öğrencilerinin yüksek lisans (p değeri= $0,000$) ve doktora (p değeri= $0,000$) öğrencilerine göre ve 4. sınıf öğrencilerinin yüksek lisans (p değeri= $0,000$) ve doktora (p değeri= $0,001$) öğrencilerine göre Nezaket algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin Üstün Görev Bilinci algıları incelendiğinde; 3. Sınıf öğrencilerinin ($p= 0,01$) ve 4. Sınıf öğrencilerinin ($p= 0,037$) yüksek lisans öğrencilerine göre Üstün Görev Bilinci algılarının daha düşük olduğu görülmektedir

Öğrencilerin Sivil Erdem algıları incelendiğinde; 3. sınıf öğrencilerinin 4. Sınıf öğrencilerine (p değeri= $0,027 < 0,05$) ve doktora öğrencilerine (p değeri= $0,030 < 0,05$) göre Sivil Erdem algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca yüksek lisans öğrencilerinin 4. Sınıf (p değeri= $0,004 < 0,01$) ve doktora öğrencilerine (p değeri= $0,003 < 0,01$) göre Sivil Erdem algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun yanında Post-Hoc test tekniklerinden Tamhane seçildiğinde de yüksek lisans öğrencilerinin doktora öğrencilerine göre Sivil Erdem algılarının daha yüksek olduğu (p değeri= $0,028 < 0,05$) görülmektedir.

Öğrencilerin sportmenlik düzeyi algıları incelendiğinde; 3. sınıf öğrencilerinin yüksek lisans (p değeri=0,049< 0,05) ve doktora (p değeri=0,009< 0,01) öğrencilerine göre sportmenlik düzeyi algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca 4. sınıf öğrencilerinin de yüksek lisans (p değeri=0,04< 0,05) ve doktora (p değeri=0,007< 0,01) öğrencilerine göre sportmenlik düzeyi algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun yanında Post-Hoc test tekniklerinden Tamhane seçildiğinde de 3. Sınıf öğrencilerinin doktora öğrencilerine göre (p değeri=0,023< 0,05) ve 4. Sınıf öğrencilerinin doktora öğrencilerine göre (p değeri=0,017< 0,05) Sivil Erdem algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin Okula Bağlılık algıları incelendiğinde; 4. sınıf öğrencilerinin 3. Sınıf öğrencilerine göre (p değeri=0,004< 0,01) Okula Bağlılık algı düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bunun yanında Post-Hoc test tekniklerinden Tamhane seçildiğinde de 4. Sınıf öğrencilerinin 3. Sınıf öğrencilerine göre (p değeri=0,025< 0,05) Okula Bağlılık algı düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

4.6.8. Regresyon Analizi

Regresyon analizi, iki ya da daha çok değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek ve bu ilişkiyi kullanarak o konu ile ilgili tahminler ya da kestirimler yapabilmek amacıyla kullanılan analiz yöntemidir. Eğer tek bir değişken kullanılarak analiz yapılıyorsa buna tek değişkenli regresyon, birden çok değişken kullanılıyorsa çok değişkenli regresyon analizi olarak adlandırılır. Çıkarımsal analizde R-kare değeri bulunur ve bulunan değer doğru hesaplanmışsa 0 ile 1 arasında olmalıdır (https://tr.wikipedia.org/wiki/Regresyon_analizi; erişim tarihi: 14.05.2020).

Değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olabileceği gibi, doğrusal olmayan bir ilişki de olabilir. Bu nedenle, saçılım grafiği yapılmadan (ilişki yok/doğrusal ilişki var/doğrusal olmayan ilişki var) ve değişkenler arasında korelasyon varlığına rastlanılmadan regresyon analizine karar verilmemesi gerekir (Ergün, 1995; Orhunbilge 2017).

Çok değişkenli regresyon analizi, bir bağımlı değişkenin ve birden fazla bağımsız değişkenin bulunduğu regresyon modellerinden oluşmaktadır. Çok değişkenli regresyon

analizinde bağımsız değişkenler eş zamanlı olarak bağımlı değişkendeki değişimi açıklamaya çalışmaktadır. Hesaplama ve yorum bakımından tek değişkenli regresyon analizine benzemektedir. Çoklu regresyon katsayısı R, bir bağımlı değişkendeki değişim ile eşzamanlı ele alınan birden fazla bağımsız değişkendeki değişim arasındaki ilişkinin derecesini göstermektedir. Daha basit bir ifade ile, bağımlı değişken ile birlikte ele alınan bir grup bağımsız değişkendeki değişimin ilişkisinin bir göstergesidir. Çok değişkenli regresyon analizi sosyal bilimlerin birçok alanında kullanılmaktadır (Ergün, 1995; Orhunbilge 2017).

Regresyon varsayımları şunlardır (Yavuz, 2009, 126).

- Normal dağılım
- Doğrusallık
- Hata terimlerinin ortalaması sıfırdır
- Sabit varyans
- Otokorelasyon olmaması
- Bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı olmaması

Sosyal bilimlerde çarpıklık ve basıklık değerleri $-1,5$ ile $+1,5$ arasında olduğu zaman normal dağılım gözlendiği kabul edilir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Araştırmanın Ekler kısmında bulunan çarpıklık ve basıklık değerleri incelendiğinde normal dağılımın gözlendiği görülebilir.

Yapılan bu çalışmada Durbin-Watson değerleri 1 ile 3 arasında bir değer olduğu için modelimiz anlamlıdır (Tablo 26-Tablo 30 arası) ayrıca otokorelasyon yoktur (Yavuz, 2009, 126).

Tablo 26: Regresyon Tablosu (Empati)

Model	Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig.
Regresyon	138,728	7	19,818	23,717	,000 ^b
Residual	654,276	783	,836	Durbin-Watson	R Kare
Toplam	793,003	790		2,043	,175
Değişkenler	Standart Hata	Beta (Standardize)	t	Sig.	
NEZAKET	,035	,016	,458	,647	
ÜGB	,038	,127	3,326	,001	
SİVİL ERDEM	,033	-,035	-1,044	,297	
SPORTMENLİK	,034	,024	,700	,484	
İLETİŞİM	,036	,185	5,084	,000	
OKULA BAĞ.	,037	,131	3,533	,000	
ÖĞR. ORT	,034	,259	7,579	,000	

a. Bağımlı Değişken : Hizmet Kalitesi (Empati)

b. Bağımsız Değişkenler: Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı.

Tablo 26’ya göre Hizmet Kalitesi (Empati) bağımlı değişkeni, örgüt iklimine ait olan İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı bağımsız değişkenlerinden sigma değeri 0,000, t ve Beta değerleri standart kriterler doğrultusunda olduğu için doğrudan ve pozitif yönde etkilenmektedir. Tablo 26 detaylı incelendiğinde en yüksek beta değerine sahip olan “Öğrenme Ortamı” bağımsız değişkeninin (beta değeri 0,259), “Empati” bağımlı değişkenini en çok etkileyen değişken olduğu görülmektedir. Empati bağımlı değişkenini Öğrenme Ortamı bağımsız değişkeninden sonra sırasıyla İletişim (beta değeri 0,185), Okula Bağlılık (beta değeri 0,131) değişkenleri etkilemektedir.

Empati bağımlı değişkeni ile Üstün Görev Bilinci bağımsız değişkeni arasında anlamlılık değeri, 0,001, t değeri, 3,326 ve Beta değeri 0,127 olduğundan pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Empati bağımlı değişkeni ile ilgili olan Tablo 27’ye göre determinasyon katsayısı $R^2 = 0,175$ olduğu için, modelin %17.5’i tahmin edici bağımsız değişkenler tarafından

(Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı) açıklanabilmektedir. Başka bir ifadeyle, bağımlı değişkendeki değişimlerin %17.5’i alt boyuttaki değişimlerden kaynaklanmaktadır.

Durbin-Watson değeri 1 ile 3 arasında olmalıdır. 1’den küçük 3’ten büyük değerler birbiriyle ilişkili hata değerleri olduğunu göstermektedir. Bu kısımda bulunan 2,043 değeri 1 ile 3 arasında bir değer olduğu için modelimiz anlamlıdır (Ergün, 1995; Orhunbilge 2017).

Tablo 27: Regresyon Tablosu (Yanıtverebilirlik)

Model	Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig.
Regresyon	35,976	7	5,139	5,331	,000 ^b
Residual	754,888	783	,964	Durbin-Watson	R Kare
Toplam	790,864	790		1,892	,045
Değişkenler	Standart Hata	Beta (Standardize)	t	Sig.	
NEZAKET	,038	-,045	-1,199	,231	
ÜGB	,041	,035	,853	,394	
SİVİL ERDEM	,036	-,013	-,358	,720	
SPORTMENLİK	,036	,025	,687	,492	
İLETİŞİM	,039	,157	4,018	,000	
OKULA BAĞ.	,040	,035	,883	,378	
ÖĞR. ORT	,037	,125	3,401	,001	

a. Bağımlı Değişken : Hizmet Kalitesi (Yanıtverebilirlik)

b. Bağımsız Değişkenler: Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı.

Tablo 27’ye göre Hizmet Kalitesi (Yanıtverebilirlik) bağımlı değişkeni, örgüt iklimine ait olan İletişim ve Öğrenme Ortamı bağımsız değişkenlerinden sigma değeri 0,000, t ve Beta değerleri standart kriterler doğrultusunda olduğu için doğrudan ve pozitif yönde etkilenmektedir. Tablo 27 detaylı incelendiğinde en yüksek beta değerine sahip olan “İletişim” bağımsız değişkeninin (beta değeri 0,157), “Yanıtverebilirlik” bağımlı değişkenini en çok etkileyen değişken olduğu görülmektedir. Yanıtverebilirlik

bağımlı değişkenini, İletişim bağımsız değişkeninden sonra Öğrenme Ortamı (beta değeri 0,125) değişkeni etkilemektedir.

Yanıtverebilirlik bağımlı değişkeni ile ilgili olan Tablo 27'ye göre determinasyon katsayısı $R^2 = ,045$ olduğu için, modelin %4.5'i tahmin edici bağımsız değişkenler tarafından (Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı) açıklanabilmektedir. Ayrıca Durbin-Watson değeri 1,892 olduğu için modelimiz anlamlıdır.

Tablo 28: Regresyon Tablosu (Güvenilirlik)

Model	Kareler Toplamı	Df	Ortalama Kare	F	Sig.
Regresyon	102,917	7	14,702	16,796	,000 ^b
Residual	685,412	783	,875		
Toplam	788,329	790		Durbin-Watson 2,020	R Kare ,131
Değişkenler	Standart Hata	Beta (Standardize)	t	Sig.	
NEZAKET	,036	-,016	-,439	,661	
ÜGB	,039	,005	,121	,903	
SİVİL ERDEM	,034	,086	2,493	,013	
SPORTMENLİK	,034	-,083	-2,417	,016	
İLETİŞİM	,037	,108	2,894	,004	
OKULA BAĞ.	,038	,208	5,459	,000	
ÖĞR. ORT	,035	,254	7,234	,000	

a. Bağımlı Değişken : Hizmet Kalitesi (Güvenilirlik)

b. Bağımsız Değişkenler: Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı.

Tablo 28'e göre Hizmet Kalitesi (Güvenilirlik) bağımlı değişkeni, örgüt iklimine ait olan İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı bağımsız değişkenlerinden sigma değerleri 0,000 ve 0,004, t ve Beta değerleri standart kriterler doğrultusunda olduğu için doğrudan ve pozitif yönde etkilenmektedir. Tablo 28 detaylı incelendiğinde en yüksek beta değerine sahip olan "Öğrenme Ortamı" bağımsız değişkeninin (beta değeri 0,254), "Güvenilirlik" bağımlı değişkenini en çok etkileyen değişken olduğu görülmektedir. Güvenilirlik bağımlı değişkenini Öğrenme Ortamı bağımsız

değişkeninden sonra sırasıyla Okula Bağlılık (beta değeri 0,208), İletişim (beta değeri 0,108), Sivil Erdem (beta değeri 0,086) değişkenleri etkilemektedir.

Güvenilirlik bağımlı değişkeni ile Sportmenlik bağımsız değişkeni arasında significant değeri 0,016, t değeri, -2,417 ve Beta değeri -0,083 olduğundan negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Güvenilirlik bağımlı değişkeni ile ilgili olan Tablo 28'e göre determinasyon katsayısı $R^2 = ,131$ olduğu için, modelin %13.1'i tahmin edici bağımsız değişkenler tarafından (Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı) açıklanabilmektedir. Ayrıca Durbin-Watson değeri 2,020 olduğu için modelimiz anlamlıdır.

Tablo 29: Regresyon Tablosu (Somutluk)

Model	Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig.
Regresyon	101,854	7	14,551	16,652	,000 ^b
Residual	684,188	783	,874	Durbin-Watson	R Kare
Toplam	786,042	790		1,911	,130
Değişkenler	Standart Hata	Beta (Standardize)	t	Sig.	
NEZAKET	,036	,040	1,099	,272	
ÜGB	,039	,063	1,617	,106	
SİVİL ERDEM	,034	,001	,038	,969	
SPORTMENLİK	,034	,069	1,992	,047	
İLETİŞİM	,037	,046	1,240	,215	
OKULA BAĞ.	,038	,117	3,062	,002	
ÖĞR. ORT	,035	,281	7,999	,000	

a. Bağımlı Değişken : Hizmet Kalitesi (Somutluk)

b. Bağımsız Değişkenler: Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı.

Tablo 29'a göre Hizmet Kalitesi (Somutluk) bağımlı değişkeni, örgüt iklimine ait olan Okula Bağlılık ve Öğrenme Ortamı değişkenlerinden significant değeri 0,002 ve 0,000 olduğu için, t ve Beta değerleri standart kriterler doğrultusunda oldukları için doğrudan ve pozitif yönde etkilenmektedir.

Ayrıca, Hizmet Kalitesi (Somutluk) bağımlı değişkeni ile ÖVD'ye ait olan Sportmenlik değişkeni arasında significant değeri 0,047, t değeri 1,992 ve Beta değeri 0,069 olduğu için pozitif yönlü diğer iki değişkene göre daha zayıf bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 29 detaylı incelendiğinde en yüksek beta değerine sahip olan “Öğrenme Ortamı” bağımsız değişkeninin (beta değeri 0,281), “Somutluk” bağımlı değişkenini en çok etkileyen değişken olduğu görülmektedir. Somutluk bağımlı değişkenini, Öğrenme Ortamı bağımsız değişkeninden sonra Okula Bağlılık (beta değeri 0,117) değişkeni etkilemektedir.

Somutluk, bağımlı değişkeni ile ilgili olan Tablo 29'a göre determinasyon katsayısı $R^2 = 0,130$ olduğu için, modelin %13'ü tahmin edici bağımsız değişkenler tarafından (Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı.) açıklanabilmektedir. Ayrıca Durbin-Watson değeri 1,911 olduğu için modelimiz anlamlıdır.

Tablo 30: Regresyon Tablosu (Güvence)

Model	Kareler Toplamı	Df	Ortalamalar Karesi	F	Sig.
Regresyon	86,593	7	12,370	13,830	,000 ^b
Residual	700,379	783	,894	Durbin-Watson	R Kare
Toplam	786,972	790		1,903	,110
Değişkenler	Standart Hata	Beta (Standardize)	t	Sig.	
NEZAKET	,036	,045	1,247	,213	
ÜGB	,039	,034	,870	,385	
SİVİL ERDEM	,035	,087	2,495	,013	
SPORTMENLİK	,035	,059	1,674	,094	
İLETİŞİM	,038	,252	6,664	,000	
OKULA BAĞ.	,038	,037	,968	,334	
ÖĞR. ORT	,036	,062	1,738	,083	

a. Bağımlı Değişken : Hizmet Kalitesi (Güvence)

b. Bağımsız Değişkenler: Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı.

Tablo 30'a göre Hizmet Kalitesi (Güvence) bağımlı değişkeni, örgüt iklimine ait olan İletişim değişkeninden significant değeri 0,000, t değeri 6,664 ve Beta değeri 0,252 olduğu için doğrudan ve pozitif yönde etkilenmektedir.

Ayrıca, Hizmet Kalitesi (Güvence) bağımlı değişkeni ile ÖVD'ye ait olan Sivil Erdem değişkeni arasında significant değeri 0,013, t değeri 2,495 ve Beta değeri 0,087 olduğu için pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır.

Güvence, bağımlı değişkeni ile ilgili olan Tablo 30'a göre determinasyon katsayısı $R^2 = 0,110$ olduğu için, modelin %11'i tahmin edici bağımsız değişkenler tarafından (Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik, İletişim, Okula Bağlılık, Öğrenme Ortamı.) açıklanabilmektedir. Ayrıca Durbin-Watson değeri 1,903 olduğu için modelimiz anlamlıdır.

4.6.9. Mancova Analizi

Varyans analizinin bir uzantısı olan kovaryans analizi güçlü istatistiksel tekniklerdendir. Kovaryans analizi varyans analizi ile regresyon analizlerinin bir birleşimidir. Kovaryans analizinde ilk olarak regresyon için gerekli prosedürler uygulanır, sonrasında normal varyans analizi yöntemleri uygulanır. Kovaryans analizinde varyans analizine benzer bir şekilde bağımlı, bağımsız değişkenin yanında araya giren bir ortak değişken (kovaryant, kodeğişken) bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle kovaryans analizinde sadece bir tane bağımlı değişken bulunurken birden fazla bağımsız ve ortak değişken bulunabilmektedir (Kalaycı, 2008, 185).

Kovaryans analizini uygulamanın 3 avantajı bulunmaktadır:

- Kovaryans analizi uygulandığında hata varyansı azalır, bu nedenle F değeri artar ve kurulan modelin gücü ve tahminin doğruluk derecesi artmış olur.
- Kovaryans analizi ile farklı gruplar arasındaki regresyonlar eşitlenir.

- Kovaryans analizi örneklem büyüklüğünün veya etki büyüklüğünün küçük olduğu durumlarda daha etkili sonuçlar verir (Kalaycı, 2008, 185; Güzeller vd., 2016, 223-236)

Kovaryans analizinin varsayımları; grupların birbirinden bağımsız olması, değişken türlerinin analizin yapısına uygun olması, kayıp verilerin ve uç değerlerin kontrol altına alınması, çoklu bağlantı probleminin ortadan kaldırılması, varyansların homojen olması, doğrusallık ve gruplar içi regresyon katsayılarının eşit olmasıdır (Güzeller vd., 2016, 223-236).

Bu çalışmada mancova analizi öncesinde gerçekleştirilen regresyon ve varyans analizlerinde gerekli varsayımlar test edilip sağlandığı için, güvenilirlik değerleri yüksek olduğu, normal dağılım gözlemlendiği, anket sayısı yeterli olduğu (N=791) için, kovaryans analizi varsayımları, levene's testi sonuçları, anlamlılık değerleri ve Wilk's lambda değerleri dikkate alınarak mancova analizine geçilmiştir (Kalaycı, 2008, 185; Güzeller vd., 2016, 223-236).

Bu bölümde daha önce yapılan analizlere ilave olarak üniversite, cinsiyet, yaş, sınıf ve bölüm kontrol değişkenleri ile ilgili ayrıca mancova analizi gerçekleştirilmiştir.

