

Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Algılanan Performansa Etkisi: Havayollarında Bir Uygulama

Seçil Ulufur¹

¹Istanbul Aydın Üniversitesi/Öğretim Görevlisi, secilulufur@aydin.edu.tr

Özet: Bu çalışma Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının algılanan performans üzerindeki etkilerini araştırmayı amaçlamaktadır. Çalışma kapsamında havacılık sektöründe çalışan 91 kişiden elde edilen veriler hiyerarşik regresyon analizine tabi tutulmuştur. Araştırma sonuçları örgütsel vatandaşlık davranışlarının algılanan performans üzerinde etkisi olduğunu göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: Performans, örgütsel vatandaşlık, havayolu

The Effects of Organizational Citizenship Behaviour on Perceived Performance: A Research on Airlines

Abstract: This study aims to search either there is an effect of Organizational Citizenship Behaviors on perceived performance. The data was gathered from 91 people from aviation sector. The data was analyzed using hierarchical regression analysis. Result showed that there was an effect of both human resource management processes and organizational learning on the perceived performance. Besides, organizational learning had a mediator effect on the relationship between human resource management processes and perceived performance.

Key Words: Performance, organizational citizenship, airliner.

1. Giriş

Çalışanların ve organizasyonun performansını arttırmak günümüzde işletmelerin temel amaçlarındandır. Organizasyonlar ancak bu şekilde ayakta kalabileceklerinin ve diğer işletmelerle rekabet edebileceklerinin farkındadırlar. Rekabet ortamında ayakta kalabilmek, insan kaynağının sürekli olarak beslenmesi ve geliştirilmesi ile mümkündür. Bu anlamda performans ölçümü ve alınan geri bildirimler çalışma hayatında işletmeler açısından hayati önem taşır. Bu nedenle performans uzun yıllardır ilgi çeken bir konu olmakla ve her geçen gün önemini arttırmaktadır. Bunun yanında ise, performans ölçütleri de hızla değişmekte ve farklı başlıklar altında ele alınmaktadır. Günümüzde bireysel performansın artırılması genel olarak örgütsel performansın artmasını sağlamaktadır. Organizasyon performansı da ön plana çıkarmıştır. Bunun sonucu olarak performans ile ilgili yapılan araştırmalarda da bu yönde bir artış gözlenmektedir.

Örgütsel vatandaşlık konusu çalışanların kendilerinden görev tanımları içinde bulunmayan davranışları örgüt yararına gerçekleştirmesidir. Bu davranışların örgütler için ekstra bir maliyet yaratmadan birçok faydalı sonuçlar sağlayabilmektedir. Gönüllülük, diğerkâmlık, sadakat ve yardım etme gibi davranışlarla karakterize edilen ÖVD, örgütlerin performansının,

etkililiğinin ve verimliliğinin artırılmasında etkili bir davranış olarak değerlendirilmektedir (Organ, 1988).

Bu temel düşünceden şekillenen bu çalışmada, havayolu işletmelerinde çalışanlardan toplanan veriler ışığında, örgütsel vatandaşlık davranışlarının, algılanan performansı nasıl etkilediği araştırılmıştır.

2. Literatür ve Hipotezler

2.1. Örgütsel Vatandaşlık ve Algılanan Performans

Örgütsel vatandaşlık davranışları kavramı ilk olarak Smith ve arkadaşları (1983) tarafından kullanılmış ve “örgüt çalışanlarının diğer kişilere yardım etme veya örgütü destekleme gibi biçimsel rollerinin ötesine geçen isteğe bağlı davranışları” olarak tanımlanmıştır. Organ (1988) ise bu davranışları, ödül ve terfi süreçlerinde değerlendirilmeye alınmayan, kişilerin herhangi bir ödül beklentisi olmadan sergilediği rol ötesi davranışlar biçiminde görmektedir.

Bu davranışlar araştırmacılar tarafından, performans, rol davranışları veya kişiler arası ilişkiler odaklı bakış açılarının bir sonucu olarak farklı biçimlerde adlandırılmaktadır. ÖVD, diğerlerinin hatalarına tepki vermede duyarlı olma,

problemleri diğerleri ile tartışma, işleri zamanında bitirme, diğerlerine işlerinde gönüllü olarak yardımcı olma gibi rol ötesindeki olumlu davranışları içerebilmektedir (Kidwell ve diğ.).

Alanyazın incelendiğinde, ÖVD konusunda ilk boyutlandırma çalışmalarını yapan Organ (1988)'in diğerkâmlık, nezaket, vicdanlılık, sivil erdem ve centilmenlik üzere 5 boyutlu bir tanımlama yaptığı görülmektedir. Bazı başka araştırmalarda farklı boyutlandırmaların yapıldığı, son dönemde ise iki boyutlu (Williams ve Anderson, 1991) ve tek boyutlu (Hoffman ve diğ., 2007) ÖVD boyutlandırmalarının da kullanıldığı görülmektedir.

