

PAPER DETAILS

TITLE: KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAGLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDASLIK DAVRANISININ ISLETME PERFORMASINA ETKILERI

AUTHORS: H Murat MUTLU, Abdüllâtif ÇEVIKER, Murat ESEN

PAGES: 109-150

ORIGINAL PDF URL: <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/319289>

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

H. Murat MUTLU¹
Abdüllâtif ÇEVİKER²
Murat ESEN³

Özet

Bu çalışma ilk olarak çalışanların, işletmenin kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) uygulamalarına yönelik algılamaları ile örgütsel bağlılık (ÖB) ve örgütsel vatandaşlık davranışları (ÖVD) arasındaki ilişkiyi araştırmaktadır. Araştırma sonuçları KSS algısı ile çalışanın hem ÖB hem de ÖVD arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğunu göstermektedir. Çalışmanın ikinci amacı, işletmelerin, ÖB, ÖVD ve KSS düzeylerinin algılanan işletme performansı (AİPERF) üzerine etkisini incelemektir. Yapılan analiz sonuçları her üç değişkenin ayrı ayrı AİPERF üzerinde etkili olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bu üç değişkenin birlikte etkisini değerlendirdiğimiz modele ilişkin analiz sonuçları KSS düzeyinin AİPERF üzerinde en güçlü etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Çalışma elde edilen bulguların yorumlanması ve sonuçların tartışılması ile sona ermektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Algılanan İşletme Performansı.

¹ Yrd. Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi, İ.İ.B.F. Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü

² Yrd. Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi, İ.İ.B.F. Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü

³ Öğr. Gör., Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli MYO, İktisadi İdari Programlar Bölümü

Individual and Joint Effects of Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, and Corporate Social Responsibility On Business Performance

Abstract

Firstly, this study investigates relationships among organizational commitment (OC), organizational citizenship behavior (OCB), and corporate social responsibility (CSR). The results demonstrate that CSR has significant effects on OC and OCB. Secondly, the authors investigate the individual and joint effects of OC, OCB, and CSR on perceived business performance (PERF). The results of individual effects indicate that OC, OCB, and CSR have significant positive effects on PERF. The finding of joint effect demonstrates that CSR has the strongest effect on PERF. Managerial and theoretical implications of study findings are discussed.

Keywords: Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behavior, Corporate Social Responsibility, Perceived Business Performance.

1.GİRİŞ

Günümüzde iş dünyasının paydaş grupları, işletmelerden iktisadi ve hukuki sorumluluklarının yanı sıra ahlaki ve sosyal sorumluluklarını da yerine getirmesini beklemektedir. Temeli gönüllülük esasına dayanmakla birlikte sosyal sorumluluk projeleri, mevcut ve potansiyel müşteriler, hissedarlar, tedarikçiler, çalışanlar ve geri kalan tüm paydaşlar açısından işletmelerin bir tercih edilme nedeni ve/veya bir değerlendirme ölçütü olarak kullanılabilmektedir. Sosyal sorumluluk projelerinin paydaşlar tarafından istikrarlı şekilde bir tercih nedeni ve/veya değerlendirme ölçütü olarak kabul edilmesi, işletmelerin bu tip faaliyetlere dönük ilgisinin artmasını sağlamıştır. İşletmeler doğası gereği özel faydaya odaklı olmakla birlikte, toplumsal fayda yaratımına yönelik sorumluluk projeleri yürüterek, kamuya yeni değerlerin katılmasına aracılık etmekte ve bu projeler sonucunda oluşturdukları imajla

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

uzun dönemde kendileri için özel ekonomik faydalar yaratabilmektedir. Bu tür projeler işletmeler tarafından, kârlılıklarını kısa dönemde hemencecik artırmayan ancak uzun dönemde marka değerlerinin zarar görme riskini azaltan bir araç olarak dikkate alınmalı ve marka değeri için bir sigorta poliçesi gibi görülmelidir (Lin vd., 2009: 60). Bu gerçeğin farkına varan işletmeler sosyal sorumluluk projelerine daha istekli bir biçimde yaklaşmakta ve bu projeleri hem daha kurumsal hem de daha profesyonel bir biçimde yürüttükleri gözlemlenmektedir. Birçok büyük işletme yıllık kurumsal sosyal sorumluluk raporlarını yayınlamakta ve Dünya’da birçok fon, bir şirkete yatırım yapmadan önce o şirketin sosyal sorumluluk performansını değerlendirmektedir.

Avrupa Komisyonu tarafından “Kurumsal Sosyal Sorumluluk (KSS)”, işletmelerin sosyal ve çevresel hassasiyetlerini iş yapma biçimlerine entegre ettikleri ve paydaşları ile gönüllü olarak etkileşime girdikleri bir süreç olarak tanımlanmaktadır. KSS, kavram olarak hem iç, hem de dış çevredeki tüm aktörlere karşı olan sorumluluğu ifade edilmekte ve bu sorumluluk alanlarını ise çalışanlara, müşterilere (tüketicilere), hissedarlara, doğaya ve çevreye, devlete tedarikçilere, rakiplere ve topluma karşı sorumluluk şeklinde sınıflandırmaktadır (Aktan ve Börü, 2007: 15). İç ve dış aktörlere karşı sosyal sorumluluklarını yerine getiren işletmelerin bu işten başlıca kazanımları ise şu şekilde sıralanabilir (Argüden, 2007: 40): KSS (1) şirketlerin marka değerlerini ve dolayısıyla piyasa değerlerini artırmakta; (2) işletmede daha nitelikli personeli cezbetme, motive etme ve tutma imkanı doğurmakta; (3) kurumsal öğrenme ve yaratıcılık potansiyeli artırmakta; (4) özellikle bu konularda hassas yatırımcılara ulaşma imkanı oluşturduğundan, işletmenin hisse değerlerini artırmakta ve borçlanma maliyetlerini düşürebilmekte; (5) yeni pazarlara girmekte ve müşteri sadakati yaratmada önemli avantajlar sağlamakta; (6) verimlilik ve kalite artışları yaşanmasına neden olmakta; (7) risk yönetimini daha etkin hale getirmekte ve son olarak (8) kamuoyunun ve kural koyucuların işletmenin görüşlerine önem vermesini sağlamaktadır. Tüm bu faydalar dikkate alındığında KSS faaliyetleri sadece bir hayırseverlik faaliyeti değil aynı zamanda yeni ürün ve hizmetlerin yaratımı, yeni pazarların oluşturulması, yeni iş modellerinin geliştirilmesi, çevre ve çalışan haklarına ilişkin risklerin en aza indirilmesi gibi avantajlar sağlayan bir araç olduğu bilinci işletmelere yerleştirilmelidir. Ancak ülkemiz işletmelerinde hâlâ bu faaliyetler sadece hayırseverlik ve toplumsal bir iş gibi görme eğilimi baskınlığını korumaktadır (Göcenoglu ve Onan, 2008: 35).

KSS'nin tüm paydaşlar üzerinde olan olumlu etkileri değerlendirildiğinde bu çalışma birinci olarak, KSS faaliyetlerinin çalışanlar üzerinde olan etkilerine odaklanarak (a) çalışanın örgütsel bağlılık (ÖB) ve (b) örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD) düzeyleri ile arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamaktadır. Çünkü çalışanlar artık inandıkları toplumsal değerleri savunan, yaşadıkları dünyanın gelişimine katkıda bulunan ve tüm bunlara sahip çıkan işletmelerde çalışmayı tercih edebiliyorlar. Örneğin KSS faaliyetleri ile iyi bir üne sahip firmaların hem daha nitelikli hem de daha geniş bir insan kaynakları havuzuna sahip olabilecekleri belirtilmektedir (Turban ve Greening, 1996). ÖB kavramı, kişinin örgütle özdeşleşmesinin ve örgüte katılımının onunla iç içe olmasının gücü ya da Meyer ve Allen'in belirttiği gibi işgören ile örgüt arasındaki ilişkiyi yansıtan, örgüt üyeliğine devam etme kararına yol açan psikolojik bir durum olarak ele alınabilir. Elbette bu psikolojik durum kişisel, örgütsel ve/veya örgüt dışı birtakım faktörlerden etkilenebilir, ancak çalışanlar, kurumlarının sosyal sorunlara karşı ne derecede duyarlı olduklarına ilişkin algıları aracılığıyla bile örgüt üyeliğini sürdürme kararını verebilirler. Ayrıca yürütülen sosyal sorumluluk faaliyetlerinin firma imajına olan katkısı sayesinde çalışanların örgüt üyesi olmaktan duydukları memnuniyet artırılarak hem örgütsel özdeşleşme hem de ÖB sağlanabilir. Organ (1988) ÖVD'yi, örgütün biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve açık bir biçimde tanınmayan ve bir bütün olarak örgütün etkili çalışmasını destekleyen davranışlar olarak tanımlamıştır ve bu tür davranışlar görev ve iş tanımlarında zorunlu tutulmayan, ihmal halinde ceza gerektirmeyen ve daha çok kişisel tercih sonucu sergilenen davranışlar (Podsakoff ve diğ., 2000: 513-563) olarak ele alınmaktadır. Birçok bilimsel çalışmada ÖVD ile örgütte güven oluşturma davranışı (Deluga, 1994), kişilik özellikleri ve iş doyumu (Organ ve Lingl, 1995), iş tutumları ve örgütsel değişkenler (Penner ve diğerleri, 1997), bu davranışların gösterildiği ortam (Turnipseed ve Murkison, 2000), işgörenlerin yaşı (Wagner ve Rush, 2000), akademik performans (Allison ve diğerleri, 2001), ÖB, iş doyumu ve değerler (Feather ve Rauter, 2004), örgütsel öğrenme (Somech ve Drach-Zahavy, 2004), bireysel ve örgütsel performans (Allison ve diğerleri, 2001) arasındaki ilişkiler ele alınmış ve incelenmiştir (Özdevecioğlu, 2003: 118). Bu çalışmada ise örgütte çalışanların herhangi bir zorunlulukları olmadıkları halde göstermiş oldukları bu ekstra rol davranışı ile örgütün yürüttüğü sosyal sorumluluk faaliyetlerine ilişkin algıları arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmaktadır. Çeşitli araştırmalar çalışanın iş tatmini, ÖB ve

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

ÖVD gibi temel örgütsel tutumların müşterilerin tatmini ve bağlılığı üzerinde de etkili olduğunu; diğer bir ifadeyle, kuruma yönelik olumlu tutum ve davranış içerisindeki çalışanların müşteriler üzerinde olumlu etkiler yarattığını bunun da işletmenin finansal performansına yansıdığını göstermektedir. Buna ek olarak, çalışanların sahip oldukları örgütsel tutum ve davranışların olumlu yönde olması, daha verimli ve özverili çalışmasını sağlayarak yine işletmenin finansal performansını pozitif yönde etkileyecektir. Bu açıdan ele alındığında, KSS faaliyetlerinin çalışanlar üzerindeki etkilerinin belirlenmesi ve izah edilmesi, hem çalışanların örgütsel tutumlarının hem de işletmenin finansal performansının yönetilmesi açısından önemlidir.

Firma performansı üzerinde etkili faktörlerin belirlenmesi işletme ve ekonomi yazınının başlıca sorunsalı olarak araştırmacıların ilgisini üzerine çekmeye devam etmektedir. Bu doğrultuda nicelleştirme sorunları olmakla birlikte sosyokültürel bir varlık olarak insan unsurunun hesaba katıldığı analizler gittikçe yoğunluk kazanmaktadır. Mekanik bir varlıktan ziyade kendine özgü psikososyal bir varlık olma yönüyle çalışanların ÖB ve ÖVD ile firma düzeyinde sosyal faydaya dönük sorumluluk projeleri arasında ki ilişkiler ve tüm bunların işletme performansı üzerindeki etkileri önemli bir problem olarak varlığını sürdürmektedir. Bu çalışma ikinci olarak işletmelerin KSS uygulamaları, toplam ÖB ve ÖVD düzeyleri arasındaki ilişkileri ve bu değişkenlerin algılanan işletme performansına (AİPERF) etkilerini işletme düzeyinde incelemeyi amaçlamaktadır. Bu bağlamda çalışmanın birinci amacını gerçekleştirmek için bireysel bazda çalışanların işletmenin KSS uygulamalarına ilişkin algılama düzeyi ile ÖB'leri ve ÖVD'leri arasındaki ilişkiler incelenmekte; ikinci olarak, işletme bazında analizler yapılarak çalışanların KSS uygulamalarına ilişkin algılama düzeyi, ÖB ve ÖVD değişkenlerinin AİPERF üzerindeki etkileri incelenmektedir.

KSS, ÖB ve ÖVD değişkenleri arasındaki ilişkilerin bireysel bazda ne olduğu ve bu değişkenlerin örgütsel bazda AİPERF üzerindeki etkilerinin ortaya çıkarılması çalışmanın temel problemidir. Bu doğrultuda çalışmada şu alt problemlere cevap aranacaktır:

- İşletmenin KSS uygulamaları çalışanlarının ÖB ve ÖVD düzeyi üzerinde etkili midir?
- İşletmenin ÖB ve ÖVD düzeyi AİPERF üzerinde etkili midir?