4.6.9.1. Öğrencilerin Üniversiteleri Açısından Mancova Analizi Sonuçları

Tablo 31 incelendiğinde, öğrencilerin üniversiteleri açısından gerçekleştirilen mancova analizleri sonucunda; algılanan örgüt iklimi ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde devlet ve vakıf üniversitesi açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Tablo 31: Üniversite Açısından Değişkenler Arası İlişkiler

İlişki	Levene's testi sonrası $p>0.05$	Univariate testi sonrası $p<0.05$
AÖİ-AHK	-	-
AÖİ- ÖVD	Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem	Sivil Erdem
ÖVD-AHK	Empati, Yanıtlıverebilirlik, Güvenilirlik, Somutluk, Güvence	Güvence

Tablo 31 incelendiğinde, algılanan örgüt iklimi ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde Tablo 32’deki Levene’s Testi ve Tablo 33’deki Univariate testi sonrası sivil erdem alt boyutunun anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 34’deki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde Beykent Üniversitesi öğrencilerinin Sivil Erdem alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 32: Levene’s Testi (Üniversite Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances ^a				
	F	df1	df2	Sig.
NEZAKET	12,248	1	787	,000
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	,594	1	787	,441
SİVİL ERDEM	2,490	1	787	,115
SPORTMENLİK	19,466	1	787	,000
a. Design: Intercept + F_İLETİSİM + F_OKLB + F_OGRO + Üniversite				

Levene’s testinin anlamlılık değerinin 0.05’ten büyük olması ilgili bağımlı değişken için varyans eşitliği şartının sağlandığının göstergesidir (Güzeller vd., 2016, 223-236)

Tablo 33: Univariate Testi (Üniversite Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
NEZAKET	Contrast	6,355	1	6,355	7,110	,008	,009
	Error	700,802	784	,894			
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	Contrast	,020	1	,020	,026	,873	,000
	Error	597,608	784	,762			
SİVİL ERDEM	Contrast	22,879	1	22,879	24,708	,000	,031
	Error	725,948	784	,926			
SPORTMENLİK	Contrast	22,226	1	22,226	23,727	,000	,029
	Error	734,423	784	,937			

Tablo 34: Tanımlayıcı İstatistikler (Üniversite Açısından)

Descriptive Statistics				
Üniversite		Mean	Std. Deviation	N
SİVİL ERDEM	Beykent Univ	,1719963	,90958720	406
	Marmara Univ	-,1793459	1,05323697	385
	Total	,0014462	,99692427	791

Tablo 31 tekrar incelendiğinde, Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde Tablo 35’deki Levene’s Testi ve Tablo 36’deki Univariate testi sonrası güvence alt boyutunun anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 37’deki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde Marmara Üniversitesi öğrencilerinin güvence alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 35: Levene’s Testi (Üniversite Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances ^a				
	F	df1	df2	Sig.
F_EMPATİ	,057	1	789	,811
F_YANITVEREBİLİRLİK	,395	1	789	,530
F_GÜVENİLİRLİK	,574	1	789	,449
F_SOMUTLUK	1,627	1	789	,202
F_GÜVENCE	1,130	1	789	,288
a. Design: Intercept + F_NEZAKET + F_USTUN + F_SIVILERDEM + F_SPORTMENLIK + Üniversite				

Tablo 36: Univariate Testi (Üniversite Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
F_EMPATİ	Contrast	2,171	1	2,171	2,374	,124	,003
	Error	717,652	785	,914			
F_YANITVEREBİLİRLİK	Contrast	3,514	1	3,514	3,558	,060	,005
	Error	775,360	785	,988			
F_GÜVENİLİRLİK	Contrast	1,488	1	1,488	1,560	,212	,002
	Error	748,606	785	,954			
F_SOMUTLUK	Contrast	,022	1	,022	,024	,878	,000
	Error	743,239	785	,947			
F_GÜVENCE	Contrast	5,170	1	5,170	5,515	,019	,007
	Error	735,842	785	,937			

Tablo 37: Tanımlayıcı İstatistikler (Üniversite Açısından)

Descriptive Statistics				
Universite		Mean	Std. Deviation	N
F_GÜVENCE	Beykent Unv	-,0179695	,96281683	406
	Marmara Unv	,0250100	1,03476674	385
	Total	,0029497	,99808147	791

Özet olarak belirtmek gerekirse öğrencilerin üniversiteleri açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde devlet ve vakıf üniversitesi açısından anlamlı bir fark yoktur.
- Algılanan iklim ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde Beykent Üniversitesi öğrencilerinin sivil erdem alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde Marmara Üniversitesi öğrencilerinin güvence alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.6.9.2. Öğrencilerin Cinsiyetleri Açısından Mancova Analizi Sonuçları

Tablo 38: Cinsiyet Açısından Değişkenler Arası İlişkiler

İlişki	Levene's testi sonrası $p>0.05$	Univariate testi sonrası $p<0.05$
AÖİ-AHK	Empati, Yanıtlıverebilirlik, Güvenilirlik, Somutluk	Empati, Yanıtlıverebilirlik, Somutluk
AÖİ- ÖVD	Nezaket, Üstün Görev Bilinci Sportmenlik	-
ÖVD-AHK	Empati, Yanıtlıverebilirlik, Güvenilirlik, Somutluk	Empati, Yanıtlıverebilirlik

Tablo 38 incelendiğinde, algılanan örgüt iklimi ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde Tablo 39'daki Levene's Testi ve Tablo 40'daki Univariate testi sonrası Empati, Yanıtlıverebilirlik, Somutluk alt boyutlarının anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 41'deki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde erkek öğrencilerin empati ve

yanıtverebilirlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, kız öğrencilerin ise somutluk algılarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 39: Levene's Testi (Cinsiyet Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances				
	F	df1	df2	Sig.
F_EMPATİ	,052	1	787	,820
F_YANITVEREBİLİRLİK	,088	1	787	,767
F_GÜVENİLİRLİK	,743	1	787	,389
F_SOMUTLUK	,070	1	787	,791
F_GÜVENCE	5,686	1	787	,017
a. Design: Intercept + F_İLETİSİM + F_OKLB + F_OGRO + Cinsiyet				

Tablo 40: Univariate Testi (Cinsiyet Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
F_EMPATİ	Contrast	4,744	1	4,744	5,660	,018	,007
	Error	657,183	784	,838			
F_YANITVEREBİLİRLİK	Contrast	6,734	1	6,734	7,049	,008	,009
	Error	748,896	784	,955			
F_GÜVENİLİRLİK	Contrast	,044	1	,044	,049	,825	,000
	Error	695,403	784	,887			
F_SOMUTLUK	Contrast	3,807	1	3,807	4,364	,037	,006
	Error	683,956	784	,872			
F_GÜVENCE	Contrast	4,612	1	4,612	5,139	,024	,007
	Error	703,566	784	,897			

Tablo 41: Tanımlayıcı İstatistikler (Cinsiyet Açısından)

Descriptive Statistics				
Cinsiyet		Mean	Std. Deviation	N
F_EMPATİ	Kız	-,0654713	1,02470352	387
	Erkek	,0556150	,97589414	402
	Total	-,0037772	1,00133021	789
F_YANITVEREBİLİRLİK	Kız	-,0801145	,99509714	387
	Erkek	,0901592	,99910294	402
	Total	,0066410	1,00014084	789
F_SOMUTLUK	Kız	,0646191	,97728262	387
	Erkek	-,0853017	1,01202171	402
	Total	-,0117664	,99732675	789

Erkek öğrencilerin kültürel olarak kız öğrencilere göre daha sosyal olmalarından dolayı empati ve yanıtverebilirlik algılarının daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Kız öğrencilerin ise somutluk yani fiziksel görünüm ile ilgili algılamalarının daha yüksek olduğunu bir diğer ifadeyle erkek öğrencilerin fiziksel görünümle ilgili beklentilerinin daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 38 tekrar incelendiğinde, Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde Tablo 42’deki Levene’s Testi ve Tablo 43’deki Univariate testi sonrası Empati ve Yanıtverebilirlik alt boyutlarının anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 44’deki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde erkek öğrencilerin empati ve yanıtverebilirlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 42: Levene’s Testi (Cinsiyet Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances ^a				
	F	df1	df2	Sig.
F_EMPATİ	,016	1	789	,900
F_YANITVEREBİLİRLİK	,001	1	789	,981
F_GÜVENİLİRLİK	1,206	1	789	,272
F_SOMUTLUK	,287	1	789	,592
F_GÜVENCE	8,235	1	789	,004
a. Design: Intercept + F_NEZAKET + F_USTUN + F_SIVILERDEM + F_SPORTMENLIK + Cinsiyet				

Tablo 43: Univariate Testi (Cinsiyet Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
F_EMPATİ	Contrast	4,508	1	4,508	4,947	,026	,006
	Error	715,314	785	,911			
F_YANITVEREBİLİRLİK	Contrast	7,218	1	7,218	7,343	,007	,009
	Error	771,656	785	,983			
F_GÜVENİLİRLİK	Contrast	,684	1	,684	,716	,398	,001
	Error	749,410	785	,955			
F_SOMUTLUK	Contrast	3,570	1	3,570	3,788	,052	,005
	Error	739,691	785	,942			
F_GÜVENCE	Contrast	3,385	1	3,385	3,602	,058	,005
	Error	737,627	785	,940			

Tablo 44: Tanımlayıcı İstatistikler (Cinsiyet Açısından)

Descriptive Statistics				
Cinsiyet		Mean	Std. Deviation	N
F_EMPATİ	Kız	-,0654713	1,02470352	387
	Erkek	,0599963	,97688558	404
	Total	-,0013893	1,00189904	791
F_YANITVEREBİLİRLİK	Kız	-,0801145	,99509714	387
	Erkek	,0954328	,99943931	404
	Total	,0095456	1,00054650	791

Algılanan iklim ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde olduğu gibi erkek öğrencilerin kültürel olarak kız öğrencilere göre daha sosyal olmalarından dolayı empati ve yanıtverebilirlik algılarının daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Özet olarak belirtmek gerekirse öğrencilerin cinsiyetleri açısından gerçekleştirilen manova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde erkek öğrencilerin empati ve yanıtverebilirlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, kız öğrencilerin ise somutluk algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

- Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde erkek öğrencilerin empati ve yanıtverebilirlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.6.9.3. Öğrencilerin Yaşları Açısından Manova Analizi Sonuçları

Tablo 45: Yaş Açısından Değişkenler Arası İlişkiler

İlişki	Levene's testi sonrası $p>0.05$	Univariate testi sonrası $p<0.05$
AÖİ-AHK	Empati, Yanıtverebilirlik, Güvenilirlik, Somutluk, Güvence	-
AÖİ- ÖVD	Nezaket, Üstün Görev Bilinci, Sivil Erdem, Sportmenlik	Sivil Erdem, Nezaket
ÖVD-AHK	Empati, Yanıtverebilirlik, Güvenilirlik, Somutluk, Güvence	-

Tablo 45 incelendiğinde, algılanan iklim ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde Tablo 46'daki Levene's Testi ve Tablo 47'deki Univariate testi sonrası Sivil Erdem ve Nezaket alt boyutlarının anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 48'deki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde 31 ve üzeri yaş grubundaki öğrencilerin sivil erdem ve nezaket algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. 31 ve üzeri yaş grubundaki öğrenciler diğer yaş grubundaki öğrencilere göre daha olgun oldukları için sivil erdem ve nezaket algılamalarının daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 46: Levene's Testi (Yaş Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances ^a				
	F	df1	df2	Sig.
NEZAKET	1,040	3	785	,374
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	,159	3	785	,924
SİVİL ERDEM	1,784	3	785	,149
SPORTMENLİK	1,395	3	785	,243
a. Design: Intercept + F_İLETİSİM + F_OKLB + F_OGRO + Yaşınız				

Tablo 47: Univariate Testi (Yaş Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
NEZAKET	Contrast	10,380	3	3,460	3,883	,009	,015
	Error	696,778	782	,891			
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	Contrast	,448	3	,149	,195	,900	,001
	Error	597,180	782	,764			
SİVİL ERDEM	Contrast	8,312	3	2,771	2,926	,033	,011
	Error	740,515	782	,947			
SPORTMENLİK	Contrast	6,732	3	2,244	2,340	,072	,009
	Error	749,917	782	,959			

Tablo 48: Tanımlayıcı İstatistikler (Yaş Açısından)

Descriptive Statistics				
Yaşınız		Mean	Std. Deviation	N
NEZAKET	0-21 arası	-,0611100	1,03019945	230
	22-24 arası	-,0377413	1,02088918	465
	25-30 arası	,3567797	,79647347	66
	31 ve üzeri	,4153492	,66565742	28
	Total	,0045276	1,00415528	789
SİVİL ERDEM	0-21 arası	,1072192	,97160376	230
	22-24 arası	-,0234092	,96968749	465
	25-30 arası	-,2632807	1,22246359	66
	31 ve üzeri	,1693723	,96747293	28
	Total	,0014462	,99692427	789

Özet olarak belirtmek gerekirse öğrencilerin yaşları açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde 31 ve üzeri yaş grubundaki öğrencilerin sivil erdem ve nezaket algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.6.9.4. Öğrencilerin Sınıfları Açısından Mancova Sonuçları

Tablo 49: Öğrencilerin Sınıfları Açısından Değişkenler Arası İlişkiler

İlişki	Levene's testi sonrası $p>0.05$	Univariate testi sonrası $p<0.05$
AÖİ-AHK	Empati, Yanıtlıverebilirlik, Güvenilirlik, Somutluk, Güvence	-
AÖİ- ÖVD	Sivil Erdem	Sivil Erdem
ÖVD-AHK	Empati, Yanıtlıverebilirlik, Güvenilirlik, Somutluk, Güvence	-

Tablo 49 incelendiğinde, algılanan iklim ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde Tablo 50'deki Levene's Testi ve Tablo 51'deki Univariate testi sonrası sivil erdem alt boyutunun anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 52'deki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde doktora öğrencilerinin sivil erdem algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir. Doktora öğrencileri diğer

öğrencilere göre daha olgun oldukları için sivil erdem algılamalarının daha yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 50: Levene's Testi (Öğrencilerin Sınıfları Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances ^a				
	F	df1	df2	Sig.
NEZAKET	3,235	3	785	,022
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	3,155	3	785	,024
SİVİL ERDEM	1,338	3	785	,261
SPORTMENLİK	3,304	3	785	,020
a. Design: Intercept + F_ILETISIM + F_OKLB + F_OGRO + Sınıfınız				

Tablo 51: Univariate Testi (Öğrencilerin Sınıfları Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
NEZAKET	Contrast	18,287	3	6,096	6,920	,000	,026
	Error	688,870	782	,881			
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	Contrast	5,876	3	1,959	2,588	,052	,010
	Error	591,751	782	,757			
SİVİL ERDEM	Contrast	15,658	3	5,219	5,567	,001	,021
	Error	733,169	782	,938			
SPORTMENLİK	Contrast	8,670	3	2,890	3,021	,029	,011
	Error	747,980	782	,956			

Tablo 52: Tanımlayıcı İstatistikler (Öğrencilerin Sınıfları Açısından)

Descriptive Statistics				
Sınıfınız		Mean	Std. Deviation	N
SİVİL ERDEM	3. sınıf	-,0826401	1,04862360	312
	4. sınıf	,0815632	,92692189	416
	Y. Lisans	-,4006152	1,18593627	39
	Doktora	,3917485	,89022583	22
	Total	,0014462	,99692427	789

Özet olarak belirtmek gerekirse öğrencilerin sınıfları açısından gerçekleştirilen manova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde doktora öğrencilerinin sivil erdem algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.6.9.5. Öğrencilerin Bölümleri Açısından Mancova Analizi Sonuçları

Tablo 53: Öğrencilerin Bölümleri Açısından Değişkenler Arası İlişkiler

İlişki	Levene's testi sonrası $p>0.05$	Univariate testi sonrası $p<0.05$
AÖİ-AHK	Yanıtverebilirlik, Somutluk, Güvence	-
AÖİ- ÖVD	Nezaket, Sivil Erdem, Sportmenlik	Nezaket, Sivil Erdem, Sportmenlik
ÖVD-AHK	Somutluk, Güvence	Güvence

Tablo 53 incelendiğinde, algılanan iklim ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde Tablo 54'deki Levene's Testi ve Tablo 55'deki Univariate testi sonrası nezaket, sivil erdem, sportmenlik alt boyutlarının anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 56'daki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde işletme enformatiği öğrencilerinin nezaket algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, turizm işletmeciliği öğrencilerinin sivil erdem algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, işletme enformatiği öğrencilerinin sportmenlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 54: Levene's Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances ^a				
	F	df1	df2	Sig.
NEZAKET	1,561	19	769	,060
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	2,166	19	769	,003
SİVİL ERDEM	1,459	19	769	,093
SPORTMENLIK	1,554	19	769	,062
a. Design: Intercept + F_ILETISIM + F_OKLB + F_OGRO + Bölümünüz				

Tablo 55: Univariate Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
NEZAKET	Contrast	48,961	19	2,577	2,999	,000	,069
	Error	658,197	766	,859			
ÜSTÜN GÖREV BİLİNCİ	Contrast	16,939	19	,892	1,176	,271	,028
	Error	580,688	766	,758			
SİVİL ERDEM	Contrast	31,803	19	1,674	1,788	,020	,042
	Error	717,024	766	,936			
SPORTMENLIK	Contrast	45,532	19	2,396	2,581	,000	,060
	Error	711,117	766	,928			

Tablo 56: Tanımlayıcı İstatistikler (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)

Descriptive Statistics				
Bölümünüz		Mean	Std. Deviation	N
NEZAKET	Y.Lisans&Doktora	,5644974	,69475318	58
	Bankacılık ve Finans (İngilizce)	-,9881990	1,72136022	3
	Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri	-,0343455	,98894531	71
	Ekonometri	-,2899926	1,01896106	37
	İktisat	-,4273184	1,21359452	103
	İktisat (İngilizce)	,0601526	,94825938	59
	İşletme	-,0392313	,99137631	95
	İşletme (İngilizce)	-,0460973	1,01425917	20
	İşletme (Almanca)	,3158071	,91258105	17
	İşletme Enformatiği (Almanca)	,6139153	,21463089	2
	Maliye	-,4554211	1,52593970	15
	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Türkçe)	-,0421686	,97026768	36
	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce)	-1,1848105	,63063668	2
	Turizm İşletmeciliği	,2238874	,91176951	2
	Turizm ve Otel İşletmeciliği	,1088275	1,04931110	24
	Uluslararası İlişkiler	,0327248	,71124994	35
	Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık	,1657450	,89772367	75
	Uluslararası Ticaret (Türkçe)	,0204019	,89097930	28
	Uluslararası Ticaret (İngilizce)	,1970447	,79345100	81
	Yönetim Bilişim Sistemleri	,0826914	1,08146772	28
	Total	,0045276	1,00415528	791
SİVİL ERDEM	Y.Lisans&Doktora	-,1394516	1,16338999	58
	Bankacılık ve Finans (İngilizce)	-,0139947	,81846732	3
	Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri	-,0862301	,98995285	71
	Ekonometri	-,1427188	,91187292	37
	İktisat	-,0595798	1,12476529	103
	İktisat (İngilizce)	-,2062460	1,17492168	59
	İşletme	,0560471	,89106802	95
	İşletme (İngilizce)	-,3175575	1,31764628	20
	İşletme (Almanca)	-,6212757	,89297968	17
	İşletme Enformatiği (Almanca)	-,4228754	,09003382	2
	Maliye	-,1673430	1,41552194	15

	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Türkçe)	,2179584	,65511238	36
	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce)	,2667294	,23014710	2
	Turizm İşletmeciliği	,6192180	,40714104	2
	Turizm ve Otel İşletmeciliği	,1153649	,90960052	24
	Uluslararası İlişkiler	-,1195902	,86259024	35
	Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık	,0353703	,97763612	75
	Uluslararası Ticaret (Türkçe)	,4900020	,89344213	28
	Uluslararası Ticaret (İngilizce)	,3202714	,73039298	81
	Yönetim Bilişim Sistemleri	,1144656	,90911369	28
	Total	,0014462	,99692427	791
SPORTMENLIK	Y.Lisans&Doktora	,4252996	,86855839	58
	Bankacılık ve Finans (İngilizce)	,2195851	,59893464	3
	Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri	-,2821215	1,33455659	71
	Ekonometri	,0052362	,87576866	37
	İktisat	-,1949885	1,10610351	103
	İktisat (İngilizce)	,0952544	,98465394	59
	İşletme	-,0677642	,90319734	95
	İşletme (İngilizce)	-,0207640	,80367454	20
	İşletme (Almanca)	-,4392505	1,10599625	17
	İşletme Enformatiği (Almanca)	1,5097675	,48982548	2
	Maliye	-1,0096303	1,25216079	15
	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Türkçe)	,0950975	,83861385	36
	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce)	-,3903459	1,15186050	2
	Turizm İşletmeciliği	,2253794	,99417648	2
	Turizm ve Otel İşletmeciliği	-,0376847	,83618470	24
	Uluslararası İlişkiler	,0415662	,89509028	35
	Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık	,2565771	,85054600	75
	Uluslararası Ticaret (Türkçe)	-,1021451	,82417589	28
	Uluslararası Ticaret (İngilizce)	,1759636	,88664276	81
	Yönetim Bilişim Sistemleri	,0472959	1,06781651	28
	Total	,0004748	1,00408983	791

Tablo 53 tekrar incelendiğinde, Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde Tablo 57’deki Levene’s Testi ve Tablo 58’deki Univariate testi sonrası güvence alt boyutunun anlamlı olduğu görülmektedir. Tablo 59’daki tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde siyaset bilimi ve kamu yönetimi (İngilizce) ve ekonometri bölümleri öğrencilerinin güvence konusundaki algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının diğer bölüm öğrencilerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 57: Levene’s Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)

Levene's Test of Equality of Error Variances ^a				
	F	df1	df2	Sig.
F_EMPATİ	1,748	19	771	,025
F_YANITVEREBİLİRLİK	1,769	19	771	,022
F_GÜVENİLİRLİK	1,641	19	771	,041
F_SOMUTLUK	,976	19	771	,488
F_GÜVENCE	,973	19	771	,492
a. Design: Intercept + F_NEZAKET + F_USTUN + F_SIVILERDEM + F_SPORTMENLIK + Bölümünüz				

Tablo 58: Univariate Testi (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)

Univariate Tests							
Dependent Variable		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Partial Eta Squared
F_EMPATİ	Contrast	42,249	19	2,224	2,517	,000	,059
	Error	677,573	767	,883			
F_YANITVEREBİLİRLİK	Contrast	36,029	19	1,896	1,958	,009	,046
	Error	742,845	767	,969			
F_GÜVENİLİRLİK	Contrast	21,165	19	1,114	1,172	,275	,028
	Error	728,928	767	,950			
F_SOMUTLUK	Contrast	26,122	19	1,375	1,470	,088	,035
	Error	717,139	767	,935			
F_GÜVENCE	Contrast	33,409	19	1,758	1,906	,011	,045
	Error	707,603	767	,923			

Tablo 59: Tanımlayıcı İstatistikler (Öğrencilerin Bölümleri Açısından)

Descriptive Statistics				
Bölümünüz		Mean	Std. Deviation	N
F_GÜVENCE	Y.Lisans&Doktora	,0356577	,97568463	58
	Bankacılık ve Finans (İngilizce)	-1,1208208	,18690278	3
	Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri	-,1603220	1,14625054	71
	Ekonometri	,3650335	,92840794	37
	İktisat	,0385250	1,05819653	103
	İktisat (İngilizce)	,0397147	1,05730952	59
	İşletme	,0240397	,97888487	95
	İşletme (İngilizce)	-,0771690	1,05113495	20
	İşletme (Almanca)	-,6042513	,71620027	17
	İşletme Enformatiği (Almanca)	-1,4575409	,87997820	2
	Maliye	,0702453	,96355675	15
	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Türkçe)	,1951410	,79291376	36
	Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce)	1,0821380	2,46920226	2
	Turizm İşletmeciliği	,2654382	1,06795893	2
	Turizm ve Otel İşletmeciliği	,0740418	,93192243	24
	Uluslararası İlişkiler	-,3044730	,89908598	35
	Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık	,0237347	,94335125	75
	Uluslararası Ticaret (Türkçe)	-,0337022	1,03875053	28
	Uluslararası Ticaret (İngilizce)	-,0044328	,92870327	81
	Yönetim Bilişim Sistemleri	,1881477	1,00023070	28
	Total	,0029497	,99808147	791

Özet olarak belirtmek gerekirse öğrencilerin bölümleri açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde işletme enformatiği öğrencilerinin nezaket algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, turizm işletmeciliği öğrencilerinin sivil erdem algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, işletme enformatiği öğrencilerinin sportmenlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

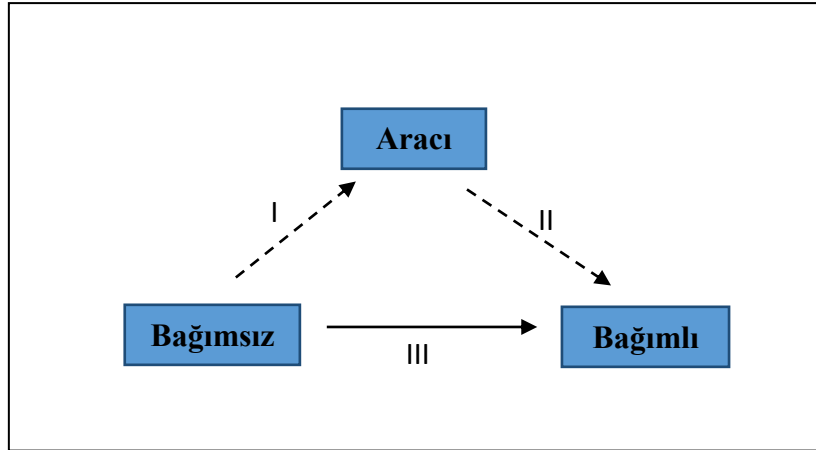
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde siyaset bilimi ve kamu yönetimi (İngilizce) ve ekonometri bölümleri öğrencilerinin güvence konusundaki algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının diğer bölüm öğrencilerine göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

4.6.10. Aracı Değişken Etkisi

Aracı değişken, bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki doğrudan ilişki sırasında, hem bağımlı hem de bağımsız değişkenle arasındaki dolaylı ilişkiyi inceleyen hipotetik bir değişkendir. Bu ilişki regresyon analiziyle ölçülebildiği gibi Yapısal Eşitlik Modeliyle de ölçülebilir (Yılmaz ve Dalbudak, 2018, 518,519).

