

Örgütsel Vatandaşlık Faktörlerinden Nezaket Davranışının, Çalışanların Hizmet Kalitesine Etkilerinin Analizi

(The Effects of Guarantee Behavior Analysis's for Organizational Citizenship Factors on The Service Quality of Employees)

Nuran VARIŞLI  ^a

^a Sosyal Güvenlik Kurumu, Ankara, Türkiye. gulmennuran@hotmail.com

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Örgütsel Vatandaşlık Nezaket Hizmet Kalitesi Verimlilik	Amaç – Bu çalışmanın temel amacı, örgütsel vatandaşlık faktörlerinden nezaket davranışının, çalışanların hizmet kalitesine etkilerini; demografik değişkenler ile vatandaşlık faktörlerinden nezaket davranışının, çalışanların hizmet kalitesine etkileri arasındaki farklılıkları analiz etmektir. Yöntem – Bu çalışma, Ankara-Etimesgut ilçesinde faaliyet gösteren özel okullarda bulunan çalışanların sergilemiş oldukları nezaket davranışının; çalışanların hizmet kalitesine ne gibi etkileri olduğunu araştırmak için yapılmıştır. Araştırmanın evrenini, özel okullarda çalışmakta olan 1900 kişi oluşturmaktadır. Araştırma anketlerinden elde edilen verilere; güvenilirlik analizi, faktör analizi, veri analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Bulgular – Bu çalışma için yapılan regresyon analizi için uygulanan denklem sonucunda; okullarda gösterilen nezaketin, hizmet kalitesi üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Nezaket puanının bir birim arttığı durumda, hizmet kalitesi puanının 0,806 birim artacağı tespit edilmiştir. Tartışma – Yöneticilerin nezaket kuralları çerçevesinde davranmasının, çalışanların hizmet kalitesi üzerinde pek çok olumlu etkisi bulunmaktadır. İşletmelerin yoğun bir rekabet ortamı içindeki en büyük güçleri, insan gücü olmaktadır. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının (ÖVD) çalışanlar tarafından benimsenmesi ve sergilenmesinin önemli olmasının nedeni; çalışanlar arasında koordinasyonu sağlaması, iletişimi güçlendirmesi ve bu sayede çalışanların motivasyonunun arttırmasıdır. Dolayısıyla bu tür bilimsel çalışmalar sayesinde; yöneticiler nezaket kuralları çerçevesinde davranmanın avantajlarını daha çok fark edebilir; çalışanlar, ekip ve gruplar arasındaki koordinasyonun sağlanmasında birbirlerine daha fazla yardımcı olabilir; ÖVD çalışanın ve örgütün verimliliğini artırılabilir; bulunulan ortamdaki dönüşüm ve değişimlere daha kolay uyum sağlamada yardımcı olabilir; yetenekli çalışanların sürekliliği sağlanabilir; işe yeni başlayanları örgüte cezbetme alışkanlığını kazandırılabilir ve sunulan hizmetlerin kalitesinde süreklilik sağlanabilir.
Gönderilme Tarihi 9 Mayıs 2020 Revizyon Tarihi 1 Eylül 2020 Kabul Tarihi 20 Eylül 2020	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Organizational Citizenship Courtesy Service Quality Productivity	Purpose – The main purpose of this study is to examine the effects of courtesy behavior, one of the factors of organizational citizenship, on the service quality of employees; To analyze the differences between demographic variables and the effects of civic factors, courtesy behavior, on the service quality of employees. Design/methodology/approach – This study is based on the organizational citizenship behaviors of the employees in private schools operating in Ankara-Etimesgut district; It was conducted to investigate the effects of employees on service quality. The universe of the research consists of 1900 people working in private schools. Data obtained from research questionnaires; Reliability analysis, factor analysis, data analysis, correlation analysis and regression analysis were applied. Findings – As a result of the equation applied for the regression analysis for this study; It has been determined that courtesy shown in schools has a positive effect on service quality. It has been determined that when the courtesy score increases by one unit, the service quality score will increase by 0.806 units. Discussion – Managers' behavior within the framework of courtesy rules has many positive effects on the service quality of the employees. The greatest strength of enterprises in an intense competitive environment is human power. The reason why it is important that Organizational Citizenship Behavior (ÖVD) is adopted and displayed by employees; It provides coordination among
Received 9 May 2020 Revised 1 September 2020 Accepted 20 September 2020	
Article Classification: Research Article	

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Varişlı, N. (2020). Örgütsel Vatandaşlık Faktörlerinden Nezaket Davranışının, Çalışanların Hizmet Kalitesine Etkilerinin Analizi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (3), 3089-3109.

employees, strengthens communication and thus increases the motivation of the employees. Therefore, thanks to such scientific studies: managers can become more aware of the advantages of acting within the rules of courtesy; employees can further assist each other in ensuring coordination between teams and groups; ÖVD can increase the productivity of the employee and the organization; It can help you adapt more easily to the transformations and changes in the environment; continuity of talented employees can be ensured; The habit of attracting new recruits to the organization can be gained and the quality of the services provided can be sustained.