- İşletmenin KSS uygulamaları AİPERF üzerinde etkili midir? Tüm şartlar eşit olduğunda daha sorumlu firmalar daha az sorumlu firmalara göre daha yüksek bir performans sergilemekte midir?
- İşletmenin KSS, ÖB ve ÖVD düzeylerinin AİPERF üzerinde birlikte etkisi nedir? Hangi değişken AİPERF üzerinde daha güçlü bir etkiye sahiptir?

Bu araştırma sorularının yanıtlanması ve araştırma amacının yerine getirilmesiyle elde edilecek katkılar şu şekilde sıralanabilir. İlk olarak çalışanların işletmenin KSS uygulamalarına ilişkin algıları, ÖB ve ÖVD değişkenleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesi daha iyi bir örgüt iklimi yaratılmasına ve çalışma ortamının iyileşmesine neden olacak bu iki değişkenin yönetilmesinde daha önce kullanılan değişkenlere ek olarak örgütün sosyal sorumluluk çabalarının rolü açığa çıkarılacaktır. İkinci olarak işletme performansı üzerinde etkili birçok değişkenin yanı sıra işletme yönetiminin kontrolü altında olan ve/veya etkileyebileceği düşünülen KSS, ÖB ve ÖVD değişkenlerinin ayrı ayrı ve birlikte etkilerinin ortaya çıkarılması hem işletme performansına yönelik literatüre hem de işletmedeki karar alıcılara yönelik önemli veriler sunacaktır. Üçüncü olarak KSS uygulamalarının yukarıda bahsedilen etkilerinin fark edilmesiyle birlikte piyasa koşullarında sunulması zor olan kamusal özelliğe sahip bazı hizmetlerin arzına özel işletmelerin katkı sağlayabilmesi için önemli bir argüman elde edilecektir. Böylece firmalar, yürüttükleri sosyal projelerle bir yandan kendi iç paydaşlarının çalışma ortamlarının kalitesi ile birlikte işletme performanslarını artırabilme olanağına kavuşurken diğer yandan toplumsal refahı yükselterek sürdürülebilir büyümeye katkıda bulunmaları için önemli bir teşvik unsuru yaratılmış olacaktır. Son olarak çalışma tüm bu elde ettikleriyle var olan KSS literatürüne katkıda bulunmakla kalmayacak aynı zamanda firma yöneticilerine KSS'nin firma performansı üzerindeki olumlu etkilerini fark etmelerini sağlayacak stratejik bir bakış açısı kazandıracaktır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışmanın ele aldığı kavramlara ilişkin genel değerlendirme, amacı, odaklandığı temel problem, neden böyle bir araştırmaya ihtiyaç duyulduğu ve araştırmanın hem literatüre hem de yönetsel uygulayıcılara sağlayacağı katkılar ele alınmaktadır. İkinci bölümde değişkenlere ilişkin literatür incelemesi yapılmakta ve bu alanda yapılan araştırmalarla desteklenerek oluşturulan araştırma hipotezleri sunulmaktadır. Üçüncü bölümde araştırmanın metodu, dördüncü bölümde

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

yapılan analizler hakkında bilgi verilmektedir. Son bölüm olan beşinci bölümde araştırma sonuçları ve tartışma, araştırmanın kısıtları ve gelecek araştırmalar için öneriler yer almaktadır.

2. LİTERATÜR İNCELEMESİ VE HİPOTEZLER

2.1. Literatür İncelemesi

2.1.1. Kurumsal Sosyal Sorumluluk Kavramı (KSS)

KSS, işletmelerin faaliyet gösterdikleri alanlarda yoksulluk, işsizlik, eşitsizlik, insan hakları gibi konularda en az kamu otoritesi kadar sorumluluk alması, iş görenlerin daha mutlu ve huzurlu çalışmaları için daha iyi bir toplum ve çevre hedefine yönelik gönüllü olarak katkıda bulunmasıdır. Günümüzdeki ekonomik, teknolojik ve politik gelişmeler, toplumların refah düzeyinin gelişmesi ve sürdürülebilir kılınması için bireylere olduğu kadar kurumlara da önemli sorumluluklar vermektedir. Bu nedenle şirketlerin üretirken tükettikleri kaynakları korumaları ve sürdürülebilir kılınmaları gerekmektedir. KSS faaliyetleri, bir proaktif işletme stratejisi, etkin bir pazarlama aracı ve işletmeler için sürdürülebilir bir rekabet avantajı olarak dikkate alınmalıdır (Maignan ve Ferrell, 2001: 37–51; Drumwright, 1994: 1–19; Lin vd., 2009: 1). AB tanımlaması; “KSS, şirketlerin toplumsal ve çevresel konuları gönüllü bir biçimde, operasyonlarına ve paydaşlarıyla olan etkileşimlerine bütünleştirmeleri” şeklinde olup (Göçenoğlu ve Onan, 2008) bu tanımla kavramın bazı önemli yönlerine dikkat çekilmektedir:

- KSS ifadesi, sadece kurumsal değil hem sosyal, hem de çevresel konuları ele almaktadır.
- KSS iş stratejileri ya da faaliyetlerinden ayrı düşünülemez ve düşünülmemelidir. KSS, iş stratejisi ve faaliyetleri içine çevresel ve sosyal konuları dâhil eden bir kavramdır.
- KSS gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- KSS’nin bir başka önemli açılımı da şirketlerin kendi iç ve dış paydaşlarıyla paylaşımlarda bulunmaları ile ilgili olmasıdır (çalışanlar, müşteriler, komşular, kamu aktörleri vb.).

KSS kavramı ile ilgili ilk akademik tartışmalar mahiyetinden ziyade işletmelerin sorumluluk alanının kapsamına ilişkin yapılmıştır. “Harvard Law

Review”de yayınlanan makalesinde Adolf Berle, yöneticilerin sadece firmanın hissedarlarına karşı sorumlu olacağını savunurken, E.Merrick Dodd ise, makalesinde yöneticilerin daha geniş bir alana karşı sorumlu olduklarını varsayarak, yöneticilerin hissedarlara karşı ekonomik sorumluluklarına ek olarak büyük ve modern bir firma olmalarının onlara topluma karşı sosyal sorumluluklar yüklediği fikrini ileri sürmüştür (Dodd, 1932: 1149; Cochran, 2007: 449). Dodd tarafından öne sürülen bu fikir “firmaların KSS sahip olmaları gerektiği” tezine düşünsel bir temel oluşturmuştur.

Kavramsal olarak KSS ilk kez H.Bowen’nın (1953) kitabında yer almış ve Bowen, işadamlarının toplumun değer ve amaçlarıyla örtüşen karar alması ve buna paralel politikalar izlenmesinin sosyal sorumluluğun bir gereği olduğunu ifade etmiştir. 1960’lar ve 1970’lerde görülen işçi hakları, tüketici haklarını koruma eylemleri, ürün boykotları ve çevreci hareketler toplumun iş dünyasından beklentilerini önemli ölçüde değiştirmiştir. Bunun bir sonucu olarak “Güçlü olanın daha fazla sorumluluğu vardır” inancı şirketlerin giderek daha fazla sosyal sorumluluk almasını zorunlu hale getirmeye başlamıştır. KSS kavramı 1970’lerde hissedarların, çalışanların ve toplumun çıkarlarını karşılayan bir kavram halini alırken, 1980 ve 1990’larda konunun artan ölçüde önem kazanmasıyla birlikte kurumsal sosyal heveslilik, kurumsal sosyal performans, iş etiği ve paydaş teorisi gibi konuyla ilgili alternatif terimler ve teoriler geliştirilmesine katkı sağlamıştır (Dickson ve Eckman, 2006: 179–180; Çerik ve Özasan, 2008: 592).

Son yıllarda KSS ile ilgili verilen tanımlara bakıldığında Kotler ve Lee (2006: 2), KSS’yi “isteğe bağlı iş uygulamaları ve kurumsal kaynakların katkıları aracılığı ile toplumun refahını iyileştirmek için üstlenilen bir yükümlülük” olarak ele almakta bir başka tanım ise, “bir işletmenin topluma yaptığı pozitif katkıyı artırması, bunun yanında negatif etkiyi azaltarak, toplumun bir üyesi olması ve bu noktadan hareketle toplumun uzun dönemli ihtiyaç ve beklentileri için çaba sarf etmesi” (Lantos, 2001:595) olduğunu, Scarborough (1996: 36) ise KKS’yi, “yönetimce alınan kararlar doğrultusunda atılacak adımların doğuracağı sosyal, çevresel, siyasi, insani ve de mali sonuçların öncesinde farkında olabilmektir” şeklinde tanımlamaktadır (Göztaş ve Baytekin, 2009: 1005). İşletmelerin toplumsal konulara yaptıkları katkılar, iç ve dış paydaşlarla kurulan ilişkinin derinliğini, yoğunluğunu ve yakınlığını arttıracaktır ancak, KSS uygulamalarındaki en küçük bir samimiyetsizlik,

toplumsal katkıyı kendi çıkarı yönünde kullanma eğilimi, işletmeye yarardan çok zarar getirecektir.

2.1.2. Örgütsel Bağlılık (ÖB)

ÖB düzeyinin iş gücü devri, devamsızlık, iş performansı, ÖVD ve iş tatmini gibi örgütsel açıdan önemli olan faktörleri etkilemesi nedeni ile son zamanlarda üzerinde en fazla araştırma yapılan kavramlardan biridir. Kavramla ilgili bir uzlaşma olmamakla beraber ÖB; çalışanın örgütle psikolojik olarak bütünleşmesi, örgütün amaç ve hedeflerini özümsemesi ve bu doğrultuda kişinin örgütte kalma yolunda duyduğu arzu olarak tanımlanmaktadır. Meyer ve Allen (1997: 11) ÖB'yi, "çalışanların örgütle ilişkisi ile şekillenen ve onların örgütün sürekli bir üyesi olma kararını almalarını sağlayan davranış" olarak tanımlamışlar ve örgüte bağlılığın çeşitli biçimlerde gerçekleşebileceğini ileri sürerek geliştirdikleri "üç boyutlu ÖB modeli" ile geçmiş yıllarda tek boyutlu ele alınan bu kavrama derinlik kazandırmışlardır. Bu bağlamda, Meyer ve Allen (1991: 67), Becker'in (1960) "davranışsal"; Porter ve arkadaşlarının (1974) "tutumsal" ve Wiener'in (1982) "normatif" olarak adlandırdıkları yaklaşımları, sırasıyla, "devamlılık bağlılığı", "duygusal bağlılık" ve "normatif bağlılık" olarak nitelendirmişlerdir. Allen ve Meyer (1990) modeli çerçevesinde, duygusal bağlılık bireylerin istedikleri için örgütte kaldığını, devamlılık bağlılığı bireylerin ihtiyacı olduğu için örgütte kaldığını ve normatif bağlılık ise, bireylerin örgütte kalmak zorunda oldukları için örgütte kaldığını ifade etmektedir (Zangaro, 2001: 16; Gürbüz, 2006: 48-75).

Meyer ve Allen göre (1997;11) ÖB boyutları arasında ortak özellikler bulunmasına karşılık, her biri farklı deneyim ve uygulamalara bağlı olarak geliştiğinden, psikolojik arka planları birbirlerinden farklıdır. Buna göre; ÖB ile ilgili en yaygın yaklaşım olan örgüte yönelik duygusal bağlılık, "bir bireyin kendisini örgütüyle özdeşleştirdiği, örgütüyle etkileşim halinde olduğu ve örgütün bir üyesi olmaktan mutlu olduğu duygusal bir yönelme durumunu" tanımlanmaktadır (Porter vd., 1974: 604; Mowday vd., 1982: 27; Allen ve Meyer, 1990: 2; Sabuncuoğlu, 2007: 621-636). Duygusal bağlılığı yüksek olan bireyler "istedikleri için" örgütte kalarak, örgütün çıkarları için büyük çaba göstermeye istekli olurlar. Bu yüzden, duygusal bağlılık örgütlerde gerçekleşmesi en çok arzu edilen ve çalışanlara aşılacak istenen bağlılık türüdür. Meyer ve Allen'e göre (1991: 82) örgüt üyeliğini sürdürme isteğini

yansıtan duygusal bağlılık, büyük ölçüde, yaşanan iş deneyimleri sonucunda gelişmektedir (Allen ve Meyer, 1990; Meyer vd., 1993; Meyer ve Allen, 1997).