Aracı değişken bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkinin bir kısmını veya tamamını üstlenebilir. Bu ilişkinin tamamının yansıtılması durumu tam aracılık etkisi, bir kısmının yansıtılması durumu ise kısmi aracılık etkisi olarak tanımlanmaktadır. Tam aracılık söz konusu olduğunda, aracı değişken analize eklendiğinde bağımlı ya da bağımsız değişken arasındaki ilişkinin oldukça zayıflaması ya da istatistiksel olarak anlamsız hale gelmesi beklenir. Kısmi aracılık durumunda ise, bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyinde bir düşüş gerçekleşir (Yılmaz ve Dalbudak, 2018, 520).

Bağımlı değişken, aracı değişken ve bağımsız değişken arasındaki ilişki sırasında Şekil 6'da yer alan I yolu bağımsız değişkenle aracı değişken arasındaki dolaylı ilişkiyi, II yolu aracı değişkenle bağımlı değişken arasındaki dolaylı ilişkiyi, III yolu ise bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki doğrudan ilişkiyi göstermektedir (Koç vd.,2014, 6).



Şekil 7: Aracı Değişken Etkisi

Kaynak: Hayes, A.F., (2018) “Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis : a regression-based approach”, Second edition, New York : Guilford Press; Altındağ, E. (2011). “Aile Şirketlerinde Stratejik Yönelim Düzeylerinin Tespiti ve Firma Performansı Üzerine Etkisi”. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Doktora tezi.

Aracı etkisinin anlamlı olup olmadığını test edebilmek amacıyla kullanılan yöntemlerden biri, M. Sobel’in çalışmalarına dayanan, Sobel testidir. Aracılık modelinde, bağımsız değişken ve bağımlı değişken arasındaki ilişki dolaylı etkiye sahip aracı değişken aracılığıyla ortaya çıkan hipotezlerle incelenir. Modele üçüncü bir değişken olan aracı değişken dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi düşer ve aracı değişkenin etkisi anlamlı olur (Yılmaz ve Dalbudak, 2018, 522).

Baron ve Kenny’nin yaklaşımına göre aracılık rolünün tespiti için;

- Bağımsız değişkenin, aracı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır.
- Aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde bir etkisi olmalıdır.
- Bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerinde etkisi olmalıdır.
- Bağımsız değişken ve aracı değişken birlikte ele alındığında bağımlı değişken üzerindeki etkinin azalması ya da aracı etkiye bağlı gerçekleşmesi gerekmektedir (Koç vd., 2014, 1-26; Yavuz ve Sağlam, 2018, 922-952).

Aracılık etkisinin var olup olmadığının hesaplanmasında kullanılan bir başka yöntem de Variance Account For (VAF) değeridir. Bu değer hesaplanması için doğrudan etki ve dolaylı etki değerlerinin hesaplanması ve bu iki değer toplanarak toplam etki değerinin oluşturulması gerekir. Bu değerler ise standartlaştırılmamış B katsayılarıdır. VAF değeri dolaylı etki/toplam etki formülünden bulunmaktadır ve 0,80 ve üzeri olması tam aracı etki olduğunu, 0,20-0,80 arası olması kısmi aracı etki olduğunu göstermekte ve 0,20'nin altında bir değer aracılık etkisi oluşturmadığını göstermektedir (Büyükdağ vd., 2017, 326-344).

Reutter ve Bigatti'ye göre aracı etkinin kısmi ya da tam aracı olup olmadığının belirlenebilmesi için ise doğrudan, dolaylı ve toplam etkilerin Bootstrap güven aralığı değerlerine bakılarak karar verilmelidir. Preacher ve Hayes'e göre tam ya da kısmi aracı etkisinin anlamlılığının belirlenebilmesi için Bootstrap güven aralığı alt sınır ve üst sınır değerlerinin her ikisinin de sıfırın altında ya da üstünde olması gerekmektedir. Ayrıca Bootstrap t testi (two significance) sonucu p istatistik önem değerine göre aracı etkinin derecesinin anlamlılığı belirlenebilmektedir. $P < 0,05$ olması durumunda doğrudan, dolaylı ve toplam etkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmaktadır (Yavuz ve Sağlam, 2018, 922-952).

Bu çalışmada aracı değişken etkisinin olup olmadığı araştırılırken Hayes'ın 4 numaralı modeli (Şekil 7) seçilerek çalışma gerçekleştirilmiştir (Hayes, 2018, 79).

Tablo 60: İletişimin (Öİ1) Empati (HK1) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,3289	,1081	,9009	19,0382	5,0000	785,0000	,0000
İletişimin Öğrencilerin Empatik Yaklaşımları Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,2070		,0349	5,9279	,0000	%20.70	
İletişimin Öğrencilerin Empatik Yaklaşımları Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,1387		,0371	3,7368	,0002	%13.87	
İletişimin Öğrencilerin Empatik Yaklaşımlar Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam		,0682	Dolaylı Etki Değeri %6.82 VAF=0,0682/0,2070= 0,3295			
Nezaket		,0223				
ÜGB		,0380				
Sivil Erdem		-,0028				
Sportmenlik		,0107				

Tablo 60 incelendiğinde iletişimin empati üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,1387 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,2070 olduğu görülmektedir. Ayrıca p değerlerinin ($p=0,0000$), t ve analizlerdeki bootstrap güven aralığı değerlerinin standart kriterler doğrultusunda olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0682 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0380) alt boyutundan kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($VAF=0,0682/0,2070= 0,3295$) olduğu, bir diğer ifadeyle **iletişimin, empati üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu** görülmektedir.

Tablo 61: Okula Bağlılığın (Öİ2) Empati (HK1) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,1840	,0339	,9710	27,6453	1,0000	789,0000	,0000
Okula Bağlılığın Öğrencilerin Empatik Yaklaşımları Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,1845		,0351	5,2579	,0000	%18.45	
Okula Bağlılığın Öğrencilerin Empatik Yaklaşımları Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,0649		,0379	1,7112	,0874	%6.49	
Okula Bağlılığın Öğrencilerin Empatik Yaklaşımlar Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam		,1192	Dolaylı Etki Değeri %11.92 VAF=0,1192/0,1845= 0,6461			
Nezaket		,0130				
ÜGB		,0980				
Sivil Erdem		,0005				
Sportmenlik		0,0077				

Tablo 61 incelendiğinde Okula Bağlılığın empati üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,0649 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,1845 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,1192 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0980) ve Nezaket (0,0130) alt boyutlarından kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($VAF=0,1192/0,1845= 0,6461$) olduğu, bir diğer ifadeyle **Okula bağlılığın empati üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu** görülmektedir.

Tablo 62: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Empati (HK1) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,2909	,0846	,9200	72,9155	1,0000	789,0000	,0000
Öğrenme Ortamının Öğrencilerin Empatik Yaklaşımları Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,2917		,0342	8,5391	,0000	%29.17	
Öğrenme Ortamının Öğrencilerin Empatik Yaklaşımları Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,2277		,0345	6,6064	,0000	%22.77	
Öğrenme Ortamının Öğrencilerin Empatik Yaklaşımlar Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0640	Dolaylı Etki Değeri %6.40 VAF=0,0640/0,2917= 0,2194				
Nezaket	,0122					
ÜGB	,0489					
Sivil Erdem	,0001					
Sportmenlik	0,0029					

Tablo 62 incelendiğinde Öğrenme Ortamının empati üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,2277 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,2917 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0640 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0489) ve Nezaket (0,0122) alt boyutlarından kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($VAF=0,0640/0,2917= 0,2194$) olduğu, bir diğer ifadeyle **Öğrenme ortamının empati üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu** görülmektedir.

Tablo 63: İletişimin (Öİ1) Yanıtlıverebilirlik (HK2) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,1524	,0232	,9791	18,7498	1,0000	789,0000	,0000
İletişimin Yanıtlıverebilirlik Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,1525		,0352	4,3301	,0000	%15.25	
İletişimin Yanıtlıverebilirlik Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,1393		,0386	3,6057	,0003	%13.93	
İletişimin Yanıtlıverebilirlik Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam		,0131	Dolaylı Etki Değeri %1.31 VAF=0,0131/0,1525= 0,0859			
Nezaket		-,0051				
ÜGB		,0124				
Sivil Erdem		-,0012				
Sportmenlik		,0070				

Tablo 63 incelendiğinde iletişimin Yanıtlıverebilirlik üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,1393 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,1525 olduğu görülmektedir. Ayrıca p değerlerinin ($p=0,0000$), t değerlerinin standart kriterler doğrultusunda olduğu fakat analizlerdeki bazı Bootstrap güven aralığı değerlerinde sapmalar görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0131 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0124) alt boyutundan kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($VAF=0,0131/0,1525= 0,0859$) olduğu, bir diğer ifadeyle **iletişimin, yanıtlıverebilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 64: Okula Bağlılığın (Öİ2) Yanıtverebilirlik (HK2) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,0456	,0021	1,0003	1,6405	1,0000	789,0000	,2006
Okula Bağlılığın Yanıtverebilirlik Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,0456		,0356	1,2808	,2006	%4.56	
Okula Bağlılığın Yanıtverebilirlik Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
-,0078		,0395	-,1964	,8443	-%0.78	
Okula Bağlılığın Yanıtverebilirlik Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0534	Dolaylı Etki Değeri %5.34				
Nezaket	,0024					
ÜGB	,0428					
Sivil Erdem	,0016					
Sportmenlik	0,0065					

Tablo 64'e göre p değerinin 0,05'ten büyük olduğu ve analizlerde bazı Bootstrap güven aralığı değerlerinde sapmalar olduğu görülmektedir. Bu yüzden **okula bağlılığın, yanıtverebilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 65: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Yanıtverebilirlik (HK2) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,1275	,0163	,9861	13,0469	1,0000	789,0000	,0003
Öğrenme Ortamının Yanıtverebilirlik Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,1278		,0354	3,6120	,0003	%12.78	
Öğrenme Ortamının Yanıtverebilirlik Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,1071		,0366	2,9229	,0036	%10.71	
Öğrenme Ortamının Yanıtverebilirlik Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0207	Dolaylı Etki Değeri %2.07 VAF=0,0207/0,1278= 0,1620				
Nezaket	,0007					
ÜGB	,0176					
Sivil Erdem	,0001					
Sportmenlik	0,0023					

Tablo 65 incelendiğinde Öğrenme Ortamının Yanıtverebilirlik üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,1071 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,1278 olduğu görülmektedir. Ayrıca p değerinin 0,01'den küçük olduğu, t değerlerinin standart kriterler doğrultusunda olduğu fakat bazı Bootstrap güven aralığı değerlerinde sapmalar olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0207 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0176) alt boyutundan kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($VAF=0,0207/0,1278= 0,1620$) olduğu, bir diğer ifadeyle **öğrenme ortamının, yanıtverebilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 66: İletişimin (Öİ1) Güvenilirlik (HK3) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,1047	,0110	,9882	8,7371	1,0000	789,0000	,0032
İletişimin Güvenilirlik Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,1046		,0354	2,9559	,0032	%10.46	
İletişimin Güvenilirlik Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,0500		,0382	1,3084	,1911	%5.00	
İletişimin Güvenilirlik Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0546	Dolaylı Etki Değeri %5.46 VAF=0,0546/0,1046= 0,5220				
Nezaket	,0166					
ÜGB	,0240					
Sivil Erdem	,0216					
Sportmenlik	-,0076					

Tablo 66 incelendiğinde iletişimin öğrencilerin güvenilirlik üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,0500 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,1046 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0546 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0240) ve Sivil Erdem (0,0216) alt boyutundan kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($VAF=0,0546/0,1046= 0,5220$) olduğu, bir diğer ifadeyle **iletişimin, güvenilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu** görülmektedir.

Tablo 67: Okula Bağlılığın (Öİ2) Güvenilirlik (HK3) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,2060	,0424	,9568	34,9622	1,0000	789,0000	,0000
Okula Bağlılığın Güvenilirlik Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,2059		,0348	5,9129	,0000	%20.59	
Okula Bağlılığın Güvenilirlik Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,1547		,0384	4,0261	,0001	%15.47	
Okula Bağlılığın Güvenilirlik Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0512	Dolaylı Etki Değeri %5.12 VAF=0,0512/0,2059= 0,2487				
Nezaket	,0065					
ÜGB	,0409					
Sivil Erdem	,0085					
Sportmenlik	-,0047					

Tablo 67 incelendiğinde Okula Bağlılığın Güvenilirlik üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,1547 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,2059 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0512 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0409) alt boyutundan kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($VAF=0,0512/0,2059= 0,2487$) olduğu, bir diğer ifadeyle **okula bağlılığın güvenilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu** görülmektedir.

Tablo 68: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Güvenilirlik (HK3) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,2502	,0626	,9366	52,6800	1,0000	789,0000	,0000
Öğrenme Ortamının Güvenilirlik Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,2502		,0345	7,2581	,0000	%25.02	
Öğrenme Ortamının Güvenilirlik Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,2194		,0353	6,2159	,0000	%21.94	
Öğrenme Ortamının Güvenilirlik Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0308	Dolaylı Etki Değeri %3.08 VAF=0,0308/0,2502= 0,1231				
Nezaket	,0061					
ÜGB	,0257					
Sivil Erdem	,0006					
Sportmenlik	-,0015					

Tablo 68 incelendiğinde Öğrenme Ortamının öğrencilerin Güvenilirlik üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,2194 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,2502 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0308 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0257) alt boyutundan kaynaklandığı görülmektedir. Ayrıca p değerlerinin ($p=0,0000$), t değerlerinin standart kriterler doğrultusunda olduğu fakat bazı Bootstrap güven aralığı değerlerinde sapmalar görülmektedir. Bunun yanında VAF değeri de ($VAF=0,0308/0,2502= 0,1231$) olduğu için **öğrenme ortamının güvenilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 69: İletişimin (Öİ1) Somutluk (HK4) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,0800	,0064	,9899	5,0780	1,0000	789,0000	,0245
İletişimin Somutluk Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,0798		,0354	2,2534	,0245	%7.98	
İletişimin Somutluk Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
-,0002		,0381	-,0041	,9967	-%0.02	
İletişimin Somutluk Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0801		Dolaylı Etki Değeri %8.01			
Nezaket	,0291					
ÜGB	,0280					
Sivil Erdem	,0039					
Sportmenlik	,0192					

Tablo 69'a göre p değerinin 0,05'ten büyük olduğu ve analizlerde bazı Bootstrap güven aralığı değerlerinde sapmalar olduğu görülmektedir. Bu yüzden **iletişimin, somutluk üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 70: Okula Bağlılığın (Öİ2) Somutluk (HK4) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,1541	,0237	,9726	19,1800	1,0000	789,0000	,0000
Okula Bağlılığın Somutluk Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,1538		,0351	4,3795	,0000	%15.38	
Okula Bağlılığın Somutluk Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,0697		,0385	1,8074	,0711	%6.97	
Okula Bağlılığın Somutluk Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam		,0841	Dolaylı Etki Değeri %8.41			
Nezaket		,0114	VAF=0,0841/0,1538= 0,5468			
ÜGB		,0621				
Sivil Erdem		,0012				
Sportmenlik		,0094				

Tablo 70 incelendiğinde Okula Bağlılığın Somutluk üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,0697 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,1538 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0841 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0621) ve Nezaket (0,0114) alt boyutlarından kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin ($0,0841/0,1538= 0,5468$) olduğu, bir diğer ifadeyle **okula bağlılığın somutluk üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu** görülmektedir.

Tablo 71: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Somutluk (HK4) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,303	,0923	,9043	80,1824	1,0000	789,0000	,0000
Öğrenme Ortamının Somutluk Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,3033		,0339	8,9545	,0000	%30.33	
Öğrenme Ortamının Somutluk Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,2626		,0347	7,5589	,0000	%26.26	
Öğrenme Ortamının Somutluk Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0407		Dolaylı Etki Değeri %4.07 VAF=0,0407/0,3033= 0,1342			
Nezaket	,0096					
ÜGB	,0275					
Sivil Erden	,0001					
Sportmenlik	,0035					

Tablo 71 incelendiğinde Öğrenme Ortamının Somutluk üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,2626 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,3033 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0407 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0275) ve alt boyutundan kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin (0,0407/0,3033= 0,1342) olduğu, bir diğer ifadeyle **öğrenme ortamının somutluk üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 72: İletişimin (Öİ1) Güvence (HK5) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,2972	,0883	,9094	76,4146	1,0000	789,0000	,0000
İletişimin Güvence Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,2967		,0339	8,7415	,0000	%29.67	
İletişimin Güvence Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
,2394		,0370	6,4660	,0000	%23.94	
İletişimin Güvence Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0572		Dolaylı Etki Değeri %5.72 VAF=0,0572/0,2967= 0,1928			
Nezaket	,0170					
ÜGB	,0101					
Sivil Erdem	,0175					
Sportmenlik	,0127					

Tablo 72 incelendiğinde İletişimin Güvence üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,2394 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,2967 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0572 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Sivil Erdem (0,0175) ve Nezaket (0,0170) alt boyutlarından kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin (0,0572/0,2967= 0,1928) olduğu, bir diğer ifadeyle **iletişimin güvence üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 73: Okula Bağlılığın (Öİ2) Güvence (HK5) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,0689	,0047	,9927	3,7655	1,0000	789,0000	,0527
Okula Bağlılığın Güvence Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değeri	
,0688		,0355	1,9405	,0527	%6.88	
Okula Bağlılığın Güvence Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değeri	
-,0121		,0386	-,3146	,7531	-%1.21	
Okula Bağlılığın Güvence Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0810	Dolaylı Etki Değeri %8.10				
Nezaket	,0151					
ÜGB	,0437					
Sivil Erdem	,0106					
Sportmenlik	,0115					

Tablo 73'e göre p değerinin 0,05'ten büyük olduğu ve analizlerde bazı Bootstrap güven aralığı değerlerinde sapmalar olduğu görülmektedir. Bu yüzden **okula bağlılığın, güvence üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olmadığı** görülmektedir.

Tablo 74: Öğrenme Ortamının (Öİ3) Güvence (HK5) Üzerindeki Etkileri

Toplam Etki Modeli						
R	R Kare	MSE	F	Df1	Df2	P
,0784	,0061	,9913	4,8821	1,0000	789,0000	,0274
Öğrenme Ortamının Güvence Üzerindeki Toplam Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Toplam Etki Değer	
,0784		,0355	2,2095	,0274	%7.84	
Öğrenme Ortamının Güvence Üzerindeki Doğrudan Etkisi						
Etki Değeri		SH	t	p	Doğrudan Etki Değ	
,0347		,0359	,9670	,3338	%3.47	
Öğrenme Ortamının Güvence Üzerindeki Dolaylı Etkisi						
Toplam	,0436	Dolaylı Etki Değeri %4.36 VAF=0,0436/0,784= 0,5561				
Nezaket	,0173					
ÜGB	,0214					
Sivil Erdem	,0007					
Sportmenlik	,0043					

Tablo 74 incelendiğinde Öğrenme Ortamının Güvence üzerindeki doğrudan etki değerinin 0,0347 olduğu, ÖVD'nin dolaylı etkisiyle birlikte toplam etki değerinin 0,0784 olduğu görülmektedir. ÖVD'nin dolaylı etkisi incelendiğinde toplam dolaylı etkinin 0,0436 olduğu ve bu dolaylı etkinin büyük kısmının Üstün Görev Bilinci (0,0214) ve Nezaket (0,0173) alt boyutlarından kaynaklandığı görülmektedir. Bunun yanında VAF değerinin (**0,0436/0,784= 0,5561**) olduğu, bir diğer ifadeyle **öğrenme ortamının güvence üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu** görülmektedir.