Performans ve performans değerlendirme, günümüzde işletmeler açısından vazgeçilmez unsurların başında gelmektedir. İşletmeler varlıklarını sürdürebilmek, insan kaynağını nasıl ve ne şekilde verimli kullanmanın ve performans değerlendirmenin çeşitli yollarını araştırmakta ve uygulamaktadırlar. Kişisel anlamda da performans arttırmak özellikle şirketler açısından çok önemlidir. Bunun yanında işletmeler açısından olduğu kadar kişisel kariyer gelişimi açısından performansın artırılması gerekmektedir. Çalışanların gönüllü olarak örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesinin performans göstergesi olup olmadığı araştırmanın önemli bir yanını oluşturmaktadır.

Bu çalışmada özellikle yöneticilerin gözlem yoluyla çalışanların performanslarını arttırmada çalışanlardan örgütsel vatandaşlık ve dolayısıyla örgüte bağlılıklarını ölçme hususunda öneriler sunmaktadır. Bu anlamda literatüre katkısının yanında çalışanların değerlendirilmesinde katkılar sunacağı düşünülmektedir.

H1: Örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu performansı olumlu anlamda etkiler.

H2: Örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu performansı olumlu anlamda etkiler.

H3: Örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu performansı olumlu anlamda etkiler.

H4: Örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu performansı olumlu anlamda etkiler.

3. Metodoloji

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı, Örgütsel Vatandaşlık davranışlarının performans üzerindeki etkisini

havacılık sektöründe inceleyerek ortaya koymaktır. Örgütsel Vatandaşlık davranışlarından bireye yönelik ve örgüte yönelik olanlardan hangilerinin ne oranda performansı etkilediğinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Bunun yanında algılanan performansı arttırmaya yönelik stratejiler ve zamanı yönetme konusunda çözüm önerileri getirilmiştir.

3.2. Örnek ve Veri Toplama

Çalışma İstanbul'da yer alan havayollarında çalışan toplam 91 kişiye uygulanmıştır. Örneklem belirlenirken kolayda örnekleme metodu kullanılmıştır. Araştırmada, mevcut problem, bu problemle ilgili durumlar, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkiler belirlenmiştir. Bu şekliyle araştırmanın modeli, belirli değişkenler ve de değişkenler arasındaki ilişkilerin ifade edilmeye çalışıldığı "tanımlayıcı araştırma" modeline uymaktadır. Tanımlayıcı araştırmalar, bilinen bir durum ya da olayla ilgili çeşitli değişkenlerin özelliklerini ortaya koyma amacı taşır. Çalışmanın hazırlanmasında ampirik yöntem tercih edildiğinden soruları cevaplandırmak veya varsayımları sınamak için gerekli veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmada teorik bölümün hazırlanmasında ikincil kaynaklardan yararlanılmıştır. Toplanan veriler, SPSS 21 programında istatistiksel analizler uygulanarak irdelenmiştir.

3.3. Ölçekler

Örgütsel Vatandaşlık: Vey/Campbell(2004) ve Williams/Shiaw(1999)'ın çalışmalarından yararlanılarak hazırlanan Basım-Şeşen (2006) tarafından Türkçeleştirilmiş ve uyarlaması yapılmış 19 maddeli bir ölçektir. Katılımcılardan, ölçekte belirtilen ifadelere hangi düzeyde katıldıklarını beşli Likert ölçeği üzerinde (1-Hiçbir Zaman; 5-Her Zaman) aralığında işaretlemeleri istenmiştir. Ölçeğin güvenilirliği .72 olarak hesaplanmıştır.

Algılanan Performans: İkinci veri toplama aracı ise Çöl tarafından oluşturulan (2008) uyarlanan , 4 ifadeden oluşan ve tek boyut olarak oluşturulan performans ölçeğidir.

3.4. Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Sonuçları

Örgütsel Vatandaşlık ile Performans ilişkisi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi için verilerin

normallik dağılımı incelenmiş ve parametrik testlerin yapılmasına karar verilmiştir. Bu doğrultuda; Pearson korelasyon analizi, regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Ayrıca Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği anketindeki boyutlara yönelik olarak faktör analizi yapılmış ve Cronbach Alpha güvenilirlik değerleri hesaplanmıştır. KMO örneklem uygunluğunun test sonucu 0,647 olarak bulunmuş ve Barlett küresellik testi de anlamlı sonuçlar vermiştir. (anlamlılık düzeyi $p:0,000<0,001$).