“Ekonomik bir mantığa” dayandığı düşünülen devamlılık bağlılığı ise “çalışanların, örgütten ayrılmaları durumunda sahip oldukları yatırımları ve yan-faydaları kaybedeceklerine inanmaları ve iş alternatiflerinin sınırlı olmasını dikkate almaları sonucu -zorunluluk nedeniyle- o örgütte çalışmaya devam etmeleri” biçiminde tanımlanmaktadır (Meyer vd., 1993: 539; Sabuncuoğlu, 2007: 621–636). Buna göre bir bireyin örgüte yaptığı yatırımlar arttıkça ve alternatif iş olanakları azaldıkça devamlılık bağlılığı artacaktır (Meyer ve Allen, 1991: 72). Devamlılık bağlılığı yüksek olan bireyler finansal veya diğer kayıplardan kaçınmak için örgütte kalmayı zorunluluk olarak görürler. Algılanan iş alternatiflerinin azlığı nedeniyle “koşullar gerektirdiği için” örgüt üyeliğini sürdüren devamlılık bağlılığına sahip çalışanlar örgüt üyeliğini sürdürmek için gerekli olan asgari çalışma düzeyinde performans sergilerler ki bu örgütler açısından istenmeyen bir bağlılık türüdür. Bir çalışanın örgütte çalıştığı süre içinde sarf ettiği emek, zaman, çaba, edindiği para, statü gibi kazanımların (yatırımlar) fazlalığı örgütten ayrılmanın getireceği maliyetleri yükselteceğinden bireyin örgüte bağlılığını artırır. Ayrıca, çalışanlar kendileri için uygun iş alternatiflerinin az olduğuna inanıyorlarsa mevcut işlerine ve/veya işverenlerine bağlılıkları daha yüksek olacaktır (Allen ve Meyer, 1990; Meyer v.d., 1993; Meyer ve Allen, 1997). Nitekim araştırma sonuçları da örgüte yapılan yatırımların ve iş alternatifleri azlığının, devamlılık bağlılığının belirleyicileri olduğunu göstermektedir (Wasti, 2000; Uyguç ve Çımrın, 2004: 91–99).

ÖB’nin üçüncü boyutunu oluşturan normatif bağlılık ise en genel tanımıyla, “örgüt üyeliğinin sürdürülmesi konusunda çalışanların hissettiği yükümlülük duygusudur” (Meyer ve Smith, 2000: 320). Normatif bağlılık, çalışanların, örgütün yıllar içerisinde kendilerine sağlamış olduğu statü veya doyumdan bağımsız olarak, örgütte kalmalarının ahlaki açıdan doğru olduğunu düşünmeleri sonucu ortaya çıkmaktadır (Meyer ve Allen, 1991: 66; Sabuncuoğlu, 2007: 621–636). Normatif bağlılık ise bireylerin ahlaki bir yükümlülük duygusu ile “zorunluluk hissettikleri için” gösterdikleri bağlılıktır. Normatif bağlılığı yüksek olan bireyler bireysel değerlere veya örgütte kalma yükümlülüğünü oluşturan değerler sistemine dayanarak, örgütte çalışmayı kendisi için bir görev olarak gördüğü ve örgütte kalmanın ya da örgütüne bağlılık göstermenin “doğru bir davranış” olarak hissettikleri için örgüt

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

üyeliğini sürdürürler. Diğer bir ifade ile normatif bağlılık bireylerin kişisel sadakat normları ile ilişkili olup onların sosyal ve kültürel özelliklerinden etkilenmektedir (Allen ve Meyer, 1990; Meyer v.d., 1993; Meyer ve Allen, 1997; Dunham v.d., 1994). Ülkemizde yapılan araştırmada normatif bağlılığı en çok etkileyen değişkenlerin “sadakat normları, aile etkisi, toplulukçu örgüt kültürü ve eş-dost ricası ile işe alınma” olduğu görülmüştür (Wasti, 2000; Uyguç ve Çımrın, 2004: 91–99).

2.1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı (ÖVD)

ÖVD, ilk defa 1983 yılında işletme yönetimi yazınına girmiş ve son zamanlarda en çok araştırılan konulardan biri olmuştur (Bademan ve Organ, 1983). ÖVD, bireyin çalışma ortamında kendisi için belirlenen standartların ve iş tanımlarının ötesinde, gönüllü olarak bir çaba ve fazladan rol davranışı göstermesi olarak tanımlanmış olup (Organ, 1988: 5) burada gönüllülük kavramının altı çizilerek, bu kavram ile bireyin organizasyondaki rolünün veya biçimsel iş tanımının dışındaki davranışlar vurgulanmak istenmiştir (Gürbüz, 2006: 50; İşbaşı, 2000a: 4).

Bütün olarak örgüt performansı üzerinde doğrudan etkisi olan ekstra rol davranışlarının en önemli şekli olan ÖVD beş ana boyuta ayrılmaktadır (Konovsky ve Pugh, 1994: 656–669). Bunlar diğergamlık, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sivil erdem ve centilmenlik olarak sıralanmaktadır (Podsakoff vd., 2000: 513–563; Çınar, 2001: 2–5; Ertürk, 2003: 49–50).

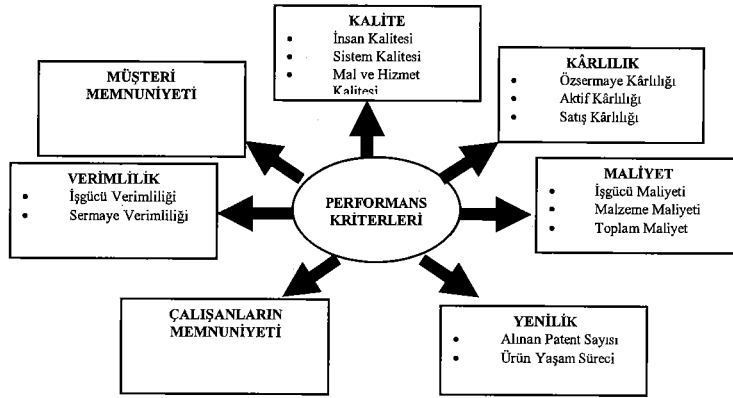
Diğergamlık, diğer çalışanlara karşı özgeci bir yaklaşım göstererek doğrudan ve gönüllü olarak yardımcı olmayı amaçlayan veya işle ilişkili sorunların ortaya çıkmasını önlemeye yönelik gönüllü davranışlardır (Graham, 1989; Organ ve Konovsky, 1989: 157; George ve Jones, 1997: 154; Podsakoff vd., 2000: 514; Basım ve Şeşen, 2006: 5–6). Bu davranışların arasında, bir çalışanın diğer bir çalışanın işini tamamlayabilmesi için ona yardımcı olması, herhangi bir nedenle işe gelmeyen veya işinde başarısız olan diğer çalışanlara gönüllü olarak yardımcı olma gibi davranışlar sayılabilir. Vicdanlılık davranışları, asgari görev gereklerinin ötesindeki yardımcı ve sorumluluk belirten davranışlardır (Organ, 1988; Barksdale ve Werner, 2001: 148; Basım ve Şeşen, 2006: 5–6; Ertürk, 2003). Verilen görevi tamamlamak için gönüllü olarak mesai haricinde çalışmak bu davranışlara örnek olarak gösterilebilir.

Nezaket tabanlı bilgilendirme davranışları, başkalarının işlerini etkileyecek hareketler yapmadan veya kararlar almadan önce diğerlerini bilgilendirmeye dayanan davranışlardır (Deluga, 1995: 2; Burns ve Collins, 2000: 2; Basım ve Şeşen, 2006: 5-6). Gelecekteki faaliyetlerle ilgili doğru ve uygun bilgiyi, talep edilmeden diğerleriyle paylaşma bu davranışlardan birisidir. Sivil erdem davranışları, örgütün gelişimine gönüllü olarak destek verme, örgütü etkileyen olaylara karşı çalışanların kendilerini sorumlu kılmaları ve kararlarla toplantılara sorumlu ve gönüllü bir şekilde katılma davranışlarıdır (Schnake ve Dumler, 1993: 352; Thompson ve Werner, 1997: 590; Kidder, 2002: 637; Basım ve Şeşen, 2006: 5-6). Örneğin, toplantılara hazırlıklı biçimde katılma, yöneticileri bilgilendirme, örgütü gönüllü olarak temsil etme bunlar arasında gösterilebilir. Centilmenlik davranışları ise, sıkıntı veren olaylar ve durumlar karşısında hoşgörülü olmak ve şikâyetle bulunmamak olup, işin kaçınılmaz sorunları veya zorlukları şikâyet etmeden kabul etme istekliliğidir (Podsakoff vd., 2000: 639; Netemeyer vd., 1997: 86; Basım ve Şeşen, 2006: 5-6). Çalışılan örgütü diğer ortamlarda savunmak, yöneticiler olmadan da örgütün çıkarları lehine çalışmak bu tür davranışlardan bazılarıdır.

2.1.4. Algılanan İşletme Performansı (AİPERF)

Performans genel anlamda amaçlı ve planlanmış bir etkinlik sonucunda elde edilen bilgiyi, ürünü, hizmeti vs. nicel ya da nitel olarak belirlenmesi olup örgüt performansı ise; işletme amaçlarının gerçekleştirilmesi için gösterilen tüm çabaların değerlendirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Onay ve Kara, 2009: 598; Eraslan ve Algün, 2004: 95; Man, 2006: 27; Akal, 2005: 17; Bingöl, 2003: 273; Güney, 2001: 132). Bir organizasyonun amaçlarını ne ölçüde gerçekleştirip gerçekleştirmediğini tespit etmek üzere yapılan genel anlamdaki performans ölçme ve değerlendirme çalışmalarında yapılacak ilk işlerden birisi organizasyonun hangi ölçüt ve boyutlar açısından değerlendirileceği sorunudur. Organizasyonel performans ölçüm ve değerlendirilmesinde şekil 2/1'de gösterilen yedi ölçüt veya boyut kullanılır (Aktan, 2003: 261; Akal, 2002: 7-8; Öztekin, 2005: 20). Bu ölçütler, performans ölçümü ve değerlendirilmesinde yaygın olarak dikkate alınan boyutlardır.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ



Şekil 2/1: Genel Anlamda Organizasyonel Performans Ölçüm ve Değerlendirilmesinde Kullanılan Kriterler

2.2 Araştırmanın Hipotezleri

Çalışma değişkenler arası ilişkileri hem bireysel bazda hem de örgütsel bazda incelediği için çalışmanın hipotezleri “Çalışanlar Düzeyinde İleri Sürülen Hipotezler” ve “İşletme Düzeyinde İleri Sürülen Hipotezler” başlıkları altında açıklanacaktır.

2.2.1. Çalışan Düzeyinde İleri Sürülen Hipotezler

Birinci grup hipotezler çalışan düzeyinde ele alınıp incelenecek hipotezlerden oluşmaktadır. Çalışanlar üzerine işletmelerin KSS uygulamalarının etkilerini belirlemeye yönelik araştırmalar “çalışan” kavramını potansiyel çalışanlar ve mevcut çalışanlar olarak iki grupta değerlendirmişlerdir. Birinci grup ile ifade edilen daha önce işletmeyle herhangi bir temas içerisinde olmayan adaylar kastedilirken ikinci grup ile de işletmede hâlihazırda çalışanlar ifade edilmektedir. Bu çalışma ikinci grup çalışan üzerine odaklanmaktadır.

Sosyal sorumluluk faaliyetlerinin işletmelere sağladığı yararlar araştırıldığında çalışanlarda yüksek düzeyde işe bağlılığın gelişmesi, işletmenin daha güçlü bir imaja kavuşması, marka değerinin artması, güven yaratma ve itibar kazanma gibi kazanımları olduğu belirtilmiştir (Atakan ve İşçioğlu, 2009: 41). Brammer ve arkadaşları (2005), ÖB üzerine sosyal sorumluluk davranışlarının etkisini

araştırmış ve ÖB ile dışsal sosyal sorumluluk arasında pozitif bir ilişki olduğunu ifade etmiştir (Türker, 2008). Yine benzer şekilde Peterson (2004), işletmelerin KSS girişimlerinin ÖB düzeyini pozitif etkilediğini bulmuştur. Çalışanlar mensubu oldukları örgütü toplumun sosyal sorumluluk sahibi bir üyesi olarak algıladıklarında bu ünü kendileri ne de mal etmektedirler (Brammer vd., 2005; Smith vd., 2006). Bu teoriye dayalı olarak eğer çalışan sosyal sorumluluk sahibi bir işletmenin üyesi olmaktan onur duyarsa bu onun iş tutum ve davranışlarını olumlu yönde etkileyebilecektir (Ashforth ve Mael, 1989; Brammer vd., 2005; Dutton vd., 1994; Maignan ve Ferrell, 2001; Peterson, 2004; Türker, 2008). Bu nedenle araştırmanın birinci hipotezi:

H₁: *Çalışanların KSS algısı ile ÖB düzeyleri arasında pozitif bir ilişki vardır.*