Bu çalışmada aracı değişken etkisinin olup olmadığı ayrıntılı bir şekilde araştırılmıştır.

- İletişimin, okula bağlılığın, öğrenme ortamının öğrencilerin empatik yaklaşımları üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu,

- İletişimin, okula bağlılığın, güvenilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu,

• Okula bağlılığın, somutluk üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu,

• Öğrenme ortamının, güvence üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu bulunmuştur.

Tablo 75' de yapılan araştırmanın aracı değişken etkisi sonuçları özet halinde gösterilmiştir.

Tablo 75: Aracı Değişken Etkisi Özet Sonuçları

Örgüt İklimi	Hizmet Kalitesi	ÖVD'nin Aracı Etkisi
İletişim	Empati	Kısmi Aracı Etki Gözlendi. (+)
Okula Bağlılık		
Öğrenme Ortamı		
İletişim	Yanıtverebilirlik	Kısmi Aracı Etki Gözlenmedi. (-)
Okula Bağlılık		
Öğrenme Ortamı		
İletişim	Güvenilirlik	Kısmi Aracı Etki Gözlendi. (+)
Okula Bağlılık		Kısmi Aracı Etki Gözlendi. (+)
Öğrenme Ortamı		Kısmi Aracı Etki Gözlenmedi. (-)
İletişim	Somutluk	Kısmi Aracı Etki Gözlenmedi. (-)
Okula Bağlılık		Kısmi Aracı Etki Gözlendi. (+)
Öğrenme Ortamı		Kısmi Aracı Etki Gözlenmedi. (-)
İletişim	Güvence	Kısmi Aracı Etki Gözlenmedi. (-)
Okula Bağlılık		Kısmi Aracı Etki Gözlenmedi. (-)
Öğrenme Ortamı		Kısmi Aracı Etki Gözlendi. (+)

4.6.10. Araştırmanın Ana Hipotezleri, Açıklaması ve Sonuçları

Tablo 76’da araştırmanın ana hipotezleri ve açıklamalı sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 76: Araştırmanın Ana Hipotezleri ve Açıklamalı Sonuçları

HİPOTEZ NO	ANA HİPOTEZ	AÇIKLAMA	SONUÇ
H ₁	Öğrencilerin Algıladıkları Örgüt İklimi ile Öğrencilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Regresyon analizi sonuçları ve yapılan sobel testinde %11.92 ile %1.31 (Tablo 61 ve Tablo 63) arasında değişen oranlardaki dolaylı etkinin bir kısmının algılanan Örgüt İklimi ÖVD ilişkisinden kaynaklanıyor olması dikkate alındığında H ₁ ’in desteklendiği görülmektedir.	DESTEKLENDİ
H ₂	Öğrencilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları ile Öğrencilerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Empati ile ÜGB arasında (%12.7), Güvenilirlik ile Sivil Erdem arasında (%8.6), Güvenilirlik ile Sportmenlik arasında (-%8.3), Somutluk ile Sportmenlik arasında (%6.9), Güvence ile Sivil Erdem arasında ise (%8.7)’lik bir ilişki bulunmaktadır. Ayrıca %11.92 ile %1.31 arasında değişen oranlardaki dolaylı etkinin bir kısmının ÖVD ile algılanan hizmet kalitesi ilişkisinden kaynaklanıyor olması H ₂ ’nin desteklendiğini göstermektedir.	DESTEKLENDİ

H₃	Öğrencilerin Algıladıkları Örgüt İklimi ile Öğrencilerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır.	Empati ile İletişim arasında (%18.5), Empati ile Okula Bağlılık arasında (%13.1), Empati ile Öğrenme Ortamı arasında (%25.9), Yanıtverebilirlik ile İletişim arasında (%15.7), Yanıtverebilirlik ile Öğrenme Ortamı arasında (%12.5), Güvenilirlik ile İletişim arasında (%10.8), Güvenilirlik ile Okula Bağlılık arasında (%20.8), Güvenilirlik ile Öğrenme Ortamı arasında (%25.4), Somutluk ile Okula Bağlılık arasında (%11.7), Somutluk ile Öğrenme Ortamı arasında (%28.1), Güvence ile İletişim arasında (%25.2)'lik bir ilişki olması H₃ 'ün desteklendiğini göstermektedir.	DESTEKLENDİ
H₄	Öğrencilerin Algıladıkları Örgüt İklimi ile Öğrencilerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi arasındaki ilişkide Öğrencilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları aracı (mediator) değişken etkisi göstermektedir.	Aracı değişken ilişkilerinden 7'sinde kısmi aracı etki gözlenmesi H₄ 'ün desteklendiğini göstermektedir.	KISMEN DESTEKLENDİ

Tablo 76'da görüldüğü gibi 1.,2.,3., hipotezler desteklenmiştir. 4. hipotez ise kısmen desteklenmiştir.

ARAŞTIRMA SONUÇLARI

Üniversitelerin yaymış olduğu olumlu örgüt ikliminin etkisiyle vatandaşlık davranışlarını kazanmış bireyler daha verimli, daha üretken faaliyetler sergilerler. Üniversiteler açısından düşünürsek örgütsel vatandaşlık davranışı yüksek olan bireyler gönüllü olarak daha çok, daha titiz çalışarak kalitesi yüksek ürünler (akademik ya da sportif başarı, akademik yayın...vb.) ortaya çıkarırlar.

Bu araştırmada, Sosyal Değişim Teorisi (Blau, 1964) ve Duygusal Olaylar Teorisi'nin (Weiss ve Crapanzano, 1996) temel ilkeleri doğrultusunda (Aydın, 2017, 549; Özdevecioğlu, 2004, 181-202) üniversite öğrencilerinin algıları çerçevesinde değerlendirdikleri iklimin hizmet kalitesi üzerindeki etkisi ve bu ikili ilişkide öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının aracılık etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Bu kapsamda; öncelikle, kullanılan değişkenler arasındaki ikili ilişkiler incelenmiştir. Araştırma verilerinin analizinde SPSS 22.0 istatistiki paket programı kullanılmıştır.

Ulusal ve uluslararası alanyazını incelendiğinde; algılanan iklim, hizmet kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışları ile ilgili gerek eskiye dönük, gerekse yeni yapılan çalışmaların daha çok çalışanlar üzerinde yapıldığı, üniversite öğrencileri ile ilgili olarak bu üç konu ile örtüşen çalışmaların daha az olduğu ve yapılan çalışmaların ağırlıklı olarak sağlık, turizm, bankacılık...vb. sektörlerde daha fazla uygulandığı görülmektedir.

Araştırma; İstanbul'da bulunan bir devlet üniversitesi olan Marmara Üniversitesi Göztepe yerleşkesi İktisat Fakültesi ve İşletme Fakültesi 3. ve 4. Sınıf öğrencileri ve Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencilerine ve bir vakıf üniversitesi olan Beykent Üniversitesi Ayazağa yerleşkesi İktisadi ve İdari Bilimler fakültesi 3. ve 4. sınıf öğrencilerine ve Lisansüstü Eğitim Enstitüsü (eski adı Sosyal Bilimler Enstitüsü) öğrencilerine uygulanmıştır. Hazırlanan anket soruları amaçlı örneklemenin kolayda örnekleme alt yöntemiyle, anket yapılan günlerde kampüste olan toplamda 791 öğrenciye uygulanmıştır.

Araştırmanın sonuçları; üniversite, cinsiyet ve sınıf değişkenine yönelik anova analizi sonuçları, regresyon analizi sonuçları, mancova analizi sonuçları, aracı değişken etkisi sonuçları şeklinde kategorize edilmiştir.

Gerçekleştirilen anova analizi sonucunda iki üniversite arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

- Beykent Üniversitesi öğrencilerinin empati, yanıtverebilirlik, nezaket, sivil erdem, sportmenlik, iletişim ve öğrenme ortamı alt boyut puanlarının Marmara Üniversitesi öğrencilerine göre ortalamanın üstünde olduğu ve bu durumun anlamlı olduğu, Marmara Üniversitesi öğrencilerinin ise okula bağlılık algısı ortalamalarının anlamlı bir şekilde daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Gerçekleştirilen anova analizi sonucunda cinsiyet değişkeni açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

- Erkek öğrencilerin yanıtverebilirlik algılarının daha yüksek olduğu, kadın öğrencilerin ise, somutluk, güvence, sivil erdem ve okula bağlılık algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Erkek öğrencilerin yanıtverebilirlik algılarının daha yüksek olması kadın öğrencilere göre kültürel yapı açısından daha dışa dönük, daha sosyal olmalarından kaynaklanıyor olabilir.

Gerçekleştirilen anova analizi sonucunda sınıf değişkeni açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

- Öğrencilerin yanıtverebilirlik algıları incelendiğinde; 4. sınıf öğrencilerinin doktora öğrencilerine göre ve yüksek lisans öğrencilerinin doktora öğrencilerine göre yanıtverebilirlik algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

- Öğrencilerin nezaket algıları incelendiğinde; 3. sınıf öğrencilerinin yüksek lisans ve doktora öğrencilerine göre nezaket algılarının daha yüksek olduğu, 4. sınıf öğrencilerinin de yüksek lisans ve doktora öğrencilerine göre nezaket algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

- Öğrencilerin üstün görev bilinci algıları incelendiğinde; 3. Sınıf öğrencilerinin ve 4. Sınıf öğrencilerinin yüksek lisans öğrencilerine göre üstün görev bilinci algılarının

daha düşük olduğu bulunmuştur. Yüksek lisans öğrencilerinin üstün görev bilinci algılarının daha yüksek olması 3. ve 4. Sınıf öğrencilerine göre daha olgun, daha bilinçli olmalarından kaynaklanıyor olabilir.

- Öğrencilerin sivil erdem algıları incelendiğinde; 3. sınıf öğrencilerinin 4. sınıf öğrencilerine ve doktora öğrencilerine göre sivil erdem algılarının daha yüksek olduğu, yüksek lisans öğrencilerinin de 4. sınıf ve doktora öğrencilerine göre sivil erdem algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

- Öğrencilerin sportmenlik düzeyi algıları incelendiğinde; 3. sınıf öğrencilerinin yüksek lisans ve doktora öğrencilerine göre sportmenlik düzeyi algılarının daha yüksek olduğu, 4. sınıf öğrencilerinin de yüksek lisans ve doktora öğrencilerine göre sportmenlik düzeyi algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

- Öğrencilerin okula bağlılık algıları incelendiğinde; 4. sınıf öğrencilerinin 3. sınıf öğrencilerine göre okula bağlılık algı düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. 4. sınıf öğrencilerinin okula bağlılık algılarının daha yüksek olması kısa bir süre sonra mezun olup okulu bitirecek olmalarından dolayı duygusal bir bağlılık yaşıyor olmalarından ve okulda daha fazla vakit geçirmelerinden kaynaklanıyor olabilir.

Öğrencilerin sınıfları ile ÖVD seviyeleri arasında yapılan çalışmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Örneğin LeBlanc üst sınıflardaki öğrencilerin ÖVD seviyelerinin daha yüksek olduğunu bulmasına rağmen Gregorio ve arkadaşları tam tersini, yani alt sınıflardaki öğrencilerin ÖVD seviyelerinin daha yüksek olduğunu bulmuştur (Gregorio vd., 2019).

Üniversite, cinsiyet ve sınıf değişkenine yönelik sonuçlar incelendiğinde, öğrencilerin ÖVD davranışları arasında anlamlı farklılıklar olduğu, bu durumun da çalışmasında “Öğrenci Örgütsel vatandaşlık davranışı” (Student organizational citizenship behavior) kavramını kullanan Blondheim ve Somech’in (2019, 110-119) yapmış olduğu çalışma ile örtüştüğü görülmektedir. Ayrıca, yapılan bu çalışmada, Popescua ve Deaconub (2013, 735-740) tarafından yapılan çalışmada ki ortalama 2.5 ÖVD puanının çok üzerinde bir ÖVD puanı (3.93) elde edilmiştir.

Gerçekleştirilen regresyon analizleri sonucunda hizmet kalitesi alt boyutları ile bazı örgüt iklimi ve ÖVD alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Ayrıca bağımlı değişken olan hizmet kalitesi alt boyutları arasında empati alt boyutunun modelin açıklayıcılığına en fazla katkıyı sağladığı (%17.5) bulunmuştur.

- Hizmet kalitesi (empati) bağımlı değişkeninin, iletişim, okula bağlılık, öğrenme ortamı bağımsız değişkenlerinden doğrudan ve pozitif yönde etkilendiği, ayrıca hizmet kalitesi (empati) bağımlı değişkeni ile üstün görev bilinci bağımsız değişkeni arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. İletişim gücü, üniversitesine bağlılık duygusu ve görev bilinci yüksek olan öğrencilerin empati algılarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

- Hizmet kalitesi (yanıtlıverebilirlik) bağımlı değişkeninin, iletişim ve öğrenme ortamı bağımsız değişkenlerinden doğrudan ve pozitif yönde etkilendiği bulunmuştur. İletişimi kuvvetli olan ve üniversitenin öğrenme ortamını pozitif olarak algılayan öğrencilerin yanıtlıverebilirlik algılarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

- Hizmet kalitesi (güvenilirlik) bağımlı değişkeninin, iletişim, okula bağlılık, öğrenme ortamı ve sivil erdem bağımsız değişkenlerinden doğrudan ve pozitif yönde etkilendiği, ayrıca güvenilirlik bağımlı değişkeni ile sportmenlik bağımsız değişkeni arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur. Öğrenme ortamını daha pozitif olarak algılayabilen, iletişim gücü ve okula bağlılık duygusu daha yüksek, erdemli davranışlar sergileyebilen öğrencilerin güvenilirlik algılarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Hizmet kalitesi (somutluk) bağımlı değişkeninin, okula bağlılık ve öğrenme ortamı değişkenlerinden doğrudan ve pozitif yönde etkilendiği, ayrıca somutluk bağımlı değişkeni ile ÖVD'ye ait olan sportmenlik değişkeni arasında pozitif yönlü daha zayıf bir ilişki olduğu bulunmuştur. Okula bağlılığı yüksek olan, üniversitenin öğrenme ortamlarını daha pozitif olarak algılayan ve sportmence davranışlar sergileyebilen öğrencilerin somutluk yani fiziksel özellikler ile ilgili algılarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Hizmet kalitesi (güvence) bağımlı değişkeninin ise iletişim değişkeninden doğrudan ve pozitif yönde etkilendiği, ayrıca güvence bağımlı değişkeni ile ÖVD'ye ait olan sivil erdem değişkeni arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, bulunmuştur. İletişim gücü yüksek olan, erdemli duruşlar sergileyebilen öğrencilerin güvence algılarının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Yapılan analizlere ilave olarak üniversite, cinsiyet, yaş, sınıf ve bölüm kontrol değişkenleri ile ilgili ayrıca mancova analizleri gerçekleştirilmiştir.

Öğrencilerin üniversiteleri açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde devlet ve vakıf üniversitesi açısından anlamlı bir fark bulunmamıştır.
- Algılanan iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde Beykent Üniversitesi öğrencilerinin sivil erdem alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde Marmara Üniversitesi öğrencilerinin güvence alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. (Marmara Üniversitesi öğrencilerinin fakültelerini üniversite sınavına girecek öğrencilere tavsiye etme, fakülteleri için olumlu imaj yaratacak tüm çalışmalara katılmak isteme, zamanının çoğunu bölümüyle ilgili çalışmalarla geçirme konusunda Beykent Üniversitesi öğrencilerine göre daha aktif, daha ön planda oldukları söylenebilir.)

Öğrencilerin cinsiyetleri açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde erkek öğrencilerin empati ve yanıtverebilirlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, kız öğrencilerin ise somutluk algılarının daha yüksek olduğu bulunmuştur. Bu konuda erkek öğrencilerin üniversitenin öğrencilerin özel ihtiyaçlarını anlaması, öğrencilerle candan ilgilenmesi, öğrencilere bireysel özen gösterilmesi, üniversitenin öğrenciler için uygun çalışma saatlerinin olması konusunda kız öğrencilere göre daha pozitif düşünce içerisinde oldukları söylenebilir. Ayrıca erkek öğrencilerin derste

öğretim görevlileriyle iletişim halinde olma, sınıf arkadaşlarının hakkını çiğnememeye çalışma, sınıf içi iletişimin yüksek olmasına çalışma, tüm arkadaş gruplarıyla görüşme ve derslere devamı önem verme konularında kız öğrencilere göre daha aktif oldukları söylenebilir. Kız öğrencilerin ise üniversitenin modern teknolojiye, düzgün görünüşlü çalışanlara sahip olması, üniversitenin fiziksel görünümünün sunduğu hizmete uygun olması konularında daha pozitif algıya sahip olduklarını bir diğer ifade ile fiziksel görünümle ilgili beklentilerinin daha düşük olduğu söylenebilir..

- Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde erkek öğrencilerin empati ve yanıtverebilirlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Öğrencilerin yaşları açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde 31 ve üzeri yaş grubundaki öğrencilerin sivil erdem ve nezaket algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Öğrencilerin sınıfları açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde doktora öğrencilerinin sivil erdem algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Öğrencilerin bölümleri açısından gerçekleştirilen mancova analizi sonucunda;

- Algılanan iklim ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinde işletme enformatiği öğrencilerinin nezaket algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, turizm işletmeciliği öğrencilerinin sivil erdem algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu, işletme enformatiği öğrencilerinin sportmenlik algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının daha yüksek olduğu bulunmuştur.

- Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan hizmet kalitesi ilişkisinde siyaset bilimi ve kamu yönetimi (İngilizce) ve ekonometri bölümleri öğrencilerinin güvence konusundaki algılamalarına yönelik alt boyut puanlarının diğer bölüm öğrencilerine göre daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Bu çalışmada aracı değişken etkisinin olup olmadığı ayrıntılı bir şekilde araştırılmıştır.

- İletişimin, okula bağlılığın, öğrenme ortamının öğrencilerin empatik yaklaşımları üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu,
- İletişimin, okula bağlılığın, güvenilirlik üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu,
- Okula bağlılığın, somutluk üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu,
- Öğrenme ortamının, güvence üzerindeki etkisinde ÖVD'nin kısmi aracı etkisinin olduğu bulunmuştur.

Bu çalışma algılanan iklim, algılanan hizmet kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının üçünün bir arada incelendiği, çalışanlar değil öğrenciler üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmadır. Bu çalışmanın farklı bir uygulama alanına sahip olma öneminden dolayı ulusal ve uluslararası literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Değişkenler arasındaki ilişkiler, aracılık etkisi ve uygulama alanı düşünüldüğünde literatür araştırmalarında bu tür bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Fakat literatürdeki çalışmaların sonuçları ile, araştırmada yer alan değişkenler arasındaki ikili ilişkilerin sonuçlarının birbiri ile uyumlu ve araştırma sonuçlarını destekleyen özellikte olduğu söylenebilir.

Araştırma sonunda birinci, ikinci ve üçüncü hipotezler desteklenmiştir. ÖVD'nin aracı etkisi ile ilgili olan dördüncü hipotez ise kısmen desteklenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin algıladıkları iklim ile öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki vardır ve bu ikili ilişkide öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışları kısmi aracılık etkisi göstermektedir.

Sosyal değişim ve duygusal olaylar teorilerini dikkate alarak geniş spektrumlu bir şekilde değişkenler arasındaki ilişkilere bakıldığında; üniversitelerinden her zaman destek ve fayda gören, kendilerini duygusal olarak örgüte yani öğrenim görülen üniversiteye yakın hisseden öğrencilerin örgütsel vatandaşlık davranışlarını kazanmaları daha kolay olacaktır.

Algılanan iklim, algılanan hizmet kalitesi ve örgütsel vatandaşlık davranışının bir arada incelendiği bu çalışmada; kısmi aracı değişken etki gösteren öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışının oldukça önemli olduğu görülmüştür. Saygı ve sevgi unsurlarının egemen olduğu, öğrencilerin kendilerini okulun bir üyesi, parçası gibi hissettiği olumlu iklime sahip olan üniversitelerde, ÖVD davranışlarının öğrencilere sistematik bir şekilde kazandırılması durumunda hizmet kalitesinde belirgin bir artış gözlenecektir. Dolayısıyla, olumlu olarak algılanan iklimin de etkisiyle bireylerine örgütsel vatandaşlık davranışını yeterli seviyede kazandırabilecek örgütler, işletmeler, üniversiteler...vb. artan rekabet ortamında rakiplerine göre daha önde, daha tercih edilebilir, başarıya daha yakın konumda olacaklar, kaliteli ürünlere, yüksek kalitede algılanan hizmetlere imza atacaklardır.