Örgütsel Vatandaşlık ölçeğinin cronbach alfa değeri 0.74, performans ölçeğinin ise ,763 olarak bulunmuştur. Bu değerler Güvenirlik sınırları içerisinde.

4. Analizler ve Sonuçlar

4.1. Anket Uygulamasına Katılanlar ile İlgili Demografik Bulgular

Araştırmamıza katılanların 79'u erkek (%83) ve 12'si (%13) kadındır. Katılımcıların 8'inin yaşları 18-24 yaş arasında (%8,0), 25'inin 25-34 yaş arasında (%28), 45'inin 35-44 yaş arasında(%50) ve 11'inin 45-54 yaş arasında (%12) ve 2'sinin 55 yaş ve üstündedir(%2).

Katılımcıların 21'ünün çalışma süresi 1-5 yıl arasında(%23), 13'ünün 6-10 yıl arasında(%14), 30'sinin 11-15 yıl arasında (%33), 14'sinin 16-20 yıl arasında (%15) ve 13'ünün 21 yıl ve üzerindedir(%14).

4.2. Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analizi Sonuçları

Tablo 1. Korelasyon sonuçları

Factor	Mean	SD	1	2	3	4	5
1. Performans	4.05	.631	1				
2. Nezaket	3.84	.699	.276**	1			
3. Vicdanlılık	3.96	.076	.214*	.236**	1		
4. Sivil Erdem	2.93	.951	.343**	.162	.098	1	
5. Centilmenlik	4.00	.601	.149	.331**	.305**	.252*	1

* $p<0,05$ ** $p<0,01$

Bu kısımda, araştırma boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistik (aritmetik ortalama ve standart sapma) sonuçları ve korelasyon değerleri sunulmuştur.

Performans boyutunun ortalama skor 4,05 (std. sapma: ,631) olarak hesaplanmıştır. Bu değer, çalışanların performans ile ilgili ifadelerde "Katılım" şeklindeki yanıtı yakın bir değerlendirmede bulduklarını göstermektedir. Örgütsel Vatandaşlık değişkeninin boyutlarından biri olan "Nezaket'e" ait ortalama skor 3,84 (std. sapma: ,69) olarak hesaplanmıştır. Bu değer, çalışanların nezaket ile ilgili ifadelerde "Çoğunlukla" şeklindeki yanıtı yakın bir değerlendirmede bulduklarını göstermektedir. Vicdanlılık boyutuna ait ortalama skor 3,96 (std. sapma: ,76) olarak hesaplanmıştır. Bu değer, çalışanların Vicdanlılık ile ilgili ifadelerde "Çoğunlukla" şeklindeki yanıtı yakın bir değerlendirmede bulduklarını göstermektedir. Sivil Erdem boyutuna ait ortalama skor 2,93 (std. sapma: 0,951) olarak hesaplanmıştır. Bu değer, Sivil Erdem ile ilgili ifadelerde" Zaman zaman" şeklindeki yanıtı yakın bir değerlendirmede bulduklarını göstermektedir. Centilmenlik boyutuna ait ortalama skor 4,00 (std. sapma: 0,601) olarak hesaplanmıştır. Bu değer, Centilmenlik ile ilgili ifadelerde" Çoğunlukla" şeklindeki yanıtı yakın bir değerlendirmede bulduklarını göstermektedir.

Araştırmada incelenen iki değişken arasındaki ilişkinin test edildiği korelasyon analizi sonucunda;

Korelasyon analizi incelendiğinde, "Performans" ile "Nezaket" arasında korelasyon değeri 0,276 (anlamlılık düzeyi:0,000<0,10); "Vicdanlılık" korelasyon değeri 0.214 (anlamlılık düzeyi:0,000<0,10) ve "sivil erdem" korelasyon değeri 0.343 (anlamlılık düzeyi:0,000<0,05) boyutları arasında anlamlı pozitif yönlü ilişkiler olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Regresyon Analizi Sonucu

	Algılanan Performans (β)
Nezaket	.205*
Vicdanlılık	.148
Sivil Erdem	.305**
Centilmenlik	-.041
ΔR^2	.432
ΔF	4.936***

*p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001

4.3. Regresyon Analizi Sonuçları

Örgütsel Vatandaşlık davranışlarının, performansı üzerinde anlamlı olarak ne kadar etkili olduğunu test etmek üzere hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi yapılırken Örgütsel Vatandaşlık değişkenlerinin boyutları denkleme dâhil edilerek etkileri ayrı ayrı ele alınmış, açıklanan varyansa bakılmıştır. Regresyon analizi sonuçları Tablo-2'de sunulmuştur.