İşletmelerin gerçekleştirdikleri KSS faaliyetlerinin çalışanlar tarafından algılanması oldukça önemli bir konudur. Bu faaliyetler çalışanların örgütsel tutum ve davranışlarını etkileyebilmekte ve böylelikle de onların iş performansları üzerinde dolaylı bir etki yaratabilmektedir. Çalışanlarıyla iyi ilişkilere sahip firmalar daha düşük bir işgücü devir hızına ve daha istekli bir işgücüne sahip olabilirler. Turban ve Greening (1997: 658) bir firmanın KSS performansının iş başvurularını çekmede kendisine rekabetçi bir avantaj sağladığını ortaya koymuştur. ÖVD, örgütsel yaşamda bireylerin iş tatminleri, motivasyon düzeyleri, performansları, moralleri ve ÖB'leri ile yakından ilgilidir. Çalışanların vatandaşlık davranışı arttıkça örgütteki iş başarımları da yükselecektir. Yöneticiler için bireylerin iş başarımları düzeylerinin yükselmesi amaçlara ulaşılması yolunda önemli bir unsurdur. Çalışmanın ikinci hipotezi:

H₂: *Çalışanların KSS algısı ile ÖVD düzeyleri arasında pozitif bir ilişki vardır.*

2.2.2. İşletme Düzeyinde İleri Sürülen Hipotezler

İkinci grup hipotezler işletme düzeyinde ele alınıp incelenecek hipotezlerden oluşmakta; işletmelerin KSS, ÖB ve ÖVD düzeylerinin AİPERF üzerine ayrı ayrı ve birlikte etkilerini değerlendirmeye yöneliktir. ÖB, örgütsel hedeflere ulaşmada kritik öneme sahip faktörlerin başında gelmektedir. Bu yüzden her örgüt, çalışanlarının örgütsel bağlılığını artırmak ister. Çünkü örgütün değerlerini benimseyen ve örgütsel amaçlara ulaşmak için çaba sarf

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

eden ÖB'si yüksek olan çalışanların, görevlerini yerine getirmede ve örgütsel hedeflere ulaşmada ekstra çaba sarf etmelerinin işletme performansına katkısı yadsınamaz. ÖB'nin artmasıyla çalışanların iş arama faaliyetlerinin, iş bırakma ve devamsızlık gibi davranışların azalması, bireysel iş performanslarının ve iş doyumlarının artması gibi olumlu katkılar söz konusu olmakta bireysel anlamda yaşanan bu değişimlerin genel olarak işletmenin ÖB ile AİPERF arasında da yaşanması beklenmekte olup çalışmanın üçüncü hipotezi:

H₃: *İşletmelerin ÖB düzeyi ile AİPERF arasında pozitif bir ilişki vardır.*

ÖVD kavramı son yıllarda literatürde birçok araştırmada ele alınmış olup, MacKenzie ve arkadaşları (1998: 87–88) bunun iki nedeni olduğunu belirtmişlerdir. Birincisi; bu davranış sonucunda ortaya çıkan performansın çalışanların performans değerlendirmelerinde, terfi ve ücret uygulamalarında göz önüne alınması olduğu ikincisi; bu davranışın örgütlerin başarısına ve etkinliğine olan katkısıdır (Gülbüz ve Yüksel, 2008: 174–190). ÖVD'nin örgüt performansına ve bireysel performansa olumlu etkileri olduğu son yıllarda yapılan çalışmalarla ortaya konmuştur (Özaslan vd., 2008: 217) Uzun dönemde ÖVD'nin toplamı dikkate alındığında, bu davranışın örgütsel etkinliği ve performansı yükselteceğini belirtilmiştir (Netemeyer ve Boles, 1997: 89; Gülbüz ve Yüksel, 2008: 174–190). Ayrıca ÖVD'nin sonucu olarak örgütsel performansın artması ile ilgili bir çok çalışma yapılmış ve bu çalışmalarda, ÖVD'lerin örgütsel etkinliği birçok açıdan pozitif yönde etkilediği ortaya konulmuştur (Podsakoff, vd., 2000: 533–548; Walz ve Niehoff, 1996: 307–311; Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 351–363). Bunların arasında; (1) Çalışanların ve yöneticilerin üretkenliklerinin artması, (2) Kaynak kullanımında ve dağıtımında verimliliğin sağlanması, (3) Azaltılmış maliyetler, (4) Bireyler, gruplar ve fonksiyonel bölümler arasında faaliyetlerin daha iyi koordine edilmesi, (5) Yüksek çalışan kalitesi, (6) Finansal performans başta olmak üzere örgütün genel performansının artması ve yüksek performansın uzun süre idame edilmesi ve (7) Endüstriyel çevrede meydana gelen değişimlere daha etkili bir şekilde adapte olabilme yeteneği, sıralanmaktadır (Podsakoff ve MacKenzie, 1997: 133–151; Cohen ve Vigoda, 2000: 596–605; Ertürk, 2003: 51–52). Bu nedenle dördüncü hipotez:

H₄: *İşletmelerin ÖVD düzeyi ile AİPERF arasında pozitif bir ilişki vardır.*

Pazarda yer alan birçok firma kendileriyle ilgili etik, sosyal ve çevresel değerleri yıllık olarak raporlamaktadırlar. Yine son on yıldır KSS kavramı

akademik araştırmalarda ilgi çeken bir başlık olup birçok teorik (Allouche ve Laroche, 2006) ve ampirik (Orlitzky vd., 2003) çalışma bu kavram ile işletmenin finansal performansı arasındaki ilişkiye odaklanmıştır (Bert, 2008: 46-47; Lockett vd., 2006). KSS, kurumsal etik ve sosyal sponsorluk üzerine yapılan çok sayıdaki çalışma bu kavramlarla işletmenin finansal performansı arasında bir bağ olduğunu göstermekte (McGuire vd., 1988; Pava ve Krause, 1996; Stanwick ve Stanwick, 1998), müşterilerin bu girişimlerle pozitif yönlü duygusal, bilişsel ve davranışsal bağlar geliştirdiğini (Brown ve Dacin, 1997; Creyer ve Ross 1997; Ellen vd., 2000; Folkes ve Kamins, 1999; Murray ve Vogel, 1997; Sen ve Bhattacharya, 2001) ortaya koymaktadır (Karen, 2006: 47). Sosyal sorumlulukla ekonomik kazançlar arasından kurulan ilişkiyle ilgili olarak bu literatür zaman zaman değişken ve çelişkili fikirler de ortaya koymaktadır. Örneğin Friedman (1970) bir işletmenin öncelikli sorumluluğunun para kazanmak olduğunu ve yönetsel karar alımları sırasında hissedarların sadece bununla ilgileneceğini belirtmektedir. Buna paralel olarak bazı araştırmacılar (Ullman, 1985: 540-577; Vance, 1975: 18-24) firmanın gerçekleştirdiği sosyal sorumluluk girişimlerinin ek maliyetler yarattığını ve daha az sosyal sorumluluğa sahip işletmelere kıyasla daha sorumlu işletmelerin ekonomik olarak bir dezavantaj içinde olduklarını ortaya koymaktadır. Preston (1990) ise Friedman'ın (1970) tersine işletmenin sosyal sorunlara karşı geliştirdiklerinin uzun dönemli memnuniyetin oluşmasında pazar faktörleri kadar önemli olduğunu altını çizmektedir. Yine literatürde yer alan araştırmalarından bazıları da KSS ile firma performansı arasında bir ilişki bulamamışlardır (Guerard vd., 1988: 215-250; Alexander vd., 1978: 479-486; Lin vd., 2009: 57). Bu grupta yer alan hipotezler:

H₅: İşletmelerin KSS düzeyi ile AİPERF arasında pozitif bir ilişki vardır.

H₆: İşletmelerin (a) KSS düzeyinin AİPERF üzerine etkisi (b) ÖB ve (c) ÖVD düzeylerinin etkisinden daha yüksektir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

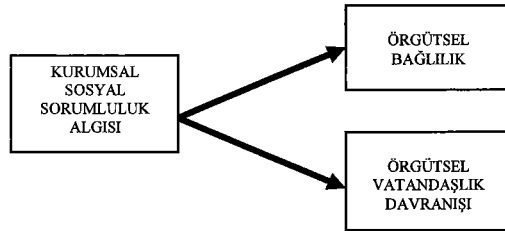
3.1. Araştırmanın Amacı ve Modeli

Bu araştırmanın birinci amacı işletmelerin gerçekleştirdikleri KSS uygulamalarına ilişkin çalışan algılamalarının çalışanların ÖB ve ÖVD düzeylerine etkilerini değerlendirmektir. Araştırmada ikinci olarak, işletme

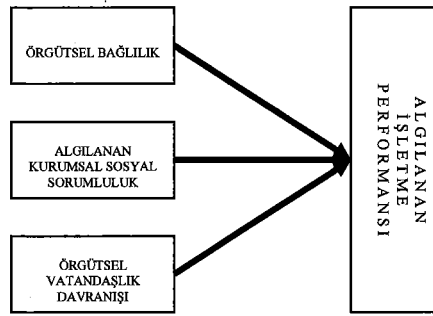
KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

bazında çalışanların KSS algısı, ÖB ve ÖVD düzeylerini değerlendirerek bu üç değişkeninin AİPERF üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır.

Yapılan literatür incelemesi ve değişkenler arası ortaya konulan hipotezler sonucu çalışanların KSS algısı ile ÖB ve ÖVD düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceleyecek model şekil 3.1’de; işletme bazında çalışanların KSS algısı, ÖB ve ÖVD düzeyleri değişkenlerinin AİPERF üzerine etkilerini değerlendiren kavramsal model şekil 3.2’de yer almaktadır.



Şekil 3/1: Çalışanlar Bazında Değişkenler Arası İlişkiler



Şekil 3/2: İşletmeler Bazında Değişkenler Arası İlişkiler

3.2. Değişkenlere İlişkin Ölçeklerin Geliştirilmesi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin oluşturulması için geniş bir literatür taraması yapılarak, ölçeklerin ölçtükleri kavramların hem teorik hem de operasyonel tanımlarına uygun ifadeler içermesine, geçerlilik ve güvenilirliklerinin daha önceki çalışmalarda test edilmiş olmasına özen gösterilmiştir. Araştırmada ele alınan kavramları ölçen ifadelerle ilişkin

değerlendirme seçenekleri “1-Kesinlikle katılmıyorum ... 5-Kesinlikle katılıyorum” şeklindedir. ÖB kavramını ölçmek için Meyer ve Allen tarafından geliştirilen ölçek kullanılmış olup duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları ile ölçülmüştür (Meyer ve Allen, 1984; 1997; Boylu vd., 2007: 61). Organ (1988: 4), ekstra rol davranışı tanımını geliştirerek “ÖVD” kavramını ortaya koymuş ve beş boyutlu bir yapı önermiştir: Diğergamlık, vicdanlılık, nezaket tabanlı bilgilendirme, sivil erdem ve centilmenlik. ÖVD bu boyutlarla değerlendiren ölçek Podsakoff ve arkadaşlarının (1990) çalışmasından alınmış ve bir çok araştırmacı bu ölçeği çalışmalarında kullanmışlardır (Mackenzie vd., 1991; Moorman, 1991, 1993; Niehoff ve Moorman, 1993; İşbaşı, 2000b; Köse vd., 2003; Bingöl vd., 2003; Basım ve Şeşen, 2006: 7-8). Çalışanların işletmelerine yönelik KSS algısını ölçmek için Türker’in (2006) çalışmasında geliştirdiği KSS ölçeğinden yararlanıldı ve KSS algısı müşterilere, çalışanlara, rakiplere, topluma, hayır kurumlarına ve doğal çevreye yönelik KSS boyutları ile ele alındı. Son olarak çalışanların AİPERF’i ölçmek için Fawcett ve Clinton’ın (1996) çalışmasından yararlanıldı (Sezen vd., 2002: 138).

3.3. Örneklem ve Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmada ana kütle olarak Kocaeli bölgesinde faaliyet gösteren işletmeler seçildi. Araştırmaya katılmak isteyen işletmelerden yüz yüze anket yöntemi kullanılarak veriler toplandı. Her işletmeden çeşitli düzeylerde en az beş kişi ile görüşülerek veriler elde edildi. Birçok işletmede katılımcı sayının beşin üzerinde olmasına da özen gösterilerek, KSS, ÖB, ÖVD ve AİPERF değişkenlerine ilişkin yapılan değerlendirmelerde tek kişinin bu kavramları değerlendirmesinden doğabilecek yanlılığın önüne geçilmeye çalışıldı. Ancak böyle bir çalışma için belli bir olasılık hesabına dayanmayan bir örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır.

4. ANALİZ VE BULGULAR

4.1. Örneklem Ait Temel Özellikler

Araştırmaya katılan bireylerden yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kıdem süresi ve işletmede üstlenmiş olduğu görevi kapsayan demografik bilgiler haricinde herhangi bir bilgi toplanmamış olup; ankete katılan işletmelerden faaliyette bulundukları sektör, bu sektöre ilişkin faaliyet süresi ve çalışan

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

sayısına ilişkin bilgiler istenmiştir. Ankete katılanların %43'ü kadın %57'si erkek olup yaşları 17 ile 56 arasında değişmekte ve yaş ortalaması 31,19'dur. Araştırmaya katılan bireylerin kıdem süreleri 2 ay ile 30 yıl arasında olup %2,1'i ilköğretim, %37,4'ü lise, %56,3'ü üniversite (2 ve 4 yıllık) ve %4,2'si lisansüstü eğitime sahiptir. Anketlerin %68,1'i çalışan, %4,6'sı teknisyen, %18,5'i orta kademe yönetici ve %8,8'i üst kademe yönetici tarafından yanıtlanmıştır.