SONUÇ

Üniversite öğrencilerinin vatandaşlık davranışı kazanmaları ve iyi birer vatandaş olmaları gerek bulundukları üniversite açısından gerekse üniversite sonrası çalışma yaşamları bakımından oldukça önemlidir. Olumlu örgüt ikliminin etkisiyle örgütsel vatandaşlık davranışlarını kazanmış öğrencilerin olduğu ortamlarda hem öğrenci gözünde hizmet kalitesi algısı yüksek olacak, hem de akademik, sportif, kültürel başarılar...vb. kalitesi yüksek olan ürünler elde edilecektir. Bugünün öğrencileri, yarının değer yaratacak çalışanları, yöneticileri ve girişimcileri olacaktır. Dolayısıyla öğrenciler ÖVD davranışlarını üniversite yıllarında kazanabilirlerse, sahip oldukları bu iç disiplinle, çalışma hayatında daha başarılı, daha düzenli olabilirler. Aynı zamanda, ÖVD davranışlarını kazanan bireylerin olduğu öğrenme ortamlarında, bilgisayar, cihaz... vb. ekipman daha dikkatli kullanılır ve üretkenlik karşısı davranışlar azalır. ÖVD kazanımlarının süreç aşaması öğrencilik yılları olduğundan, ileride özellikle öğrenci ÖVD (student organizational citizenship behavior) çalışmalarının artacağı düşünülmektedir.

ÖVD davranışlarının kazanıldığı ortamlarda görev bilinci yüksek olan bireyler, nezaket kurallarına ve vicdanlarına uygun, daha yardımsever, daha uyumlu, daha olumlu, erdemli, sportmence davranışlar sergileyeceklerdir. Olumlu olarak algılanan iklimin de etkisiyle bu tür ÖVD davranışlarının sergilenmesiyle bireylerin algıladıkları hizmet kalitesi de yükselecektir. Dolayısıyla olumlu iklim ve kazanılmış örgütsel vatandaşlık davranışlarının etkisiyle, bu tür ortamlarda daha paylaşımcı, daha mutlu, hayattan keyif alan bireyler daha üretken olacak, daha verimli, daha başarılı çalışmalara imza atacaktlardır.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının sergilendiği, içselleştirildiği organizasyon ortamlarında takım ruhu, işbirliği ve sürekli iyileştirme bilinci ile hareket eden, moral seviyesi yüksek olan, yardımsever davranışlar sergileyen bireyler; gerek bireysel enerji ve gelişimlerine, gerekse kurumun sahip olduğu enerjiye ve organizasyonun devamlı ilerlemesine katkıda bulunacaklardır. Bu sinerji etkisiyle sergilenen olumlu davranışlar yüksek kaliteyi ve başarıyı beraberinde getirecektir.

İLERİDEKİ AKADEMİK ÇALIŞMALARA ÖNERİLER

Bu araştırma İstanbul'da bulunan bir vakıf üniversitesi olan Beykent Üniversitesi ile devlet üniversitesi olan Marmara Üniversitesi'nden 791 öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmaya benzer bir şekilde, ülkemizin farklı bölgelerinde bulunan vakıf ve devlet üniversitelerinde ÖVD, hizmet kalitesi ve örgüt iklimi ile ilgili çalışmalar yapıldığında da araştırmamıza benzer ya da araştırmamızdan farklı sonuçlara ulaşılabilir.

Algılanan iklim, örgütsel vatandaşlık davranışları ve algılanan hizmet kalitesi araştırmacılar tarafından oldukça geniş perspektifte incelenmesi gereken konulardandır. Bu konularla ilgili çok farklı alt boyutları kapsayan çalışmalar uygulamada birtakım zorluklar olmakla birlikte araştırmacılar tarafından yapılabilir.

Bu çalışmada toplam 3 ölçek 13 alt boyut ve 54 ifadeden oluşan 4 sayfalık anket soruları öğrencilere doldurtulmuştur. Daha fazla ölçek ve alt boyutun kullanıldığı araştırmalarda daha detaylı sonuçlara ulaşılabilir. Fakat bu tür ayrıntılı çalışmalar güvenilirlik ve uygulama açısından araştırmacılara büyük zorluklar getirecektir. Ayrıca, çalışmalarda daha kısa anketlerin kullanılması araştırmacılara kolaylıklar sağlayacaktır.

Bu çalışma iktisadi ve idari bilimler fakültesi (Marmara Üniversitesinde iktisat ve işletme fakülteleri bulunmaktadır), sosyal bilimler ve lisansüstü eğitim enstitüleri öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Başka fakülte ve enstitülerde de benzer çalışmaların araştırmacılar tarafından yapılması durumunda farklı ya da birbirine yakın sonuçlarla da karşılaşılabilir.

Literatür taramasında özellikle öğrenci örgütsel vatandaşlık davranışlarının belirlenmesi ile ilgili çok az çalışma olduğu görülmüştür. Bu yüzden öğrenciye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışları, algılanan hizmet kalitesi ve algılanan iklim veya bu değişkenlere paralel güncel konularla ilgili çalışmalar ileride araştırmacılar tarafından yapılabilir.

İleride yapılacak çalışmalarda, öğrenci turn-over oranının yüksek olduğu üniversiteler istatistiksel olarak belirlenip o üniversitelerde olumsuz iklim koşullarının olup olmadığı araştırılmalıdır.

YÜKSEKÖĞRETİM YÖNETİCİLERİNE ÖNERİLER

Devlet ve vakıf üniversitelerini birlikte düşündüğümüzde, üniversitelerde müşteri konumunda olanlar öğrenciler ve onların velileridir. Üniversitelerde öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı söz konusu olmalı, öğrenci memnuniyeti esas alınmalıdır. Objektif kriterlere göre karar veren liyakatli yönetici ve çalışanlarla söz konusu olabilecek toksik iklim etkisi bertaraf edilmelidir.

İşletme ve iktisat fakültelerinin öğrenme ortamları, oldukça yüksek maliyetlere sahip donanım gerektiren (simülatörler, araştırma laboratuvarları...vb.) diğer fakültelere göre daha sadedir. Dolayısıyla farklı fakültelerde araştırmalar yapıldığında çalışmamıza benzer ya da çalışmamızdan tamamen farklı sonuçlara ulaşılabilir.

Öğrencilere ÖVD davranışlarının kazandırılması faaliyeti büyük bir disiplin içerisinde belirli bir planlama faaliyeti çerçevesinde ciddi bir şekilde akademik danışmanlar, pedagoglar, psikologlar tarafından gerçekleştirilmelidir. Öğrencilerin ÖVD davranışlarını kazanabilmeleri için üniversitelerde motivasyonu arttırıcı faaliyetler icra edilmelidir. Öğrencilerin okul içi ve okul dışı sportif/kültürel faaliyetlere, öğrenci kulüplerine katılmaları, öğrenci işleri daire başkanlığı, kültür daire başkanlığı gibi unsurlarca desteklenmeli bunun içinde üniversite bütçesinden faaliyetleri gerçekleştirecek birimlere daha fazla bütçe ayrılmalıdır.

Ülkemizde üniversite imtihanına giren öğrenciler, özellikle üniversite sıralaması belli olduktan sonra tercih aşamasındayken çok az zamana sahip olmakta bu da çok fazla araştırılmayan, fazla istenilmeyen bazı üniversitelerin, bölümlerin kazanılmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla öğrenciler kazandıkları fakat çok fazla memnun kalmadıkları bölümlerden başka bölümlere ya da üniversitelere geçebilmektedir. Bu da hem öğrenciler ve aileleri hem de üniversiteler için maddi manevi kayıplara, emek kaybına neden olabilmektedir. Öğrencilerin beklentilerine, isteklerine uygun üniversitelere yerleştirilmesi ile ilgili yüksek öğretim yöneticilerinin gerekli tedbirleri almaları gerekmektedir. (tercih aşamasında yeterli sayıda psikolojik danışman, rehber, akademik personel...vb. desteği, üniversitenin kampüsünün, yurt imkanlarının, sosyal faaliyetlerinin, öğrencilere sağlanacak diğer imkanların...vb. tanıtılması)

ÖVD davranışlarının kazandırılması için teorik eğitimlerden daha çok pratik eğitimlere önem verilmeli, İş dünyasından önemli kişiler konferans vermek üzere

üniversitelere davet edilmeli, pılav günü, kuzu günü, 19 Mayıs Atatürk'ü Anma, Gençlik ve Spor Bayramı gibi önemli gün ve haftalarda ÖVD temaları yoğun bir şekilde işlenmeli, bu faaliyetlerin sistemli bir şekilde belirli bir plan dahilinde gerçekleştirilebilmesi için öğrenci başına düşen öğretim elemanı/akademik danışman sayısı arttırılmalıdır. Ayrıca, öğrencilerin pratik yapabilmeleri yani yaparak yaşayarak öğrenebilmeleri için üniversitelerin staj süreleri ve çeşitlilikleri arttırılmalı, ulusal/uluslar arası faaliyetlere katılımlar desteklenmeli, sponsor firmalardan destekler alınmalı, üniversitelerin döner sermayelerince iş dünyası/sanayi ile işbirliği yapılarak öğrenciler tarafından mal/hizmet üretimi gerçekleştirilmelidir.



KAYNAKLAR

- Abdulkarim, R.M., (2013). The Relationship between a Leader's Self-Perceived Level of Emotional Intelligence and Organizational Climate, as Perceived by Organizational Members. Doctoral thesis, Grand Canyon University Phoenix, Arizona, USA
- Aboyi, J., (2018). A Correlational Study on School Climate and Organizational Citizenship Behavior in Catholic Schools. Doctoral thesis, Grand Canyon University Phoenix, Arizona, USA
- Acar, P.,(2013). "Örgütsel Davranış", Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını, No:1804, ISBN: 978-975-06-1483-5, 1.Baskı, Eskişehir.
- Akoğlan Kozak, M., Aydın, B., (2018). Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt: 29, Sayı:2, Güz: 175 - 184, 2018, ISSN: 1300-4220 (1990-2018)
- Almutawa, Z.H., Muenjohn, N., Zhang, J. (2018). Attitudes and behaviors as predictors of service quality in the telecommunications sector context. International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 35 No. 3, 656-677, (DOI 10.1108/IJQRM-06-2016-0079).
- Altındağ, E. (2011). "Aile Şirketlerinde Stratejik Yönelim Düzeylerinin Tespiti ve Firma Performansı Üzerine Etkisi". Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Doktora tezi.
- Andronikidis A.I., Bellau V., (2009). "Examining organizational climate in Greek hotels from a service quality perspective", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 21(3),294-307, [DOI 10.1108/09596110910948305]
- Arora, N., Nuseir, M.T., Nusair, T.L., Arora, R.(2012). Study-based moderators influencing the relationship between organizational climate and employee's organization commitment A meta-analysis. EuroMed Journal of Business Vol. 7 No. 2, 201-220, (DOI10.1108/14502191211245615)

- Aslan, Ş. (2008). “Örgütsel vatandaşlık davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması”, Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., 15/2, 163-178
- Avcı, A. (2015). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Gelişimi ve Eğitim Örgütleri Açısından Etkileri”, Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt: 12-2, Sayı: 24, 11-26
- Ayaz, N., Arakaya, A. (2017). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı 1, Cilt 7, 48-66.
- Aydın, E. (2017). “Kültür Bağlamında Sosyal Mübadele: Kuramsal Bir Çalışma”, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, 16. UIK Özel Sayısı, ISSN 1307-9832, 547-562, (DOI: 10.18092/ulikidince.323697)
- Aydın, İ. (2018). Dağıtılmış Liderliğin İş Stresi Kapsamında Hizmet Kalitesine Etkileri: İzmir Merkez Kamu Hastaneleri Örneği, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Doktora tezi, İzmir.
- Aydın, K., Yıldırım, S. (2012). “Hizmet Sektöründe SERVPERF Ölçeği İle Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi (Sağlık Hizmetleri Sektöründe Bir Uygulama)”, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Cilt:1, Sayı:2, 33-52.
- Aydoğan, E., Dinçer, E. (2017). Örgüt İklimi Ve Örgütsel vatandaşlık davranışı Arasındaki İlişki: Kalkınma Bakanlığı Örneği, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 9, 48-66.
- Aydoğdu, A., Yaşarsoy, E., Dilsiz, T. (2019). “Yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesive tüketici doyumu: Kastamonu örneği.” Journal of Tourism Theory and Research, 5(2), 155-170.
- Ayvaz, Y.Y., Ayvaz Güven, E.T., Arslan Z., Güven H. (2018). Üniversitelerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyetine Etkisi: Gökşun Meslek Yüksekokulu Örneği, 5. ASM Uluslararası Sosyal Bilimler Kongresi, 3-5 Mayıs 2018, Antalya,

- Bakır Ayğar, B., Kaya, A. (2017). Ortaokul Öğrencilerinin Okul Aidiyet Duygusu ile Okul Temelli Yalnızlık Arasındaki İlişkide Okul İkliminin Aracılık Rolü, E-Uluslararası Eğitim Araştırmaları Dergisi, Cilt: 8, Sayı: 1,20XX, 14-27,DOI:10.19160/5000201389
- Basım, H.N., Şeşen, H. (2005). “Örgütsel vatandaşlık davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması” , Ankara Üniversitesi, SBF Dergisi, 16-4.
- Başaran, Ü., Büyükyılmaz, O., Çevik, E.İ. (2011). İçsel Pazarlamanın Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü, İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 12, Sayı 2, 201-225.
- Bayar, Y. (2018). “Kurumsal İtibar Algısının Örgütsel vatandaşlık davranışına Etkisi: İYTE Öğrencilerine Yönelik Araştırma”, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi, Aydın.
- Beğenirbaş, M., Meydan, C.H. (2012). Duygusal Emeğin Örgütsel vatandaşlık davranışıyla ilişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14/3, 159-181.
- Bedük, A., Ertürk, E. (2015). “Sosyal Mübadele Teorisi Bağlamında Güç Mesafesi ve Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel vatandaşlık davranışı Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, İşletme Bilimi Dergisi Cilt:3 Sayı:1.
- Bektaş, F., Nalçacı, A. (2013). “Okul İklimi İle Öğrenci Başarısı Arasındaki İlişki”, Uluslararası Avrasya Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:4, Sayı:13, 1-13
- Bell,S.J., Menguc, B. (2002). The employee-organization relationship, organizational citizenship behaviors, and superior service quality. Journal of Retailing, 78, 131–146, Department of Management, University of Melbourne, Melbourne 3010, Australia
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. Berberoglu BMC Health Services Research 18:399 (<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>)

- Bernard, B. (2016). The Contribution of Organisational Citizenship Behavior on Students' Study Groups Achievement at the Tertiary Level, A case of University for Development Studies (UDS). *Information and Knowledge Management*, Vol.6, No.2, 92-100
- Bilgin, O. & Tas, I. (2018). Ergenlerde Okula Bağlılığın Yordayıcıları Olarak Okul İklimi ve Sosyal Medya Bağımlılığı, *Akdeniz Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 12(26), 15-33. doi: 10.29329/mjer.2018.172.2
- Birdie, A.K., Jain, M. (2015). Organizational Climate & Job Involvement among Virtual Workers in Service Organizations. *Indian Journal of Industrial Relations*, Vol. 51, No. 2, pp. 327-337
- Bitmiş, M.G., Sökmen, A., Turgut, H. (2014). “Örgütsel vatandaşlık davranışı Ölçeği: Geçerlilik Ve Güvenilirliğinin Yeniden Değerlendirilmesi”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16/2, 1-14
- Blondheim, G.F., Somech, A. (2019). Student organizational citizenship behavior: Nature and structure among students in elementary and middle schools, *Teaching and Teacher Education* 83, 110-119, (<https://doi.org/10.1016/j.tate.2019.04.010>)
- 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, 835-855, (DOI: 10.1002/job.635)
- Boztaş, K. (2007). “Malatya Polis Meslek Yüksekokulu’nun Örgütsel İklimi”, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Bilim Uzmanlığı Tezi.
- Burns, W.R.T., DiPaola, M.F. (2013). A Study of Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior, and Student Achievement in High Schools. *American Secondary Education*, Vol. 42, No. 1, pp. 4-23

- Bülbül, H., Akın, M., Demirer, Ö., Doğan, İ. C. (2012). Türk Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Müşteri Tatmini ve Tekrar Satın Alma Niyeti Üzerine Etkisi: Yapısal Eşitlik Modeli İle Bir İnceleme Doğuş Üniversitesi Dergisi, 13 (1) , 28-40.
- Büyükdağ, N., Kitapçı, O., Kangal Demir, A. (2017). “Müşteri Ara Yüz Özellikleri ile E-Bağlılık Arasındaki İlişkide E-Tatminin Aracılık Etkisi”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 9/3, 326-344
- Chang, W.Y., Chang, I.Y. (2017) Exploring the effects of service climate on organizational citizenship behaviors in tourism industry, Journal of Interdisciplinary Mathematics, 20:3, 761-775, (DOI: 10.1080/09720502.2016.1258836)
- Chiaburu, D.S., Chakrabarty, S., Wang, J., Li N. (2015). Organizational Support and Citizenship Behaviors: A Comparative Cross-Cultural Meta-Analysis. Managament International Review, Vol.55, 707–736, (DOI 10.1007/s11575-015-0253-8)
- Chinomona, R., Dhurup, M.(2014). The Influence Of The Quality Of Working Life On Employee Job Satisfaction, Job Commitment And Tenure Intention In The Sme Sector In Zimbabwe. SAJEMS NS 17,No 4:363-378
- Cho, I., Kim, J.K., Park,H., Cho, N.H., (2013). The relationship between organisational culture and service quality through organisational learning framework, Total Quality Management & Business Excellence, 24:7-8, 753-768, (<https://doi.org/10.1080/14783363.2013.791100>)
- Clark, O.L., Zickar, M.J., Jex, S.M.(2014). Role Definition as a Moderator of the Relationship Between Safety Climate and Organizational Citizenship Behavior Among Hospital Nurses. J Bus Psychol, 29:101–110,(DOI 10.1007/s10869-013-93020)

- Claudia, M.(2018). The influence of perceived organizational support, job satisfaction and organizational commitment toward organizational citizenship behavior, *Journal of Indonesian Economy and Business*, Volume 33, Number 1, 23 – 45
- Cronley,C., Kim, Y.K., (2014) The Path to Service Quality: The Mediating Role of Organizational Commitment on the Effects of Strategic Planning and Technology Access Within The Salvation Army, *Human Services Organizations Management, Leadership, Governance*, 38:1,74-88, (<https://doi.org/10.1080/03643107.2013.828006>)
- Cronin, J.J., Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. Vol.56, 55-68.
- Çağlayan, E. (2014). Öğretim elemanlarının örgütsel vatandaşlık davranışları ile örgütsel adalet algıları arasındaki ilişki. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi [Educational Administration: Theory and Practice]*, 20(4), 421-452. doi: 10.14527/kuey.2014.017
- Çalık, T., Kurt, T. (2010) “Okul İklimi Ölçeği’nin Geliştirilmesi,” *Gazi Üniversitesi Eğitim ve Bilim Dergisi*. Cilt.35, Sayı.157, 167-180
- Çalık, T., Kurt, T., Çalık, C. (2011) “Güvenli Okulun Oluşturulmasında Okul İklimi: Kavramsal Bir Çözümleme,” *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 4, 73-84
- Çekmecelioğlu H.G., (2011) Algılanan Örgüt İkliminin Çalışanların İş Tatmini, Duygusal Bağlılık ve Örgütsel vatandaşlık davranışı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi, *Kocaeli Üniversitesi İ.İ.B.F.*, sayı.68, 29-47
- Çetin, F., Fıkrkoca, A. (2010). “Rol Ötesi Olumlu Davranışlar Kişisel ve Tutumsal Faktörlerle Öngörülebilir mi?”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65/4, 41-66, (DOI: 10.1501/SBFder_0000002183)
- Çetin Ölçüm, M., (2004) *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*, Ankara. Nobel Yayın Dağıtım, 2004

- Çetinkaya, M., Çimenci, S. (2014). “Örgütsel Adalet Algısının Örgütsel vatandaşlık davranışı Üzerindeki Etkisi ve Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: Yapısal Eşitlik Modeli Çalışması”, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 23, 237-278
- Çimen M., (2016) “Yönetimde Yeni Yaklaşımlar: Örgütsel vatandaşlık davranışı”, Acıbadem Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Dergisi, (1):1-5
- Dağyar, M., Kasalak, G. (2018). “Eğitim örgütlerinde yaşanan örgütsel sinizmin öncülleri ve sonuçları üzerine bir meta-analiz çalışması”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 33(4), 967-986. (doi: 10.16986/HUJE.2018037797)
- Dalgıç, A. (2013). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler, Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın, Türkiye.
- Deif, N., Aly, A. and Farahat, S. (2019) The Effect of Applying Customer Relationship Management in the Higher Educational Sector. Open Access Library Journal , 6: e5436. <https://doi.org/10.4236/oalib.1105436>
- Demirel, Y., Tohum, E.U. (2018) “Örgütsel Öğrenmenin Örgütsel vatandaşlık davranışı Üzerine Etkisi”, MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:7, Sayı:2
- Desselle, S.P., Raja, L., Andrews, B., Lui J. (2018). Perceptions of organizational culture and organizational citizenship by faculty in U.S. colleges and schools of pharmacy. Currents in Pharmacy Teaching and Learning, 10(4), 403-412, 2018, (DOI:10.1016/j.cptl.2017.12.017)
- Dixon, D.L.(2013). Relationships among servant leadership, organizational citizenship behavior, and school climate in Alabama high schools, Doctoral thesis, The University of Alabama, Alabama.
- Dölarslan, E. Ş., Özer, A. (2014). “Hizmet Kalitesi, Tatmin ve Güvenin Daha Fazla Ödeme Eğilimi Üzerindeki Etkileri,” Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. 14/1, 31-58.