Bu sonuçlar ışığında kabul ve reddedilen hipotezler aşağıda belirtilmiştir:

- H1: Örgütsel vatandaşlığın nezaket boyutu performansı olumlu anlamda etkiler. Kabul edilmiştir
- H2: Örgütsel vatandaşlığın vicdanlılık boyutu performansı olumlu anlamda etkiler. Kabul edilmemiştir.
- H3: Örgütsel vatandaşlığın sivil erdem boyutu performansı olumlu anlamda etkiler. Kabul edilmiştir
- H4: Örgütsel vatandaşlığın centilmenlik boyutu performansı olumlu anlamda etkiler. Kabul edilmemiştir.

5. Sonuç

Bu çalışmanın amacı, Örgütsel Vatandaşlık davranışlarının performans üzerindeki etkisini havacılık sektöründe inceleyerek ortaya koymaktır. Örgütsel Vatandaşlık davranışlarından bireye yönelik ve örgüte yönelik olanlardan hangilerinin ne oranda performansı etkilediğinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

Örgütsel Vatandaşlık ile performans ilişkisi inceleyen araştırmamızda elde ettiğimiz sonuçlar Örgütsel Vatandaşlık davranışlarının iki boyutunun (nezaket ve sivil erdem) algılanan performans üzerinde etkili olduklarıdır. Araştırmamızdaki sonuçlar aşağıda detaylandırılmıştır.

Korelasyon analizlerinde elde edilen sonuçlar, algılanan performansın centilmenlik boyutu hariç örgütsel vatandaşlık alt boyutları ile pozitif yönlü ilişkilerin olduğunu göstermektedir. Bu beklenen bir sonuç olmakla birlikte tüm boyutlarda aynı sonuç elde edilmesi beklenmiştir.

Regresyon analizine göre algılanan performans üzerinde en etkili boyutlar nezaket ve sivil erdem olarak tespit edilmiştir. Kişisel performans bu anlamda örgütsel ve bireysel faktörlerle yakından ilişkilidir.

İki hipotez reddedilmekle birlikte daha geniş bir örnekleme yapılacak bir araştırmada bu sonucun elde edilebileceği değerlendirilmektedir.

Araştırma, değişkenleri ölçmek için geliştirilen ölçeklerle toplanan bilgilerle sınırlandırılmıştır.

Çalışanlar örgütsel vatandaşlık davranışları sergilediklerinde örgüte bağlılık ve aidiyet duygusunun getirdiği motivasyonla kendilerini örgüte daha verimli bireyler olarak algılamaktadırlar. Örgüte sağladıkları her katkı onları her anlamda motive etmektedir. Havacılık sektöründe çalıştığı şirketi sahiplenme belki de alternatif şirket sayısının azlığı bu yönde bir motivasyonu sağlıyor olabilir. Bağlamsal performans kapsamında da zaman zaman değerlendirilen örgütsel vatandaşlık davranışları, görev performansını da bu anlamda desteklemekte ve pozitif olarak etkilemektedir.

Nezaket başkalarının davranışlarını etkileyecek hareketler yapmadan onlara haber vermek olarak düşünülebilir. Sivil erdem ise örgütü etkileyen olaylarda çalışanların kendileri sorumlu hissetmeleri anlamına gelir ki havacılık sektöründe sorumluluk sadece bir kişide değil, herkes üzerindedir. Herkes birbirine sıkı sıkı bağlı olmak ve güvenmek durumundadır.

Sonuç olarak örgütsel vatandaşlık davranışları organizasyon ve bireysel anlamda performansı artırmaktadır. Ancak çalışma sınırlı sayıda çalışan ile yapılmıştır. Bu nedenle önümüzdeki dönemde

yapılacak çalışmalarda daha çok örneklem üzerinde çalışmanın geliştirilmesi faydalı olacaktır.

Kaynaklar

- Basım ve Şeşen(2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi 61-4
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İş gören Performansı Üzerine Etkileri. Doğu Üniversitesi Dergisi, 9 (1), 35-46.
- Hoffman, B. J., Blair, C. A., Meriac, J. P., ve Woehr, D. J. 2007. Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 2, 555-566.
- Kidwell, R., Mossholder, K. ve Benneth, N. 1997. Cohensiveness and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 23, 6, 775-793.
- Organ, D.W. 1988. *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, England: Lexington Books.
- Smith, C. A., Organ, D. ve Near, Y. 1983. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 4, 653-663.
- VEY, M. A./CAMPBELL, J. P. (2004), "In-Role or Extra-Role Organizational Citizenship Behavior:Which Are We Measuring ?", *Human Performance*, 17(1): 119-135.
- Williams, L. ve Anderson, S. 1991. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in role behaviors. *Journal of Management*, 17, 601-617