Ankete katılan işletmelerin sektör tecrübeleri 2 ay ile 70 yıl arasında değişmekte olup ortalama 18,55 yıldır. Çalıştıkları sektörler itibarıyla işletmeler %21'i hizmet, %6,3'ü perakende satış ve %72,7'si üretim sektöründe yer aldığını belirtmiştir. Çalışan sayısı en az 50 kişi en çok 3.000 kişiden oluşmaktadır.

4.2. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Testleri ve Faktör Analizleri

Değişkenlere ait ölçeklerin kavramsal modele uygunlukları, keşifsel faktör analizi ile test edilmiştir. Keşifsel faktör analizleri için Varimax dönüşümlü temel bileşenler analizi yöntemi kullanılmış ve ölçeklerin içsel güvenilirliklerini ölçmek amacıyla Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Araştırmaya alınan her değişken ayrı ayrı ele alınmış ve ilgili soruların oluşturdukları faktörlere yüksek katsayılarla yüklendikleri görülmüştür. Ancak çalışanların KSS algısı boyutlarından "toplum ve hayır kurumlarına yönelik KSS" Türker'in (2006) orijinal çalışmasında topluma yönelik KSS ve hayır kurumlarına yönelik KSS şeklinde iki boyuta ayrılırken bu araştırmada toplanan veriler sonucunda bu iki boyut tek boyutta indirgenerek kullanılmıştır. Değişkenlere ait güvenilirlik katsayılarının hepsi Nunally'nin (1978) önerdiği ölçütlere göre güvenilir sayılabilecek düzeydedir. Ölçeklere ilişkin hesaplanan güvenilirlik değerleri tablo 4/1 ve 4/2'de gösterilmektedir.

4.3. Hipotez Testleri

Bu çalışmada öne sürülen hipotezlerin test edilmesi amacıyla, korelasyon analizlerinin yanı sıra bir dizi regresyon modelleri de analiz edildi. Tablo 4/1'de gösterilmekte olan çalışanlar düzeyindeki korelasyon analizi neticesinde, KSS algısı ile ÖB ($r=0,512$; $p<0,01$) değişkeni arasındaki korelasyon katsayısı, istatistiksel olarak 0,01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Çalışanların KSS algısı ile duygusal bağlılık ($0,628$; $p<0,01$) ve

normatif bağıllık (0,339; $p<0,01$) düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki varken aynı durum devamlılık bağıllığı için geçerli değildir. KSS algısının alt boyutları açısından değerlendirme yapıldığında tüm boyutlar ile çalışanın ÖB düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tabloda görülmektedir. Yine KSS algısına ilişkin tüm alt boyutlar ile duygusal bağıllık ve normatif bağıllık arasında 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır. KSS algısının alt boyutlarından sadece “toplum ve hayır kuruluşlarına yönelik KSS” algısı ile devamlılık bağıllığı değişkeni (0,145; $p<0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiş KSS algısının diğer hiçbir alt boyutu ile devamlılık bağıllığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu sonuçlar H_1 hipotezini desteklemektedir.

KSS algısı ile ÖVD ($r=0,760$; $p<0,01$) değişkeni arasındaki korelasyon katsayısı istatistiksel olarak 0,01 düzeyinde anlamlıdır. Çalışanın KSS algısı ve alt boyutları ile ÖVD ve boyutları arasında 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu tablo 4/1’de görülmektedir. Bu sonuçlar H_2 hipotezini destekler niteliktedir.

İşletmelerin KSS, ÖB ve ÖVD değişkenlerinin AİPERF üzerindeki etkilerine yönelik öne sürülen hipotezlere ilişkin elde edilen sonuçlar tablo 4/2’deki korelasyon tablosunda verilmektedir. İşletmelerin KSS düzeyleri ve tüm alt boyutları ile AİPERF arasında 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. ÖB ve ÖVD değişkenleri ile AİPERF arasında da 0,01 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar H_3 , H_4 ve H_5 hipotezlerini destekler niteliktedir.

İşletmelerin KSS, ÖB ve ÖVD düzeylerinin AİPERF üzerindeki görece etkilerini değerlendirmek için (hiyerarşik) regresyon modelleri kuruldu. Hiyerarşik regresyon süreci bir grup öncül tarafından bir bağımlı değişkende açıklanan toplam varyansı, parçalara ayırmamızı sağlamaktadır (Cohen ve Cohen, 1983). Hiyerarşik regresyonda, bağımsız değişkenler, araştırmacının belirlediği sırada denkleme girer. Her bir bağımsız değişken, denkleme girdiği noktada eşitliğe ne kadar katkıda bulunduğu açısından değerlendirilir. Buradaki regresyon modelinde uygulanan hiyerarşik sıralama; ilk adımda ÖB değişkeni, ikinci adımda ÖVD değişkeni ve üçüncü adımda KSS değişkeni modele dahil edildi. Modele ait veriler tablo 4/3’de gösterilmektedir.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

Tablo 4/3: Regresyon Modeli

		Algılanan İşletme Performansı AİPERF (Bağımlı Değişken)						
Bağımsız D.		β	$\beta_{(Std)}$	t	R^2	ΔR^2	F	ΔF
1	S.T.	1,451					18,122***	18,122***
	ÖB	,681	,532	4,257***	,283	,283		
2	S.T.	,273					29,150***	29,105***
	ÖB	,164	,128	1,036				
	ÖVD	,728	,667	5,395***	,564	,282		
3	S.T.	,979			,704	,140	34,916***	20,799***
	ÖB	-,088	-,069	-,615				
	ÖVD	-,133	-,122	-,606				
	KSS	,936	,994	4,561***				
*p<0,10 t tablo=1,282; **p<0,05 t tablo=1,645; ***p<0,01 t tablo=2,326 S.T.: Sabit Terim								

Model'in birinci adımında, modele ÖB değişkeni girildi. Birinci adımda modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($F=18,122$; $p<0,01$) ve ÖB değişkeninin ($\beta=0,681$; $p<0,01$) AİPERF üzerinde etkili olduğu görülmektedir. İkinci adımda, ÖVD değişkeni modele eklendi. Bu adımda, modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($F=29,150$; $p<0,01$) ve ÖVD değişkeninin ($\beta=0,728$; $p<0,01$) AİPERF üzerinde etkili olduğu tespit edildi. Üçüncü adımda, KSS değişkeni modele eklendi. Modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($F=34,916$; $p<0,01$) ve KSS değişkeninin ($\beta=0,936$; $p<0,01$) AİPERF üzerinde etkili olduğu görülmektedir. Üç değişkenin birlikte etkisi değerlendirildiğinde, KSS değişkeninin 0,994'lük standardize edilmiş β değeri ile AİPERF üzerinde en güçlü etkiye sahip olduğu görülmektedir. Bu sonuç H_6 hipotezini destekler niteliktedir.

5. SONUÇ

5.1. Araştırma Sonuçları

Çalışan düzeyinde yapılan analizlerde işletmelerin genel KSS uygulamalarına ilişkin çalışan algılaması ile çalışanların ÖB düzeyi arasında bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=0,512$; $p<0,01$). Buna göre işletmelerin gerçekleştirdikleri KSS faaliyetlerinin çalışanların ÖB düzeylerini artırdığı

söylenbilir. Müşterilere ($r=0,383$; $p<0,01$), çalışanlara ($r=0,460$; $p<0,01$), rakiplere ($r=0,396$; $p<0,01$), toplum ve hayır kuruluşlarına ($r=0,425$; $p<0,01$) ve doğal çevreye ($r=0,428$; $p<0,01$) yönelik KSS faaliyetlerine ilişkin çalışan algılaması ile de ÖB düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Her bir KSS faaliyeti ayrı ayrı ÖB düzeyine olumlu katkı yapmaktadır. Tablo 4/1'den de görüleceği gibi benzer katkılar duygusal bağlılık ve normatif bağlılık boyutları üzerinde de görülmektedir. Ancak bu durum devamlılık bağlılığı için geçerli değildir. Devamlılık bağlılığı ile sadece toplum ve hayır kuruluşlarına ($r=0,145$; $p<0,05$) yönelik KSS algılaması arasında istatistiksel olarak anlamlı zayıf bir ilişki tespit edilebilmiştir. Buna göre işletmelerin KSS faaliyetlerine ilişkin çalışan algılamaları ile ekonomik zorunluluk ve iş alternatiflerinin yoksunluğu nedenleri ile örgüte bağlılığı ifade eden devamlılık bağlılığı arasında bir ilişki olmadığı görülmektedir. KSS faaliyetlerinin çalışanın genel bağlılık düzeyine, örgütün amaç ve değerlerini benimseme ve örgütün bir parçası olmaya yönelik istekliliğini ifade eden duygusal bağlılığına ve bireyin örgütte kalma sorumluluğu duygusunu ifade eden normatif bağlılığına olumlu katkılar sağladığı tespit edilmiştir. Yöneticiler örgüte daha bağlı çalışanlar yaratmada etkili olan birçok faktör içinde KSS uygulamalarının da bulunduğunu dikkate almalıdırlar. İşletmelerdeki karar vericiler KSS faaliyetlerinin kurum dışı faydalarının yanı sıra kurum içi faydalarının da göz ardı edilmemesi gerektiği sadece mevcut çalışanlar için değil aynı zamanda potansiyel çalışanlar için de önemli bir değişken olduğunu düşünmelidirler.

KSS ile ÖVD arasındaki korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; genel KSS uygulamaları ($r=0,760$; $p<0,01$), müşterilere ($r=0,759$; $p<0,01$), çalışanlara ($r=0,607$; $p<0,01$), rakiplere ($r=0,638$; $p<0,01$), toplum ve hayır kuruluşlarına ($r=0,549$; $p<0,01$) ve doğal çevreye ($r=0,643$; $p<0,01$) yönelik uygulamalara ilişkin çalışan algılaması ile ÖVD arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Tüm KSS faaliyetleri ile ÖVD'nin bütün alt boyutları arasında da istatistiksel olarak anlamlı korelasyon katsayılarının olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ışığında örgütün gerçekleştirdiği KSS faaliyetlerinin bireyin çalışma ortamında gönüllü olarak bir çaba ve fazladan rol davranışı göstermesine olumlu katkı sağladığı söylenebilir.

İşletme düzeyinde yapılan analizlerde AİPERF üzerine ÖB, ÖVD ve KSS'nin ayrı ayrı ve birlikte etkileri değerlendirilmiştir. AİPERF ile ÖB

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

arasındaki ilişki incelendiğinde, bu iki değişken arasındaki korelasyon katsayısının ($r=0,532$; $p<0,01$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Buna göre çalışanın ÖB düzeyinin artması işletme performansına ilişkin algılamayı arttırdığı söylenebilir. Çalışanların ÖVD düzeyleri ile AİPERF arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon katsayısı ($r=0,744$; $p<0,01$) hesaplanmıştır. Çalışanların vatandaşlık düzeylerinin artması işletme performansına ilişkin algılamayı olumlu yönde etkilemektedir. Gerçekleştirilen görgül araştırmalar ÖVD'nin verimlilik ve kalite (Podsakoff vd., 1997), kârlılık (Koys, 2001), müşterilerin hizmet kalitesi algıları (Bell ve Mengüç, 2002; Yoon ve Suh, 2003), müşteri tatmini (Schneider vd., 2005), ücret alma (Allen, 2006), çalışanların kendi performanslarıyla ilgili algıları, müşteri odaklılık (Koç vd., 2007) ve bilgi paylaşımı (Lin, 2008) gibi kimi bireysel kimi örgütsel performans boyutlarını olumlu ve anlamlı biçimde etkilediğini göstermektedir (Torlak ve Koç, 2008: 641). Çalışanların işletmenin KSS uygulamalarına ilişkin algılamaları ile AİPERF arasında anlamlı bir korelasyon katsayısı ($r=0,866$; $p<0,01$) bulunmuştur. Yine müşterilere ($r=0,764$; $p<0,01$), çalışanlara ($r=0,695$; $p<0,01$), rakiplere ($r=0,757$; $p<0,01$), toplum ve hayır kuruluşlarına ($r=0,784$; $p<0,01$) ve doğal çevreye ($r=0,809$; $p<0,01$) yönelik KSS faaliyetlerine ilişkin çalışan algılaması ile de AİPERF arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Çalışanların işletmelerin KSS faaliyetlerine ilişkin algılamaları ile AİPERF arasında doğrudan bir ilişki olduğu ve KSS faaliyetlerine ilişkin algılamasının artmasının işletme performansına ilişkin algılamayı arttırdığı ifade edilebilir.