- Dönmez, Ş., Taylı, A. (2018) “Ortaokul Öğrencilerinde Okul İklimi, Okula Bağlılık ve Okul Yaşam Kalitesi Algısının İncelenmesi,” Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi. 9/2, 1-17, (<http://dergipark.gov.tr/aduefebder>)
- Döş, İ., (2013). “Mutlu Okul”, Eğitim ve Bilim, Cilt 38, Sayı 170, 266-280
- Ebrahimpour, H., Zahed, A., Khaleghkhah, A., Sepehri, M.B., (2011). A survey relation between organizational culture and organizational citizenship behavior. Social and Behavioral Sciences, 30, 2011, 1920 – 1925
- Eldor, L., Shoshani, A. (2017) Are You Being Served? The Relationship between School Climate for Service and Teachers' Engagement, Satisfaction, and Intention to Leave: A Moderated Mediation Model, The Journal of Psychology, 151:4, 359-378, DOI: 10.1080/00223980.2017.1291488
- Ercan, İ., Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenirlilik ve Geçerlik, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, 30 (3), 211-216, Bursa.
- Erdal, G., Gücüyener, İ., Erdal, K. (2013). Eğitim Kurumlarında Kurumsal Kimlik, Kurumsal İmaj ve Eğitime Katkısı, Electronic Journal of Vocational Colleges-December/Aralık 2013.
- Eren, S., Ayas, N. (2015). “Hizmet Odaklılığın Çalışanların Tutum ve Davranışlarına ve Örgütün Performansına Etkileri: Hizmet Sektöründe Bir Alan Araştırması”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:20, Sayı:3, 73-98.
- Ergün, M. (1995). Bilimsel Araştırmalarda Bilgisayarlarla İstatistik Uygulamaları, SPSS for Windows.
- Eroğlu, K., Yılmaz, Ö. (2015). “Etik Liderlik Davranışlarının Algılanan Örgüt İklimi Üzerine Etkisine Yönelik Bir Uygulama: İş Yaşamında Yalnızlık Duygusunun Aracılık Etkisi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 7/1, 280-308.

- Erol, V., Çetin, C., Akın, B. (2007). Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Güvence Sistemi, 185-194.
- Erol-Korkmaz, H.T. (2014). Çalışanların Günlük Duygu Durumu ve Üretim Karşılı Davranışları Arasındaki İlişki: Genel Örgütsel Adalet Algısının Düzenleyici Rolü, Türk Psikoloji Yazıları, 17 (33), 77-87
- Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A.K., Yüzükırmızı, M. (2009). “Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu İle Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik Modelleri İle Analizi: Öğretmen Evi Uygulaması” Kırıkkale Üniversitesi Mühendislik Fakültesi, Int.J.Eng.Research & Development, Vol.1, No.1.
- Ertem, H.Y., Gökalp, G. (2019). “Lisansüstü Eğitimde Örgüt İklimi Ölçeğinin Geliştirilmesi” İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 20/3, 784-797
- Ertem, H.Y., (2020). “Lisansüstü Eğitimde Yapı ve Süreç: Araştırma Üniversitelerinde Örgüt İklimi ve Lisansüstü Deneyimler” Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 16/2, 464-483
- Fındıklı, M.A., Özçelik, G. (2014). “The Relationship between Internal Branding and Organizational Citizenship Behaviour: The Mediating Role of Person-Organization Fit” Social and Behavioral Sciences, 150, 1120 – 1128.
- Fung, C., Sharma, P., Wu, Z., Su, Y. (2017). Exploring service climate and employee performance in multicultural service settings. Journal of Services Marketing, 31/7, 784–798 [DOI:10.1108/JSM-08-2016-0316]
- Garcia, R.P., (2018). The relationship between transformational leadership and Organizational school climate as perceived by teachers in the philippines. Doctoral thesis, st. John’s University, New York
- Gerşil, M., Güven, H. (2018). “Üniversitelerde Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi İle Ölçülmesi: Celal Bayar Üniversitesi’nde Bir Uygulama”, Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 11(1), 111-125, ISSN: 2564-6931, (DOI:10.25287/ohuiibf.310015)

- Ghosh, K. (2015). Benevolent leadership in not-for-profit organizations welfare orientation measures, ethical climate and organizational citizenship behaviour. *Leadership & Organization Development Journal*, 36/5, 592-611, (DOI 10.1108/LODJ-12-2013-0164)
- Gounaris, S. (2005). Measuring service quality in b2b services: an evaluation of the SERVQUAL scale vis-a-vis the INDSERV scale, *Journal of Services Marketing* 19/6, 421–435
- Gregorio, K., Heng, P.H., Saraswati K.D.H. (2019) Overview of University Student Organizational Citizenship Behaviour in X University, *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 439, 701-706.
- Gregory, J.L. (2019) “Applying SERVQUAL Using service quality perceptions to improve student satisfaction and program image.” *Journal of Applied Research in Higher Education* Vol. 11 No. 4, pp. 788-799, (DOI 10.1108/JARHE-12-2018-0268)
- Grobler, A., Van Rensburg, M.J. (2018): Organisational climate, person–organisation fit and turn over intention: a generational perspective within a South African Higher Education Institution, *Studies in Higher Education*, DOI: 10.1080/03075079.2018.1492533, (ISSN: 0307-5079 (Print) 1470-174X (Online) Journal homepage: <https://www.tandfonline.com/loi/cshe20>)
- Grönroos, C. (1988). “New Competition in the Service Economy: The Five Rules of Service”, *International Journal of Operations and Production Management*, 8/3, 9-19
- Grönroos, C. (1984). “ A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, Vol.18, No:4
- Güçel C. (2013). “Örgütsel Bağlılığın Örgütsel vatandaşlık davranışına Etkisi Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü: İmalat İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5/2, 173-190.

- Gün İ., Söyük, S. (2017). “Sağlık Kuruluşlarında Örgüt İklimi ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki,” ACU Sağlık Bilimleri Dergisi, (1), 40-48
- Gündoğan A., Koçak, S. (2017). “Öğretmen Adaylarının Okul İklimi Algıları ile Akademik Öz-Yeterlik İnançları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi,” 7/3, 639-657, [Doi: 10.19126/suje.333266]
- Gürbüz S. (2006). “Örgütsel vatandaşlık davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma ,” Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt:3, Sayı:1, 48-75
- Gürbüz S., Ayhan, Ö., Sert, M. (2014). “Örgütsel vatandaşlık davranışı ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Türkiye’de Yapılan Araştırmalar Üzerinden Bir Meta Analizi,” İş ve İnsan Dergisi, Cilt:1, Sayı:1, ISSN: 2148-5801, 3-20
- Güzeller C.O., Eser, M.T., Aksu, G. (2016). “Üniversite Öğrencilerinin Mezun Oldukları Lise Türünün, Matematik Başarısı ve Eleştirel Düşünme Eğilimi Üzerindeki Etkisi,” Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 12/1, 223-236
- Hacıfendioğlu, Ş., Koç, Ü., (2009). Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 18/2, 146-167.
- Halis, M., Yaşar Uğurlu, Ö. (2008). Güncel Çalışmalar Işığında Örgüt İklimi, “İş,Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt:10, Sayı:2, ISSN: 1303-2860, 101-123.
- Hayes, A.F., (2018) “Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis : a regression-based approach”, Second edition, New York : Guilford Press.
- Henderson, R.R., (2013). Organizational citizenship behavior, communication and the relationship to student achievement and school size. Doctoral thesis, Northern Arizona University.

- İçli, G.E., Vural, B.B. (2010). “Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 28 (1), 335-349.
- İçerli, L., Yıldırım, M.H. (2012). “Örgütsel Sinisizm ve Örgütsel vatandaşlık davranışı Arasındaki İlişki: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma”, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt 4, Sayı 1, ISSN: 1309 -8039.
- Jain, R., Jain, S.(2015). Organizational Justice Climate & Organizational Citizenship Behavior in Indian Banks, Indian Journal of Industrial Relations, Vol. 50, No. 4, 613-624
- Jain, A.K., Giga, S.I., Cooper, C.L. (2011). Social power as a means of increasing personal and organizational effectiveness: The mediating role of organizational citizenship behavior. Journal of Management & Organization, 17/3, 412–432.
- Jaiswal, D., Dhar, R.L. (2015). Impact of perceived organizational support, psychological empowerment and leader member exchange on commitment and its subsequent impact on service quality. International Journal of Productivity and Performance Management Vol. 65 No. 1, pp. 58-79, (DOI 10.1108/IJPPM-03-2014-0043)
- Jiao, C., Richards, D.A., Zhang, K. (2011). Leadership and Organizational Citizenship Behavior: OCB-Specific Meanings as Mediators. J Bus Psychol, Vol.26, 11–25, (DOI 10.1007/s10869-010-9168-3)
- Johnston, N., Sharma, B., Spinks, W. (2013). Organisational climate, service climate and customer satisfaction: An investigation of their relationships in franchised hospitality enterprises. e-Journal of Social & Behavioural Research in Business Vol.4, Iss. 2, pp. 34–51.
- Kao, R.H. (2017). The relationship between work characteristics and change oriented organizational citizenship behavior, A multi-level study on transformational leadership and organizational climate in immigration workers. Personnel Review, Vol. 46 No. 8, 1890-1914, (DOI 10.1108/PR-01-2016-0012)

- Kao, R.H. (2017). Task-oriented work characteristics, self-efficacy, and service-oriented organizational citizenship behavior, A cross-level analysis of the moderating effect of social work characteristics and collective efficacy, *Personnel Review* Vol. 46 No. 4, 718-739, (DOI 10.1108/PR-08-2015-0234)
- Kanbur, E., Özyer, K., Akyüz, M. (2017). “Normatif Örgütsel Bağlılığın Örgütsel vatandaşlık davranışı Üzerindeki Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 5, Sayı: 52, 300-316
- Kalaycı, Ş. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara.
- Kara, N. (2018). Understanding University Students’ Thoughts and Practices about Digital Citizenship: A Mixed Methods Study. *Educational Technology & Society*, 21 (1), 172–185.
- Karaca, E., Özmen, A. (2018). “Örgütsel Adaletin Örgütsel vatandaşlık davranışına Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20/1, 7-30, (DOI:10.21180/kuiibf.2018136756)
- Karadağ, E., Yücel, C. (2019). “Türkiye üniversite memnuniyet araştırması 2019”, *Üniar Yayınları*, (doi: 10.13140/RG.2.2.13111.11683)
- Karagonlar, G., Öztürk, E.B., Özmen., Ö.N.T. (2015). “Çalışanın Örgütle Sosyal Mübadele Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti: İşe Cezbolmanın ve Öz Yeterliliğin Rolü”, *ODTÜ Gelişme Dergisi*, 42, 411-433.
- Karaman, Ö., Yurtal, F. (2015). “Şiddetin Yaygın Olduğu Okullarda Öğrencilerin Okul İklimine İlişkin Algıları”, *İlköğretim Online*, 14(2), 421-429, <http://ilkogretim-online.org.tr>, <http://dx.doi.org/10.17051/io.2015.10946>
- Karataş, A. (2015). Örgütsel İklimin Örgütsel vatandaşlık davranışına Etkisi Bursa İlinde Bir Araştırma, *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 19, Sayı:1, 47-58.

- Khosti, Z.S., (2016). Developing service quality for Lepistö Group Oy (Hintakaari), KYAMK University of Applied Sciences, Master's Thesis Degree Programme in International Business Management, Finland.
- Khalid, S.A., Jusoff, K., Othman, M., Ismail, M., Rahman, N.A. (2010). Organizational Citizenship Behavior as a Predictor of Student Academic Achievement, International Journal of Economics and Finance, 2(1), 65-71.
- Kılıç, S. (2016) "Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı", Gülhane Askeri Tıp fakültesi, Journal of Mood Disorders (JMOOD), 6(1):47-8
- Kılıçaslan, S. (2016) "Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerine Etkisi: Üniversite Öğretim Elemanları Üzerinde Bir Uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Programı Doktora Tezi, İzmir.
- Knies, K. (2014). The Influence Of Organizational Climate On The Use And Quality Of Evidence-Based Practices In School Mental Health. Master Thesis, University of South Carolina.
- Kocabulut, Ö., (2016). Duyguların ve Kişilik Tiplerinin Hizmet Kalite Algısı ve Müşteri Memnuniyetine Etkisi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Koç, F., Kaya, N., Özbek, V., Akkılıç, M.E. (2014), "Algılanan Fiyat İle Tüketici Güveni Arasında Algılanan Hizmet Kalitesinin Aracı Etkisi: Bankacılık Ve Gsm Sektörlerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Araştırma", Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi, Sayı: 13, ss. 1-26
- Koçoğlu, C.M., Aksoy, R. (2012), "Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi İle Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama", Akademik Bakış Dergisi, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası Kırgız– Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayı:29, ISSN:1694-528X, Celalabat – KIRGIZİSTAN

- Korkmaz, M. (2011). “İlköğretim okullarında örgütsel iklim ve örgüt sağlığının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi”, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 17(1), 117-139.
- Korumaz, M., Tekel, E., (2017). “Yükseköğretimde Öğrenci Sadakati Ölçeği: Uyarlama, Dil Geçerliliği ve Faktör Yapısının İncelenmesi”, Kalem Eğitim ve İnsan Bilimleri Dergisi, 7(1), 183-203.
- Köksal, K., Gürsoy, A., Yapar, H., (2018), "Özgeci Davranışların İş Performansı Üzerine Etkileri", 6. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, 2-3 Kasım 2018, 391, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Köse, A., (2015). İşe Angaje Olma İle Örgütsel Destek Algısı Ve Örgüt İklimi Arasındaki İlişki (Kahramanmaraş İli Örneği), Zirve Üniversitesi Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Doktora Tezi, Gaziantep.
- Köseoğlu, P., Aksu, G., Sebetci, Ö., (2013), "Farklı Okullarda Öğrenim Gören Üniversite Öğrencilerinin Beklenti Düzeylerinin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi" Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 1/3, 33-43.
- Kula Kartal, S., Mor Dirlik, E. (2016). Geçerlik kavramının tarihsel gelişimi ve güvenilirlikte en çok tercih edilen yöntem: Cronbach Alfa Katsayısı. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 16(4), 1865-1879.
- Lapalme, M. E., Gill, A., Seguin, M.(2014). When Politics Meets Ethics: How Political Skill Helps Ethical Leaders Foster Organizational Citizenship Behaviors. Journal of Managerial Issues, Vol. XXVI, Number 3, 204-218
- LeBlanc, C.J. (2014). Characteristics Shaping College Student Organizational Citizenship Behavior. American Journal Of Business Education, Vol. 7 No. 2, pp. 99-108,

- Liao, C.H. (2015). Does organizational citizenship behavior add value to human interaction with e-services? *Online Information Review* Vol. 39 No. 4, pp. 485-504, (DOI 10.1108/OIR-01-2015-0005)
- Luk, S.T.K., Lu, K., Liu, B.(2013). SERV*OR in China: testing the effect of service orientation on service skills performance. *Journal of Services Marketing* 27/1, 25– 39, (DOI 10.1108/08876041311296356)
- Maus, M.C., (2018). Examining the Relationship Between Organizational Climate and Organizational Citizenship Behaviors Within Hospitals. Doctoral thesis, Walden University.
- Mayfield, C.O., Taber, T.D. (2010). A prosocial self-concept approach to understanding organizational citizenship behavior. *Journal of Managerial Psychology* Vol. 25 No. 7, pp. 741-763, (DOI 10.1108/02683941011075283)
- McMurray, A.J., Pirola-Merlo, A. Sarros, J.C., Islam, M.M. (2010). “Leadership, climate, psychological capital, commitment, and wellbeing in a non-profit organization.” *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 31, No. 5, 436-457, (DOI 10.1108/01437731011056452)
- Mechinda, P., Patterson, P.G. (2011). The impact of service climate and service provider personality on employees’ customer-oriented behavior in a high-contact setting. *Journal of Services Marketing*, 25/2, 101–113, [DOI 10.1108/08876041111119822]
- Memduhoğlu, B., Şeker G. (2010). “Öğretmenlerin Algılarına Göre İlköğretim Okullarının Örgütsel İklimi” *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı.1, Cilt. 12, 1-26.
- Mo, S., Shi, J. (2017). Linking Ethical Leadership to Employees’ Organizational Citizenship Behavior: Testing the Multilevel Mediation Role of Organizational Concern. *J Bus Ethics*, 141:151–162, (DOI 10.1007/s10551-015-2734-x)

- Mourssi-Alfash, M.F., (2014). Workplace bullying and its influence on the perception of organizational justice and organizational citizenship behavior in higher education. Doctoral thesis, Capella University.
- Narimani, M., Tabaeian, E., Khanjani, M., Soltani, F. (2014). The impact of organizational citizenship behavior on enterprise resource planning success, The mediator role of TQM, International Journal of Quality & Reliability Management Vol. 31 No. 1, 53-65, (DOI 10.1108/IJQRM-03-2012-0038)
- Organ, D. (1988), Organisational citizenship behaviour: the good soldier syndrome', Lexington, MA: Lexington Books.
- Orhunbilge, N. (2017). Uygulamalı Regresyon Ve Korelasyon Analizi, İ.Ü. İşletme Fakültesi.
- Onağ, A.O., Onağ, Z., Yıldız, Y. (2012). “Örgütsel vatandaşlık davranışı ile Akademik Erteleme Eğilimi Arasındaki İlişki: Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma (Manisa Örneği)”, Uluslararası Hakemli Akademik Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 3, Cilt 2, 30-43.
- Örücü, E., Kışlalıoğlu, R.S. (2014). “Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Çalışması, Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 10, Sayı 22.
- Özdemir, S., Sezgin, F. (2011). “İlköğretim Okulu Öğrencilerinin Yönetici ve Öğretmen Desteği, Algılanan Şiddet ve Okul Memnuniyetine İlişkin Görüşleri”, İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt. 12, Sayı. 2, 181-199.
- Özdemir, S., Sezgin, F., Şirin, H., Karip, E., Erkan, S. (2010). “İlköğretim Okulu Öğrencilerinin Okul İklimine İlişkin Algılarını Yordayan Değişkenlerin İncelenmesi”, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 38, 213-224
- Özdevecioğlu, M. (2003). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin

Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma.” Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:20, 117-135.

Özdevecioğlu, M. (2004). “Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusallığın Alınan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma.” Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 181-202, 59/3, DOI: 10.1501/SBFder_0000001562

Özgözü, S. (2017). “Kurumsal İmaj, Örgüt Kültürü ve Örgütsel Özdeşleşme İlişkisi” Kastamonu Eğitim Dergisi, 25 (2), 581-596.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing. 64 (1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, Journal of Marketing, Vol.49, 41-50

Park, C.H., Song, J.H., Yoon, S.W., Kim, J. (2013) A missing link: psychological ownership as a mediator between transformational leadership and organizational citizenship behaviour, Human Resource Development International, 16/5, 558-574, (DOI: 10.1080/13678868.2013.839510)

Polat, S. (2011) “Üniversite Öğrencilerine Göre Kocaeli Üniversitesi’nin Örgütsel İmajı”, Eğitim ve Bilim, Cilt: 36, Sayı:160, 105-119.

Popescu, A.M., Deaconub, A. (2013). “High – school, Organizational Citizenship Behavior Moderator”, Procedia-Social and Behavioral Sciences, 92, 735-740, (doi: 10.1016/j.sbspro.2013.08.747)

Quint, M.B., (2014). The Role of Leader Engagement in Predicting Organizational Profitability through Subordinate Engagement and Service Climate and Quality. Doctoral thesis, Industrial/Organizational Psychology, Seattle Pacific University, School of Psychology, Family, & Community, USA.

- Robbins, S.P., Judge, T.A., (2013). *Organizational Behavior*, Çeviri Editörü: Prof.Dr. İ.Erdem, Nobel Yayıncılık, Yayın Nu:240, ISBN:978-605-133-142-3
- Rose, K.J. (2012). “Organizational Citizenship Behaviors in Higher Education: Examining the Relationships Between Behaviors and Performance Outcomes for Individuals and Institutions”, Doctoral thesis, University of Arkansas.
- Saradha, H., Patrick, H.A. (2011) Employee Engagement In Relation To Organizational Citizenship Behavior In Information Technology Organizations, *Journal of Marketing and Management*, 2 (2), 74-90
- Sayım, F., Aydın, V. (2011). Hizmet Sektörü Özellikleri ve Sistematik Olmayan Risklerin Sektör Menkul Kıymetleri İle Etkileşimine Dair Teorik Bir Çalışma, *Dumlupınar Ün. Sosyal Bilimler Dergisi*, sayı:29.
- Setyaningrum, R.P. (2017). Relationship between Servant Leadership in Organizational Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviour and Customer Satisfaction. *European Research Studies Journal* Volume XX, Issue 3A, 554-569
- Seyedjavadin, S., Rayej, H., Yazdani, H., Estiri, M., Aghamiri, S.A. (2012). How organizational citizenship behavior mediates between internal marketing and servicequality, The case of Iranian GAS company, *International Journal of Quality & Reliability Management* Vol. 29, No. 5, 512-530, (DOI 10.1108/02656711211230508)
- Shahin, A., Naftchali, J.S., Pool, J.K.(2014). Developing a model for the influence of perceived organizational climate on organizational citizenship behaviour and organizational performance based on balanced score card. *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 63 No. 3, pp. 290-307, DOI :10.1108/IJPPM-03-2013-0044
- Shin,Y. (2012). CEO Ethical Leadership, Ethical Climate, Climate Strength, and Collective Organizational Citizenship Behavior. *Journal Business Ethics*, Vol.108, 299–312, (DOI 10.1007/s10551-011-1091-7)

- Siddiqi, M.A.,(2014). Job resources as organisational support, organisational citizenship behaviour and customer satisfaction: some evidences of linkage. *Journal of Services Research*, Volume 13, Number 2, 95-116
- Singh, N., Reddy, H., Dhande, S. (2018). “Student Citizenship Behavior: Scale Development and Validation”, *KRSCMS Management Journal*, Vol.08, Issue- II, 1-30.
- Sokol, A., Gozdek, A., Figurska, I., Blaskova, M. (2015). “Organizational climate of higher education institutions and its implications for the development of creativity”, *Social and Behavioral Sciences* 182, 279 – 288
- Solak, S.G., Erok, M. (2018). “Örgütsel Sessizlik Sarmalında Örgütsel Vatandaşlık: Karaman İli Örneği”, *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi*, 53 (3), 1337-1356, (doi: 10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.18.12.1058)
- Soleimani, A.G., Khosravi, M., Mohammadi, S.K. (2017). The effects of workplace spirituality and stress on organizational citizenship behavior and organizational anti- citizenship behavior and its relationship with customer loyalty and quality of service (case study: Madaran hospital). *Revista QUID (Special Issue)*, 921-936.
- Standish, T. (2019) “Marketing students at work: organisation citizenship behaviour training as a tool to minimise survey non-response”, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 44:2, 203-215, (<https://doi.org/10.1080/02602938.2018.1489043>)
- Sun, L.Y., Chow, İ.H.S., Chiu, R.K., Pan, W.,(2013). Outcome favorability in the link between leader–member exchange and organizational citizenship behavior: Procedural fairness climate matters, *The Leadership Quarterly* 24, 215–226
- Şencan, H. (2005). “Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik”, 1.Baskı, ISBN: 9753478844, Ankara.
- Şendoğdu, A. A., Erdirençelebi, M. (2014) “Paternalistik Liderlik İle Örgütsel vatandaşlık davranışı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma”, *Selçuk*

Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, ISSN: 2148 – 3043, Sayı: 27

Şenel, T., Buluç, B. (2016) “İlkokullarda Okul İklimi İle Okul Etkililiği Arasındaki İlişki” Türk Bilim Araştırma Vakfı, 9/4, 1-12

Tabachnick, B.G., . Fidell, L.S. (2013) Using Multivariate Statistics (sixth ed.) Pearson, Boston.

Tabancalı, E., Çakıroğlu, Z.K. (2017). “Okul Müdürlerinin Etik Liderlik Davranışları İle Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki” Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 13(1), 392-417, (<http://dx.doi.org/10.17860/mersinefd.296254>)

Tang, T.W., Tang, Y.Y., (2012). Promoting service-oriented organizational citizenship behaviors in hotels: The role of high-performance human resource practices and organizational social climates role of high-performance human resource practices and organizational social climates, International Journal of Hospitality Management 31, 885– 889

Tayyar, N., Dilşeker, F. (2012) “Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi” Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı. 28, 184-203

Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Grönroos, C., Kamalanabhan, T.J., Seebaluc, A.K. (2019). “Higher education service quality, student satisfaction and loyalty: Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model”, Quality Assurance in Education, Vol.27, No.4, pp. 427-445, (DOI 10.1108/QAE-01-2019-0003).

Terzi, A.R., (2015). “Üniversite Öğrencilerine Yönelik Okul İklimi Ölçeğinin Geliştirilmesi”.Balıkesir Üniversitesi Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, Cilt:4, Sayı:4, Makale No: 12, ISSN: 2146-9199

- Terzi, A.R., (2011). “Denetim Odağı ve Örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”. Eğitim ve Bilim Dergisi, Cilt:36, Sayı:162
- Titrek, O., Bayrakçı, M., Zafer, D. (2009). “Öğretmenlerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşleri”, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Akademik Bakış, Sayı:17, ISSN:1694-528X, (<http://www.akademikbakis.org>), İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası Kırgız- Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat-KIRGIZİSTAN
- Tolay, E., Sürgevil, O., Akyol Mayatürk, E. (2018). “Sosyal Mübadele Kuramı Perspektifinden Ast-Üst İlişkilerine Yönelik Bilgi Asimetrisine İlişkin Bir İnceleme”, Vol:4, Issue:19; pp:534-549 (ISSN:2149-8598)
- Tonbuloğlu, B., Aydın, H., (2015). “Uzaktan Eğitimde Kalite Standartları”, Gazi Üniversitesi, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, Cilt:4, Sayı:4, Makale No: 7, ISSN: 2146-9199.
- Tosun, M. U. & Başgöze, P. (2015). The service quality perception in student affairs: A single institutional experience. Hacettepe University Journal of Education [Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi], 30(3), 131-146.
- Uysal, H.T. (2013). “Stajyer Çalışanların Mesleki Bağlılık Gelişimine Örgüt İkliminin Etkisi”, Business and Economics Research Journal 4 (3), 93-110.
- Ürper, Y., (2014). “Genel İşletme”, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını, No:1616, ISBN: 978-975-06-1317-3, 4.Baskı, Eskişehir.
- Van Vianen, A.E.M., De Pater, I.E., Bechtoldt, M.N., Evers, A. (2011). The strength and quality of climate perceptions. Journal of Managerial Psychology Vol. 26 No:1, pp. 77-92, (DOI 10.1108/02683941111099637)
- Varoğlu, A.,(2013). “Örgütsel Davranış”, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını, No:1804, ISBN: 978-975-06-1483-5, 1.Baskı, Eskişehir

- Waqas, M., Qureshi, T.M., Anwar, F. (2012). Job Satisfaction of Educationists: An important Antecedent for Enhancing Service Quality in Education Sector of Pakistan. *Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter)* Vol. 2, No.2; 33-50
- Wang, L., Chu, X., Ni, J. (2010). Leader-member Exchange and Organizational Citizenship Behavior: A New Perspective from Perceived Insider Status and Chinese Traditionality. *Front. Bus. Res. China*, 4(1): 148–169, (DOI 10.1007/s11782-010-0007-1)
- Wang, G. L., Lee, Y.J., Cheng, S.F. (2016). The Impact of Organizational Climate, Service Quality and Customer Satisfaction on Organizational Performance: a Case of International Tourist Hotel Industry in Taipei City. *International Journal of Business and Management Invention*, ISSN : 2319 – 8028, ISSN : 2319 – 801X, Volume 5 Issue 6, June 2016, 57-63
- Wu, C.C., Liu, N.T. (2014). Perceived Organizational Support, Organizational Commitment, And Service-Oriented Organizational Citizenship Behaviors. *International Journal of Business and Information*, Volume 9, Number 1, 61-88
- Yalçınsoy, A., Zincirkıran, M. (2016). “Örgüt Kültürü ve Örgüt İkliminin Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisinin Analizi”, Scientific Cooperation for the Future in the Social Sciences Usak International Conference, Uşak, Turkey.
- Yapraklı, Ş., Sağlık, E. (2010). Hizmet İşletmelerinde Rekabet Aracı Olarak Hizmet Kalitesi ve İlişki Kalitesi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, 71-85.
- Yaşar, M. (2014). “İstatistiğe Yönelik Tutum Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması” *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 36, ss. 59-75
- Yaşar, M., Özdemir, E. (2016). Türkiye’de Yer Hizmetleri İşletmelerindeki Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi, The 3rd International Aviation Management Conference, Ankara, Turkey.

- Yaşlıoğlu M.M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması, IUJSB 46, Special Issue/Özel Sayı, 74-85
- Yavuz, S., (2009). Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 23, Sayı: 3, S:123-140
- Yavuz, N., Sağlam, M. (2018). İşkoliklik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Yaşam Dengesinin Aracılık Rolü, İşletme Araştırmaları Dergisi, 10 (4), 922-952
- Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2004). “SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri.” Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yıldız, O., Erdil, T. S., (2013). “Türkiye Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçümlenmesi”, 89-100.
- Yılmaz, M., Bayır, Ö., (2018). “Çalışanlarda Örgütsel vatandaşlık davranışı ve Motivasyonun İşten Ayrılma Niyetine ve İş Tatminine Etkileri Üzerine Bir Araştırma”, Social Sciences Studies Journal, Vol:4, Issue:20, 2502-2523
- Yılmaz, V., Dalbudak, İ. (2018). “Aracı Değişken Etkisinin İncelenmesi: Yüksek Hızlı Tren İşletmeciliği Üzerine Bir Uygulama.” Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 14, Sayı 2, 2018 Int. Journal of Management Economics and Business, Vol. 14, No.2. (<http://dx.doi.org/10.17130/ijmeh.2018239946>)
- Yiğit, M.F. (2016). “Citizenship Perceptions of University Students”, International Journal of Higher Education, Vol. 5, No. 2, 40-45, (<http://dx.doi.org/10.5430/ijhe.v5n2p40>)
- Yoon, D., Jang, J., Lee, J. (2016). Environmental management strategy and organizational citizenship behaviors in the hotel industry, The mediating role of organizational trust and commitment. International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 28 No. 8, 1577-1597, (DOI10.1108/IJCHM-10-2014-0498)
- Yükselen, C. (2017). Pazarlama, Detay Yayıncılık, 14. Baskı, Ankara

Yükselen, C. (2017). Pazarlama Araştırmaları, Detay Yayıncılık, 7. Baskı, Ankara

Yürür, S., Mengenenci, C. (2014) “Örgütsel Adalet ve Ekstra Rol Davranışları İlişkisi”,
Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, Sayı:24,
(<http://dx.doi.org/10.11611/JMER389>)

Zahavy, A. D., Somech, A. (2013). Linking task and goal interdependence to quality
service The role of the service climate. Journal of Service Management
Vol.24 No.2,151-169,
(<https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/09564231311323944>)

Zehir, C., Yavuz, A. (2017). “Değişim Odaklı Liderlik, Örgütsel Özdeşleşme ve
Örgütsel vatandaşlık davranışı İlişkisi”, Doğu Üniversitesi Dergisi, 18 (2), 97-
115.

İNTERNET KAYNAKLARI

Türk Dil Kurumu Sözlüğü,

http://www.tdk.gov.tr/index.php?Option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.5c6b9e407469b9.32813024, (erişim tarihi: 20.02.2019)

Yüksek Öğretim Kalite Kurulu, Hakkımızda,

<http://yokak.gov.tr/hakkinda>, (erişim tarihi: 09.07.2019)

Marmara Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Kalite Politikası, Misyon ve Vizyon

<https://isletme.marmara.edu.tr/kalite/misyon-ve-vizyon/>, (erişim tarihi: 23.07.2019)

Yüksek Öğretim Kurumu Lisans Atlası,

<https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-anasayfa.php>, (erişim tarihi: 21.08.2019)

Surveyey.com Online Anket Sistemi,

<http://www.surveey.com/survey/>, erişim tarihi: 25.10.2019-24.11.2019 arası).

Vikipedi Özgür Ansiklopedi, Regresyon Analizi,

https://tr.wikipedia.org/wiki/Regresyon_analizi; (erişim tarihi: 14.05.2020)

EKLER

Ek-1: Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi ABD tarafından yürütülmekte olan “Algılanan Örgüt İklimi İle Hizmet Kalitesi İlişkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Aracılık Etkisi: Vakıf ve Devlet Üniversite Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma.” konulu doktora tezinin araştırma kısmı ile ilgilidir. Bu araştırmanın amacı algılanan örgüt ikliminin verilen hizmetin kalitesine etki edip etmediğini ve algılanan örgüt iklimi ile hizmet kalitesi arasındaki ilişkide örgütsel vatandaşlık davranışlarının (ÖVD) aracı etkisinin olup olmadığını belirleyebilmektir. Ayrıca birbirine benzeyen ve tekrar gibi görünen sorular araştırma tekniği açısından sorulması zorunlu sorulardır. Dolayısıyla katılımcılar tarafından tüm soruların cevaplandırılması da değerlendirmenin sağlıklı olarak yapılabilmesi için büyük önem arz etmektedir. Bu araştırma çalışması tamamen akademik bir amaca yöneliktir ve bilimsel amaçlara yönelik olarak kullanılacaktır. Katılımınız, ayırdığınız değerli zaman ve bilimsel çalışmaya verdiğiniz destek için teşekkürlerimi sunar, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Saygılarımızla

Araştırma Danışmanı: Doç.Dr. Mine AFACAN FINDIKLI

Araştırma Sorumlusu: Ahmet KAYMAZ

DEMOGRAFİK BİLGİLER: Aşağıdaki bilgileri ilgili yere (x) işareti yazarak belirtiniz.

Üniversite: (1) Beykent Ün. (2) Marmara Ün.

Cinsiyet: (1) Kız (2) Erkek

Yaşınız: (1) 0-21 arası (2) 22-24 (3) 25-30 (4) 31 ve üzeri

Sınıfınız: (1) 3. sınıf (2) 4. sınıf (3) Y.Lisans (4) Doktora

Bölümünüz: (Sadece lisans öğrencileri eğitim gördüğü lisans dalını işaretleyecektir.)

(1) Bankacılık ve Finans (Türkçe)	(13) Sermaye Piyasaları ve Portföy Yönetimi
(2) Bankacılık ve Finans (İngilizce)	(14) Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (Türkçe)
(3) Çalışma Ekonomisi ve End. İlişkileri	(15) Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi (İngilizce)
(4) Ekonometri	(16) Turizm İşletmeciliği
(5) İktisat	(17) Turizm ve Otel İşletmeciliği
(6) İktisat (İngilizce)	(18) Uluslararası İlişkiler
(7) İşletme	(19) Uluslararası Lojistik ve Taşımacılık
(8) İşletme (İngilizce)	(20) Uluslararası Ticaret (Türkçe)
(9) İşletme (Almanca)	(21) Uluslararası Ticaret (İngilizce)
(10) İşletme Enformatiği (Almanca)	(22) Yönetim Bilişim Sistemleri
(11) İşletme (Uzaktan Öğretim)	(23) Yönetim Bilişim Sistemleri (Uzaktan Öğretim)
(12) Maliye	

Aşağıdaki ifadeler üniversitemizin sunduğu eğitim hizmetlerine yönelik değerlendirmelerinizi içermektedir.

Sıra nu	Her bir ifadeye ilişkin görüşlerinizi ilgili yere (x) işareti yazarak belirtiniz.	Tamamen Katılıyorum	Katılıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılmıyorum	Hiç Katılmıyorum
1	Üniversite modern araç- gereç ve teknolojiye sahiptir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2	Üniversitenin girişi, salonları ve çalışma alanları görsel olarak çekicidir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3	Üniversitenin çalışanları düzgün görünüşlüdür.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4	Üniversitenin fiziksel görünümü sunduğu hizmete uygundur.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5	Üniversite herhangi bir hizmeti söz verdiği sürede yerine getirir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6	Üniversite yönetimi, kişilerin bir problemi olduğunda çözüm için samimi hareket eder.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7	Üniversite güvenilirdir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8	Üniversite, her türlü hizmeti söz verdiği zamanda sunmaktadır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
9	Üniversite kayıtlarını doğru tutmaktadır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10	Üniversite sunacağı hizmetin zamanını söylemektedir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
11	Üniversite çalışanları hızlı hizmet verir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12	Üniversite çalışanları her zaman yardım etme isteğine sahiptir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13	Üniversite çalışanları kişilere cevap vermeyecek kadar meşgul değildir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14	Üniversite çalışanlarının davranışları kişilerde güven duygusu uyandırır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
15	Üniversite tarafından sunulan hizmet, kişiye kendini güvende hissettirir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16	Üniversite çalışanları, saygılı ve kibardır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17	Üniversite çalışanları yeterli bilgi düzeyine sahiptir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18	Üniversite yöneticileri kişilere bireysel özen göstermektedir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19	Üniversitenin, kişiler için uygun çalışma saatleri vardır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20	Üniversite, kişilerle özenle ilgilenen çalışanlara sahiptir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
21	Üniversite, kişilerin ihtiyaçları ile candan ilgilenir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

22	Üniversite, kişilerin özel ihtiyaçlarını anlar.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Aşağıdaki ifadeler öğrenci olarak sizlerin tutum ve davranışlarınızı değerlendirmenize yöneliktir.						
23	Derslerinde başarısız olan arkadaşlarıma yardımcı olmaya çalışırım	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24	Fakültemizin düzenlediği toplantılara, seminerlere, etkinliklere katılırım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25	Ödevlerimi, seminerlerimi veya derslerle ilgili çalışmalarımı mutlaka zamanında ve titiz bir şekilde hazırlarım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26	Genel olarak Fakülte Yönetimi tarafından konulan kurallara uyarım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
27	Fakültemiz için olumlu imaj yaratacak tüm çalışmalara katılmak isterim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
28	Zamanımın çoğunu bölümümle ilgili çalışmalarla geçiririm	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
29	Fakültemi, üniversite sınavına girecek öğrencilere tavsiye ediyorum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30	Sınıf içinde arkadaşlar arasındaki kaynaşmaya önem veririm.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31	Fakülte veya sınıftaki bazı küçük problemleri büyütme eğilimine girerim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
32	Sınıf içinde çıkan çatışmaların önlenmesinde aktif olarak görev alırım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33	Sınıf arkadaşlarımdan hakkını çiğnememeye çalışırım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34	Genel olarak derslere devam ederim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
35	Ders hocalarımla görüşürüm ve anlamadığım konular hakkında bilgiler alırım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
36	Sınıf içi iletişimin yüksek olmasına çalışırım.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
37	Sınıf içinde grup ayrımı yapmadan tüm arkadaş grupları ile görüşürüm.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
Aşağıdaki ifadeler kuruma ve eğitim hizmetlerine yönelik değerlendirmelerinizi içermektedir.						
38	Kendimi okulumun bir parçası gibi görüyorum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
39	Üniversite sınavına gireceklere okulumu tercih etmelerini öneririm.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
40	Okulumu her ortamda savunurum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
41	Okuduğum okulun öğrencisi olmak bir ayrıcalıktır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
42	Okulum hayata dair beklentilerimi karşılamaktadır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
43	Öğretim elemanları iletişime her zaman açıktır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
44	Öğretim elemanları beni dinlemek için	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

	gönüllü davranır.					
45	Bir problemim olduğunda öğretim elemanlarına danışmaktan çekinmem.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
46	Bir problem yaşadığımda öğretim elemanları yardım için elinden geleni yapar.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
47	Okul yönetimi, öğrencileri uygulamalar hakkında zamanında bilgilendirir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
48	Uygulamalarla ilgili düşüncelerimi okul yönetimine yeterli düzeyde aktarabilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
49	Okulum mesleğimle ilgili bilgi ve becerileri yeteri düzeyde kazandırmaktadır.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
50	Okulumda öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı söz konusudur.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
51	Okulum öğrenme için yeterli fiziksel donanımına sahiptir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
52	Okulumda var olan donanımına kolaylıkla erişebilir ve kullanabilirim.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
53	Yeter ki öğrenmek isteyeyim. Okulumda bir fırsatını mutlaka bulurum.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
54	Derslerde üst düzey (eleştirel, yaratıcı vb.) düşünmeye ağırlık verilir.	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

Not: Algılanan Hizmet Kalitesi ölçek soruları Parasuraman, Zeithaml, Berry'nin, (1998, sayfa:12–40), Örgüt iklimi ile ilgili ölçek soruları, Terzi'nin 2015 yılında yapmış olduğu “Üniversite Öğrencilerine Yönelik Okul İklimi Ölçeğinin Geliştirilmesi” adlı çalışmasından, Örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili ölçek soruları Özdevecioğlu'nun (2003) “ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI İle Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma” adlı çalışmasından yararlanılarak hazırlanmıştır.