AİPERF üzerine ÖB, ÖVD ve KSS değişkenlerinin birlikte ve göreceli etkisini belirlemek için analiz edilen bir dizi (hiyerarşik) regresyon modeli sonucunda; ÖB, ÖVD ve KSS ayrı ayrı ve tek başlarına AİPERF üzerinde etkili olduğu tespit edildi. Bu üç değişkenin birlikte etkisi incelendiğinde işletmelerin KSS uygulamalarına ilişkin çalışan algılamalarının AİPERF'i diğerlerine göre daha güçlü bir şekilde etkilediği ifade edilebilir (standardize edilmiş $\beta=0,994$; $p<0,01$). Bu örneklem dikkate alındığında KSS'nin, AİPERF'i yönetmek için en önemli değişken olarak gözükmektedir. Hiyerarşik regresyon analizinin birinci adımında model ve ÖB değişkeninin AİPERF üzerine etkisi istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=18,122$; $p<0,01$ - $\beta=0,681$; $p<0,01$). İkinci adımda ÖVD modele eklendiğinde, model ve bu değişkenin etkisi istatistiksel olarak anlamlı iken ($F=29,150$; $p<0,01$ - $\beta=0,728$; $p<0,01$), bir önceki adımda anlamlı pozitif bir etkiye sahip olan ÖB değişkeninin artık istatistiksel olarak anlamlı değildir.

Üçüncü adımda KSS değişkeninin modele dâhil edilmesiyle model ve KSS değişkeninin etkisinin anlamlı oldukları ($F=34,916$; $p<0,01$ - $\beta=0,936$; $p<0,01$), bir önceki adımda anlamlı bir pozitif etkiye sahip ÖVD değişkeni ile pozitif bir etkiye sahip ÖB değişkenlerinin artık negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olmadıkları görülmektedir. Bu değişimler nedeniyle değişkenler arasında ara değişken etkileri araştırılması gerektiğine karar verildi. Ara değişken etkilerini görebilmek amacıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından geliştirilen metot kullanıldı.

İlk olarak KSS'nin ÖB ve AİPERF arasındaki ilişkide ara değişken etkisini ortaya koyabilmek için tablo 5/1'de gösterilen bir dizi regresyon analizi yapıldı. Tablo 5/1'de gösterilen birinci regresyon modelinde bağımlı değişken olarak AİPERF bağımsız değişken olarak ÖB ele alındı. Birinci regresyon analizinin neticesinde, modelin ($F=18,122$; $p<0,01$) ve ÖB değişkeninin AİPERF üzerine ($\beta=0,681$; $p<0,01$) etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edildi. İkinci regresyon modelinde bağımlı değişken olarak AİPERF bağımsız değişken olarak KSS ele alındı. Bu modelin analizi neticesinde, modelin ($F=107,034$; $p<0,01$) ve KSS ($\beta=0,787$; $p<0,01$) etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görüldü. Üçüncü regresyon modelinde KSS bağımlı değişken ÖB bağımsız değişken olarak analize tabi tutuldu. Model ($F=39,137$; $p<0,01$) ve ÖB ($\beta=0,923$; $p<0,01$) değişkeninin etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulundu. Dördüncü regresyon analizinde AİPERF bağımlı değişken, ÖB ve KSS değişkenleri bağımsız değişkenler olarak birlikte modele eklendi. Modelin analizi neticesinde, modelin ($F=52,936$; $p<0,01$) ve KSS değişkeninin etkisinin ($\beta=0,829$; $p<0,01$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu; ancak ÖB değişkeninin AİPERF üzerine olan etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Sonuç olarak, KSS ile ÖB değişkenleri birlikte regresyon analizine girdiklerinde ÖB değişkeninin AİPERF üzerindeki etkisi bu performans üzerinde daha etkili olan KSS değişkeni tarafından tamamen gölgelenmiştir. Diğer bir ifadeyle araştırma örnekleme çerçevesinde KSS değişkeni, ÖB ve AİPERF arasındaki ilişkide tam ara değişken etkisine sahip olup, çalışanların ÖB düzeyleri KSS algısını etkileyerek AİPERF'i etkilemektedir.

**KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ**

Tablo 5/1: ÖVD'nin, ÖB ile AİPERF arasındaki ara değişken etkisi

Algılanan İşletme Performansı (Bağımlı Değişken)					
Bağımsız D.	β	β (Std)	t	R²	F
1. S.T.	1,451			,283	18,122***
ÖB	,681	,532	4,257***		
Algılanan İşletme Performansı (Bağımlı Değişken)					
2. S.T.	,722			,699	107,034***
KSS	,787	,836	10,346***		
KSS (Bağımlı Değişken)					
3. S.T.	,735			,460	39,137***
ÖB	,923	,678	6,256***		
AİPERF (Bağımlı Değişken)					
4. S.T.	,842			,702	52,936***
ÖB	-,084	-,066	-,592		
KSS	,829	,881	7,952***		
*p<0,10 t tablo=1,282; **p<0,05 t tablo=1,645; ***p<0,01 t tablo=2,326					
S.T.: Sabit Terim					

Tablo 5/2'de birinci regresyon modelinde AİPERF bağımlı değişken ÖVD bağımsız değişken olarak modele alındı. Bu modelin analizi neticesinde, modelin (F=57,135; p<0,01) ve ÖVD (β =0,812; p<0,01) değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı oldukları görülmektedir. İkinci regresyon modelinde bağımlı değişken olarak AİPERF bağımsız değişken olarak KSS ele alındı. Bu modelin analizi neticesinde, modelin (F=107,034; p<0,01) ve KSS (β =0,787; p<0,01) değişkeninin etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edildi. Üçüncü regresyon modelinde KSS bağımlı değişken ÖVD bağımsız değişken olarak ele alındı. Bu modelin analizi neticesinde, modelin (F=230,641; p<0,01) ve ÖVD (β =1,059; p<0,01) değişkeninin istatistiksel olarak anlamlı oldukları görülmektedir. Dördüncü regresyon modelinde, KSS ve ÖVD bağımsız değişkenler olarak birlikte analize tabi tutuldu. Modelin analizi neticesinde, modelin (F=52,917; p<0,01) ve KSS bağımsız değişkeninin etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu; ancak ÖVD değişkeninin AİPERF üzerine olan etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edildi. Sonuç olarak, KSS ile ÖVD değişkenleri birlikte regresyon analizine girdiklerinde ÖVD değişkeninin AİPERF üzerindeki etkisi bu performans üzerinde daha etkili olan KSS

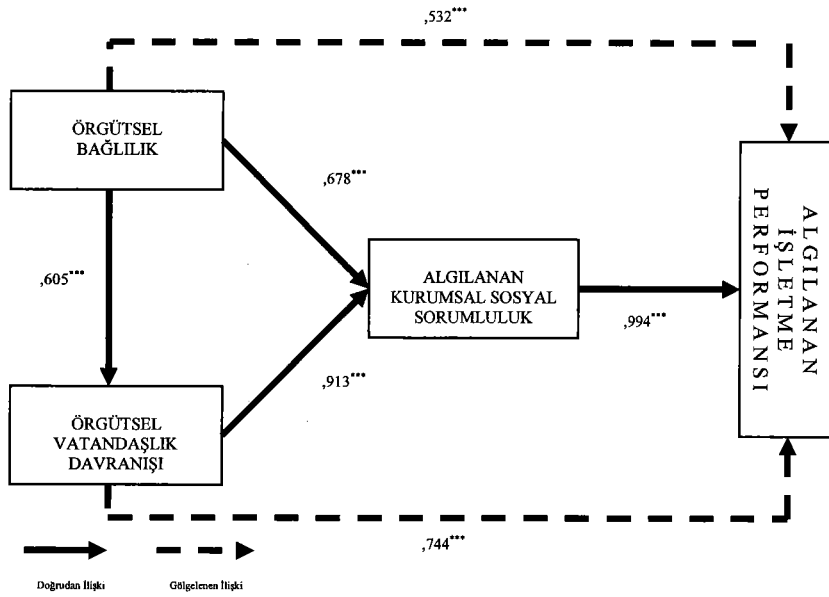
değişkeni tarafından tamamen gölgelenmiştir. Diğer bir ifadeyle araştırma örneklemini çerçevesinde KSS değişkeni, ÖVD ve AİPERF arasındaki ilişkide tam ara değişken etkisine sahiptir. Buna göre diyebiliriz ki, ÖVD düzeyleri KSS değişkeni üzerinden AİPERF etkilemektedir.

Tablo 5/2: KSS'nin, ÖVD ile AİPERF arasındaki ara değişken etkisi

Algılanan İşletme Performansı (Bağımlı Değişken)					
Bağımsız D.	β	β (Std)	t	R ²	F
1. S.T.	,482			,554	57,135***
ÖVD	,812	,744	7,559***		
Algılanan İşletme Performansı (Bağımlı Değişken)					
2. S.T.	,722			,699	107,034***
KSS	,787	,836	10,346***		
KSS (Bağımlı Değişken)					
3. S.T.	-,411			,834	230,641***
ÖVD	1,059	,913	15,187***		
AİPERF (Bağımlı Değişken)					
4. S.T.	,847			,702	52,917***
ÖVD	-,127	-,116	-,582		
KSS	,887	,942	4,720***		
*p<0,10 t tablo=1,282; **p<0,05 t tablo=1,645; ***p<0,01 t tablo=2,326					
S.T.: Sabit Terim					

Elde edilen araştırma sonuçları ve ara değişken etkilerini dikkate aldığımızda değişkenler arası oluşan doğrudan ve gölgelenen ilişkiler şekil 5/1'de gösterilmektedir.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ



Şekil 5/1: İşletmeler Bazında Değişkenler Arası Doğrudan ve Gölgeleme İlişkiler

5.2. Tartışma

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar işletmelerin sosyal sorunlara karşı duyarlılık göstererek gerçekleştirdiği sosyal faydaya dönük projelerinin, çalışanlarının örgüte karşı tutum ve davranışlarında etkili olduğunu göstermektedir. Araştırma sonuçları özellikle, çalışanların işletmelerin KSS uygulamalarına ilişkin algılamalarının ÖB ve ÖVD düzeyleri üzerinde olumlu etki yarattığını ortaya koymaktadır. KSS uygulamalarına yönelik çalışan algısının ÖB üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ampirik çalışmalar göstermiştir (Bremer vd. 2007). Bu nedenle işletmelerin KSS uygulamalarına yatırım yapmaları sadece dış paydaşlarını değil aynı zamanda iç paydaşları olan

çalışanlarını da memnun edecektir. Çünkü işletmelerin KSS faaliyetleri ile yaratacağı olumlu şöhret firmaya müşteri tercihlerini etkileme, nitelikli personeli işletmeye çekme gibi birçok örgütsel yarar sağlayacaktır. Sosyal sorumluluk projeleri işletmelerde hem satış gelirlerinin maksimizasyonuna katkıda bulunabilmekte, hem de tedarik piyasalarından daha nitelikli emek gücünü kendine çekerek maliyetlerini de asgariye indirme olanağına kavuşmaktadır. KSS finansal performansla (Aupperle et al., 1985), hisse senedi performansı (Stump, 1999), ÖVD ile (Greening ve Turban, 2000), çalışanlar için çekici bir iş ortamı yaratmasıyla (Ray, 2006) ve işgücü gelişimiyle ilişkilidir (Collins, 2010: 3). KSS faaliyetleriyle ilgili olumsuz bir imaj ya da firmanın kötü bir üne sahip olması, bir yandan ÖVD düzeyine zarar verebilmekte, diğer yandan da zayıf bir ÖB yol açabilmektedir. Elde edilen sonuçlar sosyal özdeşlik teorisi ile birlikte düşünüldüğünde KSS uygulamalarının hem çalışanlara hem de işletmeye doğrudan katkılarının yanı sıra dolaylı katkılar sağlayacağı açıktır.