Ek-2: Normallik Testi

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
SMTL 1_ Üniversite modern araç- gereç ve teknolojiye sahiptir.	,226	791	,000	,876	791	,000
SMTL 2_ Üniversitenin girişi, salonları ve çalışan alanları görsel olarak çekicidir.	,199	791	,000	,901	791	,000
SMTL 3_ Üniversitenin çalışanları düzgün görünüşlüdür.	,289	791	,000	,847	791	,000
SMTL 4_ Üniversitenin fiziksel görünümü sundu hizmete uygundur.	,219	791	,000	,890	791	,000
GVNR 1_ Üniversite herhangi bir hizmeti söz verdiği sürede yerine getirir.	,213	791	,000	,897	791	,000
GVNR 2_ Üniversite yönetimi, kişilerin bir problemi olduğunda çözüm için samimi hareket eder	,193	791	,000	,901	791	,000
GVNR 3_ Üniversite güvenilirirdir.	,252	791	,000	,843	791	,000
GVNR 4_ Üniversite, her türlü hizmeti söz verdiği zamanda sunmaktadır.	,228	791	,000	,893	791	,000
GVNR 5_ Üniversite kayıtlarını doğru tutmaktadır.	,248	791	,000	,858	791	,000
YNTV 1_ Üniversite sunacağı hizmetin zaman söylemektedir.	,261	791	,000	,870	791	,000
YNTV 2_ Üniversite çalışanları hızlı hizmet verir.	,204	791	,000	,899	791	,000
YNTV 3_ Üniversite çalışanları her zaman yardım etme isteğine sahiptir.	,214	791	,000	,899	791	,000
YNTV 4_ Üniversite çalışanları kişilere cevap vermeyecek kadar meşgul değildir.	,210	791	,000	,895	791	,000

GVNC 1_ Üniversite çalışanlarının davranışları kişilerde güven duygusu uyandırır.	,218	791	,000	,890	791	,000
GVNC 2_ Üniversite tarafından sunulan hizmet kişiye kendini güvende hissettirir.	,222	791	,000	,884	791	,000
GVNC 3_ Üniversite çalışanları, saygılı ve kibardır.	,267	791	,000	,863	791	,000
GVNC 4_ Üniversite çalışanları yeterli bilgi düzeyine sahiptir.	,260	791	,000	,874	791	,000
EMPT 1_ Üniversite yöneticileri kişilere birey özen göstermektedir.	,212	791	,000	,895	791	,000
EMPT 2_ Üniversitenin, kişiler için uygun çalışma saatleri vardır.	,236	791	,000	,884	791	,000
EMPT 3_ Üniversite, kişilerle özenle ilgilenen çalışanlara sahiptir.	,212	791	,000	,894	791	,000
EMPT 4_ Üniversite, kişilerin ihtiyaçları ile candan ilgilenir.	,210	791	,000	,904	791	,000
EMPT 5_ Üniversite, kişilerin özel ihtiyaçlarını anlar.	,223	791	,000	,904	791	,000
YRDD 1_ Derslerinde başarısız olan arkadaşlarıma yardımcı olmaya çalışırım.	,261	791	,000	,810	791	,000
SVLE 1_ Fakültemizin düzenlediği toplantılara, seminerlere, etkinliklere katılırım.	,219	791	,000	,890	791	,000
SVLE 2_ Ödevlerimi, seminerlerimi veya derslerle ilgili çalışmalarımı mutlaka zamanında ve titiz bir şekilde hazırlarım.	,234	791	,000	,849	791	,000
SVLE 3_ Genel olarak Fakülte Yönetimi tarafından konulan kurallara uyarım.	,282	791	,000	,753	791	,000

ÜGB 1_Fakültemiz için olumlu imaj yaratacak tüm çalışmalarla katılmak isterim.	,228	791	,000	,869	791	,000
ÜGB 2_Zamanımın çoğunu bölümümle ilgili çalışmalarla geçiririm	,212	791	,000	,896	791	,000
ÜGB 3_Fakültemi, üniversite sınavına girecek öğrencilere tavsiye ediyorum.	,226	791	,000	,885	791	,000
SPRT 1_Sınıf içinde arkadaşlar arasındaki kaynaşmaya önem veririm	,261	791	,000	,844	791	,000
SPRT 2_Fakülte veya sınıftaki bazı küçük problemleri büyütme eğilimine girerim.	,269	791	,000	,803	791	,000
SPRT3_Sınıf içinde çıkan çatışmaların önlenmesinde aktif olarak görev alırım	,246	791	,000	,842	791	,000
NZKT 1_Sınıf arkadaşlarımla hakkımı çiğnememeye çalışırım.	,308	791	,000	,741	791	,000
NZKT 2_Genel olarak derslere devam ederim.	,238	791	,000	,811	791	,000
NZKT 3_Ders hocalarımla görüşürüm ve anlamadığım konular hakkında bilgileri alırım.	,228	791	,000	,855	791	,000
NZKT 4_Sınıf içi iletişimi yüksek olmasına çalışırım	,235	791	,000	,865	791	,000
NZKT 5_Sınıf içinde grup ayrımı yapmadan tüm arkadaş grupları ile görüşürüm.	,225	791	,000	,859	791	,000
OKLB 1_Kendimi okulumun bir parçası gibi görüyorum.	,221	791	,000	,884	791	,000
OKLB 2_Üniversite sınavına gireceklere okulumu tercih etmelerini öneririm.	,203	791	,000	,893	791	,000
OKLB 3_Okulumu her ortamda savunurum.	,218	791	,000	,893	791	,000
OKLB 4_Okuduğum okulun öğrencisi olmak ayrıcalıktır.	,208	791	,000	,897	791	,000

OKLB 5_Okulum hayata dair beklentilerimi karşılamaktadır.	,229	791	,000	,898	791	,000
İLTŞ 1_Öğretim elemanı ile iletişime her zaman açıktır.	,205	791	,000	,871	791	,000
İLTŞ 2_Öğretim elemanı beni dinlemek için gönüllü davranır.	,222	791	,000	,878	791	,000
İLTŞ 3_Bir problemim olduğunda öğretim elemanlarına danışmakta çekinmem.	,248	791	,000	,851	791	,000
İLTŞ 4_Bir problem yaşadığımda öğretim elemanları yardım için elinden geleni yapar.	,226	791	,000	,872	791	,000
İLTŞ 5_Okul yönetimi, öğrencileri uygulamalar hakkında zamanında bilgilendirir.	,240	791	,000	,869	791	,000
İLTŞ 6_Uygulamalarla ilgili düşüncelerimi okul yönetimine yeterli düzeyde aktarabilirim.	,223	791	,000	,880	791	,000
ÖĞRO 1_Okulum mesleğimle ilgili bilgi ve becerileri yeteri düzeyde kazandırmaktadır.	,214	791	,000	,894	791	,000
ÖĞRO 2_Okulumda öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı söz konusudur.	,220	791	,000	,895	791	,000
ÖĞRO 3_Okulum öğrenim için yeterli fiziksel donanıma sahiptir.	,205	791	,000	,897	791	,000
ÖĞRO 4_Okulumda var olan donanıma kolaylıkla erişebilir ve kullanabiliriz.	,241	791	,000	,886	791	,000
ÖĞRO 5_Yeter ki öğrenmek isteyeyim. Okulumda bir fırsatı mutlaka bulurum.	,217	791	,000	,879	791	,000
ÖĞRO 6_Derslerde üst düzey (eleştirel, yaratıcı vb.) düşünmeye ağırlık verilir.	,199	791	,000	,895	791	,000

Ek-3: Çarpıklık ve Basıklık Değerleri

		İstatistik	Standart Hata
SMTL 1_ Üniversite modern araç- gereç ve teknolojiye sahiptir.	Skewness	-0,187	0,086
SMTL 1_ Üniversite modern araç- gereç ve teknolojiye sahiptir.	Kurtosis	-0,420	0,172
SMTL 2_ Üniversitenin girişi, salonları ve çalışma alanları görsel olarak çekicidir.	Skewness	-0,162	0,086
SMTL 2_ Üniversitenin girişi, salonları ve çalışma alanları görsel olarak çekicidir.	Kurtosis	-0,454	0,172
SMTL 3_ Üniversitenin çalışanları düzgün görünüşlüdür.	Skewness	-0,516	0,086
SMTL 3_ Üniversitenin çalışanları düzgün görünüşlüdür.	Kurtosis	0,129	0,172
SMTL 4_ Üniversitenin fiziksel görünümü sunduğu hizmete uygundur.	Skewness	-0,145	0,086
SMTL 4_ Üniversitenin fiziksel görünümü sunduğu hizmete uygundur.	Kurtosis	-0,439	0,172
GVNR 1_ Üniversite herhangi bir hizmeti söz verdiğinde yerine getirir.	Skewness	-0,039	0,086
GVNR 1_ Üniversite herhangi bir hizmeti söz verdiğinde yerine getirir.	Kurtosis	-0,396	0,172
GVNR 2_ Üniversite yönetimi, kişilerin bir problem olduğunda çözüm için samimi hareket eder.	Skewness	-0,159	0,086
GVNR 2_ Üniversite yönetimi, kişilerin bir problem olduğunda çözüm için samimi hareket eder.	Kurtosis	-0,487	0,172
GVNR 3_ Üniversite güvenilirdir.	Skewness	-0,703	0,086
GVNR 3_ Üniversite güvenilirdir.	Kurtosis	0,372	0,172
GVNR 4_ Üniversite, her türlü hizmeti söz verdiği zamanda sunmaktadır.	Skewness	-0,029	0,086
GVNR 4_ Üniversite, her türlü hizmeti söz verdiği zamanda sunmaktadır.	Kurtosis	-0,355	0,172
GVNR 5_ Üniversite kayıtlarını doğru tutmaktadır.	Skewness	-0,526	0,086
GVNR 5_ Üniversite kayıtlarını doğru tutmaktadır.	Kurtosis	0,074	0,172
YNTV 1_ Üniversite sunacağı hizmetin zamanını söylemektedir.	Skewness	-0,468	0,086
YNTV 1_ Üniversite sunacağı hizmetin zamanını söylemektedir.	Kurtosis	-0,105	0,172
YNTV 2_ Üniversite çalışanları hızlı hizmet verir.	Skewness	-0,113	0,086
YNTV 2_ Üniversite çalışanları hızlı hizmet verir.	Kurtosis	-0,488	0,172
YNTV 3_ Üniversite çalışanları her zaman yardım etme isteğine sahiptir.	Skewness	-0,143	0,086
YNTV 3_ Üniversite çalışanları her zaman yardım etme isteğine sahiptir.	Kurtosis	-0,472	0,172
YNTV 4_ Üniversite çalışanları kişilere cevap vermeyecek kadar meşgul değildir.	Skewness	-0,200	0,086
YNTV 4_ Üniversite çalışanları kişilere cevap vermeyecek kadar meşgul değildir.	Kurtosis	-0,327	0,172
GVNC 1_ Üniversite çalışanlarının davranışları kişilerde güven duygusu uyandırır.	Skewness	-0,166	0,086
GVNC 1_ Üniversite çalışanlarının davranışları	Kurtosis	-0,354	0,172

kişilerde güven duygusu uyandırır.			
GVNC 2 Üniversite tarafından sunulan hizmet, kişiye kendini güvende hissettirir.	Skewness	-0,066	0,086
GVNC 2 Üniversite tarafından sunulan hizmet, kişiye kendini güvende hissettirir.	Kurtosis	-0,389	0,172
GVNC 3 Üniversite çalışanları, saygılı ve kibardır	Skewness	-0,531	0,086
GVNC 3 Üniversite çalışanları, saygılı ve kibardır	Kurtosis	0,082	0,172
GVNC 4 Üniversite çalışanları yeterli bilgi düzeyine sahiptir.	Skewness	-0,390	0,086
GVNC 4 Üniversite çalışanları yeterli bilgi düzeyi sahiptir.	Kurtosis	-0,300	0,172
EMPT 1 Üniversite yöneticileri kişilere bireysel özen göstermektedir.	Skewness	-0,096	0,086
EMPT 1 Üniversite yöneticileri kişilere bireysel özen göstermektedir.	Kurtosis	-0,475	0,172
EMPT 2 Üniversitenin, kişiler için uygun çalışma saatleri vardır.	Skewness	-0,404	0,086
EMPT 2 Üniversitenin, kişiler için uygun çalışma saatleri vardır.	Kurtosis	-0,242	0,172
EMPT 3 Üniversite, kişilerle özenle ilgilenen çalışanlara sahiptir.	Skewness	-0,165	0,086
EMPT 3 Üniversite, kişilerle özenle ilgilenen çalışanlara sahiptir.	Kurtosis	-0,345	0,172
EMPT 4 Üniversite, kişilerin ihtiyaçları ile canda ilgilenir.	Skewness	-0,049	0,086
EMPT 4 Üniversite, kişilerin ihtiyaçları ile candan ilgilenir.	Kurtosis	-0,365	0,172
EMPT 5 Üniversite, kişilerin özel ihtiyaçlarını anlar.	Skewness	0,064	0,086
EMPT 5 Üniversite, kişilerin özel ihtiyaçlarını anlar.	Kurtosis	-0,331	0,172
YRDD 1 Derslerinde başarısız olan arkadaşlarıma yardımcı olmaya çalışırım.	Skewness	-0,782	0,086
YRDD 1 Derslerinde başarısız olan arkadaşlarıma yardımcı olmaya çalışırım.	Kurtosis	0,828	0,172
SVLE 1 Fakültemizin düzenlediği toplantılara, seminerlere, etkinliklere katılırım.	Skewness	-0,249	0,086
SVLE 1 Fakültemizin düzenlediği toplantılara, seminerlere, etkinliklere katılırım.	Kurtosis	-0,373	0,172
SVLE 2 Ödevlerimi, seminerlerimi veya derslerle ilgili çalışmalarımı mutlaka zamanında ve titiz bir şekilde hazırlarım.	Skewness	-0,580	0,086
SVLE 2 Ödevlerimi, seminerlerimi veya derslerle ilgili çalışmalarımı mutlaka zamanında ve titiz bir şekilde hazırlarım.	Kurtosis	-0,272	0,172
SVLE 3 Genel olarak Fakülte Yönetimi tarafından konulan kurallara uyarım.	Skewness	-1,028	0,086
SVLE 3 Genel olarak Fakülte Yönetimi tarafından konulan kurallara uyarım.	Kurtosis	1,004	0,172
ÜGB 1 Fakültemiz için olumlu imaj yaratacak tüm çalışmalara katılmak isterim.	Skewness	-0,616	0,086
ÜGB 1 Fakültemiz için olumlu imaj yaratacak tüm çalışmalara katılmak isterim.	Kurtosis	-0,009	0,172
ÜGB 2 Zamanımın çoğunu bölümümle ilgili çalışmalarla geçiririm	Skewness	-0,098	0,086

ÜGB 2_Zamanımın çoğunu bölümümle ilgili çalışmalarla geçiririm	Kurtosis	-0,340	0,172
ÜGB 3_Fakültemi, üniversite sınavına girecek öğrencilere tavsiye ediyorum.	Skewness	-0,354	0,086
ÜGB 3_Fakültemi, üniversite sınavına girecek öğrencilere tavsiye ediyorum.	Kurtosis	-0,425	0,172
SPRT 1_Sınıf içinde arkadaşlar arasındaki kaynaşmaya önem veririm.	Skewness	-0,633	0,086
SPRT 1_Sınıf içinde arkadaşlar arasındaki kaynaşmaya önem veririm.	Kurtosis	-0,026	0,172
SPRT 2_Fakülte veya sınıftaki bazı küçük problemleri büyütme eğilimine girerim.	Skewness	-1,165	0,086
SPRT 2_Fakülte veya sınıftaki bazı küçük problemleri büyütme eğilimine girerim.	Kurtosis	0,685	0,172
SPRT3_Sınıf içinde çıkan çatışmaların önlenmesin aktif olarak görev alırım.	Skewness	-0,119	0,086
SPRT3_Sınıf içinde çıkan çatışmaların önlenmesin aktif olarak görev alırım.	Kurtosis	-0,490	0,172
NZKT 1_Sınıf arkadaşlarımla hakkını çiğnememeyi çalışırım.	Skewness	-1,380	0,086
NZKT 1_Sınıf arkadaşlarımla hakkını çiğnememeyi çalışırım.	Kurtosis	2,036	0,172
NZKT 2_Genel olarak derslere devam ederim.	Skewness	-0,955	0,086
NZKT 2_Genel olarak derslere devam ederim.	Kurtosis	0,720	0,172
NZKT 3_Ders hocalarımla görüşürüm ve anlamadığım konular hakkında bilgiler alırım.	Skewness	-0,594	0,086
NZKT 3_Ders hocalarımla görüşürüm ve anlamadığım konular hakkında bilgiler alırım.	Kurtosis	-0,256	0,172
NZKT 4_Sınıf içi iletişimin yüksek olmasına çalışırım.	Skewness	-0,470	0,086
NZKT 4_Sınıf içi iletişimin yüksek olmasına çalışırım.	Kurtosis	-0,348	0,172
NZKT 5_Sınıf içinde grup ayrımı yapmadan tüm arkadaş grupları ile görüşürüm.	Skewness	-0,583	0,086
NZKT 5_Sınıf içinde grup ayrımı yapmadan tüm arkadaş grupları ile görüşürüm.	Kurtosis	-0,342	0,172
OKLB 1_Kendimi okulumun bir parçası gibi görüyorum.	Skewness	-0,406	0,086
OKLB 1_Kendimi okulumun bir parçası gibi görüyorum.	Kurtosis	-0,265	0,172
OKLB 2_Üniversite sınavına gireceklere okulumu tercih etmelerini öneririm.	Skewness	-0,328	0,086
OKLB 2_Üniversite sınavına gireceklere okulumu tercih etmelerini öneririm.	Kurtosis	-0,292	0,172
OKLB 3_Okulumu her ortamda savunurum.	Skewness	-0,129	0,086
OKLB 3_Okulumu her ortamda savunurum.	Kurtosis	-0,496	0,172
OKLB 4_Okuduğum okulun öğrencisi olmak bir ayrıcalıktır.	Skewness	-0,176	0,086
OKLB 4_Okuduğum okulun öğrencisi olmak bir ayrıcalıktır.	Kurtosis	-0,607	0,172
OKLB 5_Okulum hayata dair beklentilerimi karşılamaktadır.	Skewness	-0,042	0,086
OKLB 5_Okulum hayata dair beklentilerimi karşılamaktadır.	Kurtosis	-0,445	0,172

İLTŞ 1_ Öğretim elemanları iletişime her zaman açıktır.	Skewness	-0,327	0,086
İLTŞ 1_ Öğretim elemanları iletişime her zaman açıktır.	Kurtosis	-0,582	0,172
İLTŞ 2_ Öğretim elemanları beni dinlemek için gönüllü davranır.	Skewness	-0,324	0,086
İLTŞ 2_ Öğretim elemanları beni dinlemek için gönüllü davranır.	Kurtosis	-0,543	0,172
İLTŞ 3_ Bir problemim olduğunda öğretim elemanlarına danışmaktan çekinmem.	Skewness	-0,668	0,086
İLTŞ 3_ Bir problemim olduğunda öğretim elemanlarına danışmaktan çekinmem.	Kurtosis	0,055	0,172
İLTŞ 4_ Bir problem yaşadığımda öğretim elemanları yardım için elinden geleni yapar.	Skewness	-0,396	0,086
İLTŞ 4_ Bir problem yaşadığımda öğretim elemanları yardım için elinden geleni yapar.	Kurtosis	-0,320	0,172
İLTŞ 5_ Okul yönetimi, öğrencileri uygulamalar hakkında zamanında bilgilendirir.	Skewness	-0,392	0,086
İLTŞ 5_ Okul yönetimi, öğrencileri uygulamalar hakkında zamanında bilgilendirir.	Kurtosis	-0,122	0,172
İLTŞ 6_ Uygulamalarla ilgili düşüncelerimi okul yönetimine yeterli düzeyde aktarabilirim.	Skewness	-0,170	0,086
İLTŞ 6_ Uygulamalarla ilgili düşüncelerimi okul yönetimine yeterli düzeyde aktarabilirim.	Kurtosis	-0,547	0,172
ÖĞRO 1_ Okulum mesleğimle ilgili bilgi ve becerileri yeteri düzeyde kazandırmaktadır.	Skewness	-0,268	0,086
ÖĞRO 1_ Okulum mesleğimle ilgili bilgi ve becerileri yeteri düzeyde kazandırmaktadır.	Kurtosis	-0,360	0,172
ÖĞRO 2_ Okulumda öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı söz konusudur.	Skewness	-0,116	0,086
ÖĞRO 2_ Okulumda öğrenci merkezli bir eğitim anlayışı söz konusudur.	Kurtosis	-0,369	0,172
ÖĞRO 3_ Okulum öğrenme için yeterli fiziksel donanıma sahiptir.	Skewness	-0,185	0,086
ÖĞRO 3_ Okulum öğrenme için yeterli fiziksel donanıma sahiptir.	Kurtosis	-0,414	0,172
ÖĞRO 4_ Okulumda var olan donanıma kolaylıkla erişebilir ve kullanabilirim.	Skewness	-0,314	0,086
ÖĞRO 4_ Okulumda var olan donanıma kolaylıkla erişebilir ve kullanabilirim.	Kurtosis	-0,388	0,172
ÖĞRO 5_ Yeter ki öğrenmek isteyeyim. Okulumda bir fırsatını mutlaka bulurum.	Skewness	-0,316	0,086
ÖĞRO 5_ Yeter ki öğrenmek isteyeyim. Okulumda bir fırsatını mutlaka bulurum.	Kurtosis	-0,423	0,172
ÖĞRO 6_ Derslerde üst düzey (eleştirel, yaratıcı vb.) düşünmeye ağırlık verilir.	Skewness	-0,228	0,086
ÖĞRO 6_ Derslerde üst düzey (eleştirel, yaratıcı vb.) düşünmeye ağırlık verilir.	Kurtosis	-0,389	0,172

Ek-4: Marmara Üniversitesi Tez İzin Belgesi

Tarih ve Sayı: 23/05/2019-E.6604



T.C.
MARMARA ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı



Sayı : 16110545-302.08.01-E.1900132369
Konu : Ahmet KAYMAZ, Tez İzni

22.05.2019

BEYKENT ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
Ayazağa Mahallesi, Hadım Koruyolu Cd. No:19, 34398
Sarıyer/İstanbul

İlgi : 08.05.2019 tarih ve E.3059 sayılı yazınız.

Üniversiteniz Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi doktora programı öğrencisi Ahmet KAYMAZ'ın "**Algılanan Örgüt İklimi İle Hizmet Kalitesi İlişkisinde Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Aracılık Etkisi: Üniversite Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma**" konulu tezini Üniversitemiz birimlerinde uygulaması uygun görülmüş olup ilgili yazı suretleri ekte gönderilmiştir.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Prof. Dr. Mustafa KURT
Rektör Adına
Rektör Yardımcısı

EK:
EK-1 İktisat Fakültesi
EK-2 İşletme Fakültesi
EK-3 Sosyal Bilimler Enstitüsü



Marmara Üniversitesi Göztepe Yerleşkesi Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı
34722 Kadıköy / İSTANBUL
Telefon: 0216 414 05 45
ogrenci.yenikayit@marmara.edu.tr
Kep Adresi: marmarauniversitesi@hs01.kep.tr

Belgegeçer No: 349 56 45
http://oidb.marmara.edu.tr

Aynıntılı bilgi için:
Hasret SAM
Bilgisayar İşletmeni



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. maddesi gereğince Mustafa KURT tarafından güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://ebys.marmara.edu.tr/QR/BD9FB28C701A4251>