Bir diğer açıdan bu araştırma sonuçları çalışanların işletmenin performansına ilişkin algılarının ÖB, ÖVD ve KSS algılarından etkilendiğini göstermektedir. Burada ele alınan performans kavramı ile ölçülen çalışanların işletme performansına ilişkin algısıdır. Bu algılama düzeyi çalışanların ÖB, ÖVD ve KSS algısından etkilenmektedir. Ancak her bir değişken ayrı ayrı ve tek başlarına AİPERF'i etkilerken, birlikte etkilerinde KSS algısının ÖB ve ÖVD'nin etkilerini gölgelediği diğer bir ifadeyle araya girdiği görülmektedir. Yani çalışanların ÖB ve ÖVD'leri KSS algısını etkileyerek AİPERF'i etkilemektedirler. Çalışanlar bazında yapılan analizlerde bu durumun tersi söz konusu idi. İşletmenin KSS uygulamalarına ilişkin çalışan algısı onun ÖB ve ÖVD'sini etkilemekteydi. Yöneticiler KSS faaliyetlerinin kısa dönemde işletme performansında hemen bir artış yaratmasa da hem iç hem de dış paydaşlar üzerinde yaratacağı etkiyle uzun dönemde işletme performansı üzerinde katkı yaratabileceğini dikkate almalıdırlar. Örneğin işletmeler KSS uygulamaları ile iç paydaşları olan çalışanlarının işte kalmalarını, kendilerini geliştirmelerini, motivasyonlarını artırmalarını, ÖB ve ÖVD'sini etkileyerek çalışma ortamının iyileşmesinin sağlayabilirler. Aynı şekilde işletmeler bu faaliyetleri ile müşteri sadakati yaratarak müşterilerinin tutum ve davranışlarını, toplumun ve yerel yöneticilerin firmaya ilişkin algılarını ve hatta kredi veren kuruluşlarının kararlarını etkileyebilirler.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

5.3. Araştırmanın Kısıtlamaları

Bu çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlar birtakım kısıtlamalar çerçevesinde düşünülmelidir. İlk olarak örneklem yöntemimizin yarattığı kısıtlama söz konusudur. Tercih edilen örneklem yöntemi belli bir olasılık hesabına dayanmadığından araştırma sonuçlarının genelleştirilme yeteneğini zayıflatmaktadır. Örneklem dâhilindeki işletmeler Kocaeli bölgesinde faaliyet göstermektedir. İkinci olarak bölgesel bir kısıtlama söz konusu olmaktadır. Üçüncü olarak burada yapılan ölçümler tek taraflı olarak yapılmış ve çalışan algısına dayandırılmıştır. Ancak tek kişinin vereceği yanıtların yaratacağı yanlılığı önlemek için her işletmeden en az beş anket toplanılmasına özen gösterilmiştir. Ancak bu da kendi içinde bir kısıt yaratarak her işletmede anketin kimlere uygulanacağı hususunda da kolayda örnekleme gidilmesine neden olmuştur. Son olarak örneklem mevcut çalışanlar olarak değerlendirilmiştir.

5.4. Öneriler

İlk olarak daha sonra yapılacak araştırmalarda yukarıda bahsi geçen kısıtlamaların dikkate alınması gerekmektedir. İşletmelerin KSS uygulamalarına ilişkin ölçümlerin hem iç hem de dış paydaşlarla birlikte değerlendirilmesinde yarar vardır. Literatürde müşterilere yönelik çok sayıda çalışma bulunmasına rağmen, tedarik kaynakları ya da finans kuruluşlarına yönelik daha az sayıda çalışma yer almaktadır. Bu anlamda finans kuruluşlarının ya da sektördeki tedarikçilerin işletmelerin KSS faaliyetlerine ilişkin algılarının kararları üzerindeki etkilerinin incelenmesi araştırmaya değer bir konudur. Araştırma sonuçlarının genelleştirilmesi farklı değişkenlerle farklı sektörlerde daha çok sayıda araştırma yapılmasını gerektirmektedir. Özellikle hizmet ve bilgi endüstrilerinde çalışanların işletmenin rekabetçi başarısındaki entelektüel sermayelerinin katkısı dikkate alındığında, örgütsel tutum ve davranışları üzerine yürütülen çalışmaların bu sektörlerde ağırlık vermesi gerektiği ileri sürülebilir.

Tablo 4/1: Çalışan Düzeyinde Yapılan Değişkenler Arası Korelasyon Tablosu

		α	Ort	SS	1	2	3	4	5	6	7
1	KSS	-	3,32	,62	1	,762**	,845**	,783**	,861**	,853**	,512**
2	Müştrkss	,92	3,75	,88		1	,534**	,565**	,535**	,606**	,383**
3	Çalışkss	,88	2,91	,88			1	,565**	,636**	,600**	,460**
4	Rakipkss	,85	3,31	,92				1	,581**	,687**	,396**
5	Tophykss	,90	3,92	,62					1	,687**	,425**
6	Dcevkss	,90	4,12	,78						1	,428**
7	ÖB	-	3,85	,74							1
8	Duybağ	,90	4,20	,86							
9	Devbağ	,82	3,72	,79							
10	Norbağ	,66	3,94	,70							
11	ÖVD	-	3,80	,68							
12	Digam	,89	4,07	,81							
13	Vicdn	,62	3,59	,84							
14	Nzktbil	,91	3,96	,85							
15	Centil	,77	3,70	,80							
16	Siverd	,80	3,87	,85							
17	YAŞ	-	31,19	8,04							
18	KIDEM	-	5,90	5,74							

Tablo 4/1 devamı

	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	,628**	,104	,339**	,760**	,567**	,555**	,629**	,697**	,623**	,054	,045
2	,542**	,010	,248**	,759**	,653**	,513**	,698**	,566**	,602**	-,002	,029
3	,551**	,093	,333**	,607**	,394**	,462**	,453**	,646**	,527**	-,019	-,026
4	,521**	,043	,267**	,638**	,517**	,432**	,606**	,516**	,482**	,144*	,089
5	,466**	,145*	,277**	,549**	,374**	,448**	,397**	,560**	,463**	,062	,037
6	,532**	,098	,251**	,643**	,508**	,440**	,565**	,557**	,518**	,085	,103
7	,692**	,718**	,712**	,429**	,303**	,422**	,284**	,368**	,378**	,198**	,201**
8	1	,061	,324**	,634**	,530**	,552**	,460**	,499**	,515**	,108	,125
9		1	,421**	-,017	-,054	,032	-,059	,013	,022	,208**	,212**
10			1	,278**	,119	,320**	,197**	,271**	,260**	,071	,040
11				1	,822**	,738**	,854**	,828**	,771**	-,034	-,022
12					1	,432**	,720**	,526**	,488**	-,002	,042
13						1	,505**	,592**	,524**	-,038	-,014
14							1	,617**	,536**	,015	,025
15								1	,643**	-,029	-,033
16									1	-,102	-,144*
17										1	,715**
18											1

KSS-Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Müştrkss-Müşterilere Yönelik KSS, Çalışkss-Çalışanlara Yönelik KSS, Rakipkss-Rakiplere Yönelik KSS, Tophykss-Toplum ve Hayır Kuruluşlarına Yönelik KSS, Dcevkss-Doğal Çevreye Yönelik KSS, ÖB-Örgütsel Bağlılık, Duybağ-Duygusal Bağlılık, Devbağ-Devamlılık Bağlılığı, Norbağ-Normatif Bağlılık, ÖVD-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Digam-Diğergamlık, Vicdn-Vicdanlılık, Nzktbil-Nezakat Tabanlı Bilgilendirme, Centil-Centilmenlik, Siverd-Sivil Erdem, α -Cronbach Alfa Değeri, Ort-Ortalama, SS-Standart Sapma. ** $p<0,01$; * $p<0,05$.

**KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ**

Tablo 4/2: İşletme Düzeyinde Yapılan Değişkenler Arası Korelasyon Tablosu

	Ort	SS	1	2	3	4	5	6	7	8
1 Aiperf	3,71	0,57	1	,836**	,764**	,695**	,757**	,784**	,809**	,532**
2 Kss	3,80	0,60		1	,876**	,904**	,899**	,907**	,941**	,678**
3 Müştrkss	4,07	0,67			1	,696**	,844**	,679**	,859**	,548**
4 Çalışkss	3,60	0,69				1	,712**	,786**	,782**	,607**
5 Rakipkss	3,97	0,67					1	,769**	,867**	,639**
6 Tophykss	3,69	0,62						1	,810**	,613**
7 Dcevkkss	3,87	0,67							1	,673**
8 ÖB	3,32	0,44								1
9 Duybağ	3,75	0,63								
10 Devbağ	2,90	0,61								
11 Norbağ	3,30	0,56								
12 ÖVD	3,98	0,52								
13 Digam	4,12	0,59								
14 Vicdn	3,85	0,52								
15 Nzktbil	4,20	0,67								
16 Centil	3,72	0,61								
17 Siverd	3,95	0,51								
18 Çalsay	374,81	562,83								
19 Sektrecr	24,65	18,55								

Tablo 4/2 devamı

	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	,619**	,157	,353**	,744**	,623**	,554**	,718**	,692**	,730**	,120	-,016
2	,853**	,117	,492**	,913**	,755**	,753**	,827**	,886**	,858**	,090	-,031
3	,751**	,015	,433**	,900**	,850**	,661**	,901**	,729**	,828**	,046	-,055
4	,782**	,084	,444**	,796**	,598**	,673**	,670**	,883**	,761**	,084	,033
5	,827**	,075	,490**	,879**	,783**	,718**	,816**	,784**	,806**	,014	,021
6	,710**	,179	,426**	,734**	,542**	,672**	,625**	,773**	,698**	,079	-,107
7	,828**	,151	,454**	,893**	,775**	,706**	,844**	,806**	,837**	,167	-,022
8	,729**	,697**	,769**	,605**	,466**	,659**	,500**	,577**	,531**	,179	,029
9	1	,058	,490**	,836**	,699**	,805**	,715**	,734**	,801**	,089	,012
10		1	,424**	,027	-,023	,129	,004	,081	-,058	,106	,007
11			1	,442**	,308*	,499**	,350*	,443**	,413**	,096	-,107
12				1	,899**	,804**	,936**	,887**	,913**	,052	-,053
13					1	,598**	,886**	,672**	,741**	,038	,043
14						1	,627**	,724**	,712**	-,026	-,078
15							1	,764**	,831**	,162	,036
16								1	,822**	-,007	-,090
17									1	,040	-,218
18										1	,362**
19											1

AİPERF-Algılanan İşletme Performansı, Çalsay-Çalışan Sayısı; Sektrecr-Sektör Tecrübesi. ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$.

AİPERF Cronbach Alfa değeri=0,89

KAYNAKLAR

- AKAL, Z. (2005). İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi, Ankara: MPM Y. No. 473.
- AKTAN, C.C. ve Börü D. (2007). Kurumsal Sosyal Sorumluluk. (ed. C.C. AKTAN) Kurumsal Sosyal Sorumluluk, İşletmeler ve Sosyal Sorumluluk. İstanbul: İGİAD YAYINLARI: , s.11-36
- AKTAN, Coşkun Can (2003). Değişim Çağında Yönetim, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- ALEXANDER JG and Buchholz RA (1978). "Corporate social responsibility and stock market performance", *Academy of Management Journal*, 21(3):479-86.
- ALLEN, N.J. and Meyer, J.P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization", *Journal of Occupational Psychology*, 63.
- ALLEN, T.D. (2006). "Rewarding Good Citizens: The Relationship between Citizenship Behavior, Gender, and Organizational Rewards", *Journal of Applied Social Psychology*, 36: 1, 120-43
- ALLISON, B. VOSS, R.S. and S. DRYER (2001). "Student Classroom and Career Success: The Role of Organizational Citizenship Behavior" *Journal of Educational for Business*, 76(5): 282-294.
- ALLOUCHE, J. and Laroche, P. (2006). "The relationship between corporate social responsibility and corporate financial performance: a survey", In: Allouche, J. (Ed.), *Corporate Social Responsibility: Performance and Stakeholders*. Palgrave MacMillan, Basingstoke, pp. 3-40.
- ARGÜDEN, Y.. (2007). Kurumsal Sosyal Sorumluluk. (ed. C.C. AKTAN) Kurumsal Sosyal Sorumluluk, İşletmeler ve Sosyal Sorumluluk. İstanbul: İGİAD YAYINLARI: , s.37-45
- ASHFORTH, B. E. and F. Mael (1989). "Social Identity Theory and the Organization", *The Academy of Management Review*, 14(1), 20-39
- ATAKAN, M.G. Serap ve Tutku EKER İŞÇİOĞLU (2009). "Kurumsal Sosyal Sorumluluk faaliyetlerine Yönelik Türk Tüketicilerinin Tutum ve Davranışları", *Pazarlama ve İletişim Kültürü Dergisi*, Bahar (20098/02), 40-45.
- AUPPERLE, K. E., Carroll, A. B., & Hatfield, J. D. (1985). "An empirical examination of the relationship between corporate social responsibility and profitability", *Academy of Management Journal*, 28(2), 446-463.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

- BARKSDALE, K. and WERNER, J. M. (2001). "Managerial Ratings of In-Role Behaviors, Organizational Citizenship Behaviors and Overall Performance: Testing Different Models of Their Relationship", *Journal of Business Research*, 51: 145–155.
- BARON, R.M. and D.A. KENNY (1986). "The Moderator-Mediator Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182.
- BASIM, H. Nejat ve Harun Sesen (2006). "Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği uyarlama ve karşılaştırma çalışması", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 61, 4, 83–102.
- BATEMAN, Thomas S. and Dennis Organ W. (1983). "Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship", *Academy of Management Journal*, 26, 587–595.
- BECKER, H.S. (1960). "Notes On the Concept of Commitment", *American Journal of Sociology*, 66: 32–42.
- BELL, S.J. and MENGÜÇ, b. (2002). "The Employee-Organization Relationship, Organizational Citizenship Behaviors, and Superior Service Quality," *Journal of Retailing*, 78: 2, 131–46.
- BERT, Scholtens (2008). "A note on the interaction between corporate social responsibility and financial performance", *Ecological Economics*, 68, 46–55.
- BİNGÖL, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, İstanbul: Beta Basım.
- BİNGÖL, D., NAKTİYOK, A. ve İŞCAN, Ö. F. (2003). "Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi", 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 22–24 Mayıs: 491–508 (Afyon).
- BOYLU, Yasin, Elbeyi PELİT ve Evren GÜÇER (2007). "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt: 44 Sayı:511 55–75
- BRAMMER, S., A. Millington and B. Rayton, (2005). "The Contribution of Corporate Social Responsibility to Organisational Commitment", Working Paper, University of Bath, UK.
- BRAMMER, S., A. Millington and B. Rayton, (2007). "The Contribution of Corporate Social Responsibility to Organisational Commitment", *The International Journal of Human Resource Management*, 18: 10, 1710–1719..

- BROWN, Tom J, Dacin Peter A (1997). "The company and the product: corporate associations and consumer product responses", *Journal of Marketing*, 61(1):68 – 85.
- BURNS, B. M. and COLLINS, R. W. (2000). "Organizational Citizenship Behaviour in the US Context", <http://hsb.baylor.edu/ramsower/acis/papers/burns.htm>
- COCHRAN, Philip L (2007). "The evolution of corporate social responsibility", *Business Horizons*, 50, 449–454.
- COHEN, A. And Vigoda, E. (2000). "Do Good Citizen Make Good Organizational Citizens? An Empirical Examination of The Relationship Between General Citizenship and Organizational Citizenship Behavior in Israel", *Administration and Society*, 32(5), 596–625.
- COLLINS, Sandra K. (2010). An Exploration Of Corporate Social Responsibility And Machiavellianism In Future Healthcare Professionals., Unpublished Doctoral dissertation, Department of Workforce Education and Development in the Graduate School, Southern Illinois University, Carbondale.
- GÖCENOĞLU, Ceyhan ve Işın ONAN (2008). "Türkiye’de Kurumsal Sosyal Sorumluluk Değerlendirme Raporu", Kurumsal Sosyal Sorumluluk Derneği Yayını.
- CREYER, Elizabeth, Ross William T (1997). "The influence of firm behavior on purchase intention: do consumers really care about business ethics?", *Journal of Consumer Marketing*, 14(6):421 –8.
- ÇERİK, Şule ve Emel ÖZARSLAN (2008). "Çalışanların Sosyal Sorumluluk Boyutlarına İlişkin Algılamaları: İlaç Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama", *Ege Akademik Bakış*, 8 (2) 587–604.
- ÇINAR, F. (2001). "Organizasyonel Davranış Alanında Yeni Bir Yaklaşım: Organizasyonel Yurttaşlık Kavramı", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt 3, Sayı 1.
- DELUGA, R. J. (1995). "The Relation Between Trust in The Supervisor and Subordinate Organizational Citizenship Behavior", *Military Psychology*, 7(1): 1–16.
- DICKSON, M.A. and ECKMAN M. (2006). "Social Responsibility: The Concept As Defined by Apparel and Textile Scholars", *Chothes and Textile Research Journal*, 24; 178
- DODD, E. M., Jr. (1932). "For whom are corporate managers trustees?", *Harvard Law Review*, 45(7), 1145–1163.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

- DRUMWRIGHT, M (1994). "Socially responsible organizational buying: environmental concern as a non-economic buying criterion", *Journal of Marketing*, 58(3):1-19.
- DUNHAM, R.B., GRUBE, J.A., CASTANEDA, M.B. (1994). "Organizational Commitment: The Utility of An Integrative Definition", *Journal of Applied Psychology*, 79(3): 370-380.
- DUTTON, J. E., J. M. Dukerich and J. M. Harquail (1994). "Organizational Images and Member Identification", *Administrative Science Quarterly*, 39(2), 239-263.
- ELLEN, Pam Schoder, Mohr Lois A, Web Deborah J (2000). "Charitable programs and the retailer: do they mix?", *Journal of Retail*, 76(3):393-406.
- ERASLAN, E. ve ALGÜN, O. (2005). "İdeal Performans Değerlendirme Formu Tasarımında Analitik Hiyerarşi Yöntemi Yaklaşımı", *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20 (1), 95-106.
- ERTÜRK, Alper (2003). "Örgütsel Kimlik Algısı: Etkileyen Faktörler ve Sonuçları", *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, GYTE, SBE, İşletme ABD, Gebze-Kocaeli.
- FAWCETT, Stanley E. ve Steven R. CLINTON (1996), "Enhancing Logistics Performance to Improve the Competitiveness of Manufacturing Organizations," *Production and Inventory Management Journal*, 37(1)
- FOLKES Valerie S, Kamins Michael A. (1999). "Effects of information about firms' ethical and unethical actions on consumer's attitudes", *J Consum Psychol*, 8(3):243 -59.
- FRIEDMAN M. (1970). "The social responsibility of business is to increase its profits", *New York Times* ;13:122-6.
- GEORGE, J. M. and JONES, G. R. (1997). "Organizational Spontaneity in Context", *Human Performance*,10: 153-170
- GÖZTAŞ, Aylin ve E. Pelin BAYTEKİN (2009). "Sosyal Sorumluluk Kampanyaları İle Çocukların Bilinçlendirilmesi Ve Eğitimi Türkiye'den Bir Uygulama Örneği: Aygaz "Dikkatli Çocuk" Kazalara Karşı Bilinçlendirme Kampanyası", *Journal of Yasar University*, 4(13), 1001-1019.
- GRAHAM, J. W. (1989). "Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Operationalization and Validation", *Loyola University of Chicago*.

- GREENING, D. W., & Turban, D. B. (2000). "Corporate social performance as a competitive advantage in attracting a quality workforce", *Business & Society*, 39(3), 254
- GUERARD Jr JB, Stone BK, Andrews S. (1998). "Corporate R&D expenditures, innovation, and competition in an international economy", In: Shrieves R, editor. *Competition in the international economy*. Cambridge: Cambridge University Press; 1988. p. 215–50.
- GÜNEY, S. (2001). *Yönetim ve Organizasyon*, Ankara: Nobel Yayınları.
- GÜRBÜZ, Sait ve Murad YÜKSEL (2008). "Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (2) 2008, 174–190
- İŞBAŞI, Janset Özen (2000b). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı: Farklı Ölçeklerin Uygulanabilirliğine İlişkin Bir Çalışma", 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi: 359–372 (Muğla).
- İŞBAŞI, Janset Özen: (2000a). "Çalışanın Yöneticilere Duydukları Güvenin Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama", Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Antalya.
- KAREN, L. Becker-Olsena, B. Andrew Cudmoreb, Ronald Paul Hillc, (2006). "The impact of perceived corporate social responsibility on consumer behavior", *Journal of Business Research*, 59, 46– 53.
- KIDDER, D. L. (2002). "The Influence of Gender on The Performance of Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Management*, 28 (5): 629–648.
- KOÇ, U., Paksoy M. and Torlak Ö. (2007). "How Do Extra-Role behaviors Affect Salespeople Performance? An Empirical Examination", 16. World Business Congress, July 4-8, Maastricht, The Netherlands, Proceedings, 1183–90.
- KONOVSKY, M.A. and Pugh, S.D. (1994). "Citizenship Behavior and Social Exchange", *Academy of Management Journal*, 37(3), 656–669.
- KOTLER, P. and LEE, N. (2006). *Kurumsal Sosyal Sorumluluk*, İstanbul: MediaCat Yay.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

- KOYS, D.J. (2001). "The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-Level, Longitudinal Study", *Personel Psychology*, 54: 1, 101-14.
- KÖSE, S., KARTAL, B. ve KAYALI, N. (2003). "Örgütsel Vatandaşlık Kavramı ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma", *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, (Sayı 20): 1-19
- LANTOS, G. P. (2001). "The Boundaries of Strategic Corporate Social Responsibility", *Journal of Consumer Marketing*, 18(7):595-630.
- LIN, Chin-Huang, Ho-Li Yang and Dian-Yan Liou (2009). "The impact of corporate social responsibility on financial performance: Evidence from business in Taiwan" *Technology in Society*, 31 56-63.
- LIN, C-P. (2008). "Clarifying The Relationship between Organizational Citizenship Behavior, Gender, and Knowledge Sharing in Workplace Organizations in Taiwan", *Journal of Business & Psychology*, 22: 241-50.
- LOCKETT, A., Moon, J., Visser, W., (2006). "Corporate social responsibility in management research: focus, nature, salience and sources of influence", *Journal of Management Studies*, 43, 115-136.
- MACKENZIE, S., PODSAKOFF, P., FETTER, R. (1991). "Organizational Citizenship Behavior and Objective Productivity as Determinants of Managerial Evaluations of Salespersons' Performance", *Organizational Behavior and Human Decision Process*, 50: 123-150.
- MACKENZIE, S.B., PODSAKOFF, P.M. ve AHEARNE, M. (1998). "Some possible antecedents and consequences of in role and extra role salespersons performance", *Journal of Marketing*, 62 (3): 87-98.
- MAIGNAN, I. and Ferrell OC (2001). "Antecedents and benefits of corporate citizenship: an investigation of French businesses", *Journal of Business Research*, 51(1):37-51.
- MAIGNAN, I., O. C. Ferrell and G. T. Hult: (1999). "Corporate Citizenship: Cultural Antecedents and Business Benefits", *Journal of the Academy of Marketing Science*, 27.
- MAN, Y.S., (2006). *Performance Measurement and Management of Third Party Logistics: An Organizational Theory Approach*, Hong Kong Baptist University, For The Degree of Doctor of Philosophy.
- MCGUIRE, Jean B, Sundgren A, Schneeweis Thomas (1988). "Corporate social responsibility and firm financial performance". *Journal of Academic Management*, 31 (6):854- 72.

- MEYER, J.P. and Allen, N.J. (1984). "Testing the Side Bet Theory of Organizational Commitment: Some Methodological Considerations", *Journal of Applied Psychology*, Vol.69, 372-378.
- MEYER, J.P. and Allen, N.J. (1991). "A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment", *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- MEYER, J.P. and Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace, Theory, Research and Application*, London: Sage Publications, Inc.
- MEYER, J.P. and Smith, C. A. (2000). "HRM Practises and Organizational Commitment: Test of a Mediation Model", *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 17(4): 319-332.
- MEYER, J.P., Allen, N.J., Smith, C.A. (1993). "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization", *Journal of Applied Psychology*, 78(4): 538-551.
- MOORMAN, R. H. (1991). "Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?", *Journal of Applied Psychology*, 76: 845-855.
- MOORMAN, R. H. (1993). "The Influence of Cognitive and Affective Based Job Satisfaction Measures on the Relationship Between Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior", *Human Relations*, 46: 759-776.
- MOWDAY, R. T., Steers, R. M., Porter, L. W. (1979). "The Measurement of Organizational Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 14: 224-247.
- MOWDAY, Richard T., Porter, Lyman W., Steers, Richard M. (1982). *Employee-Organization Linkages, The Psychology of Commitment*, New York: Absenteeism and Turnover. Academic Press, Inc.
- MURRAY Keith, Vogel Christine M. (1997). "Using a hierarchy-of-effects approach to gauge the effectiveness of corporate social responsibility to generate goodwill toward the firm: financial versus nonfinancial impacts", *J Bus Res* ;38(2):141-60.
- NETEMEYER, R., MC KEE, D. O. and MC MURRAN, R. (1997), "An Investigation Into The Antecedents of Organizational Citizenship Behavior in a Personnel Selling Context", *Journal of Marketing*, 61/3: 85- 98.
- NETEMEYER, R.G. ve BOLES, J.S. (1997). "An Investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context", *Journal of Marketing*, 61 (3): 85-98.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

- NIEHOFF, B. P. and MOORMAN, R. H. (1993), "Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior", *Academy of Management Journal*, 36: 527–556.
- Nunally, J.C. (1978) *Psychometric Theory*. McGraw-Hill, New York.
- ONAY Meltem ve Hatice Sibel Kara (2009). "Lojistik Dış Kaynaklama Uygulamalarının Örgüt Performansı Üzerine Etkileri", *Ege Akademik Bakış*, 9 (2) 593–622
- ORGAN, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome*, England: Lexington Books.
- ORGAN, D. W. and KONOVSKEY, M. (1989). "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Applied Psychology*, 74/1: 157–164.
- ORGAN, D.W. and A. LINGL (1995). "Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior" *Journal of Social Psychology*, 135(3): 339–350.
- ORLITZKY, M., Schmidt, F.L., Rynes, S.L., (2003). "Corporate social and financial performance: a meta-analysis", *Organization Studies*, 24, 403–441.
- ÖZASLAN, Burcu Özge, Aslı Beyhan ACAR ve Ahmet Cevat ACAR (2008). "Duygusal Zeka ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", 16. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi, 16–18 Mayıs 2008, TC İstanbul Kültür Üniversitesi.
- ÖZDEVECİOĞLU, 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, Ocak-Haziran 2003, ss. 117–135.
- ÖZTEK, Mehmet Yaman, (2005). "Performans Ölçümünde Esas Alınana Ölçütler", *Öneri*, C.6., S.23 (Ocak), 19–22.
- PAVA, Moses L, Krause Joshua (1996). *Corporate social responsibility and financial performance: the paradox of social cost*, Westport (CT): Quorum Books.
- PETERSON, D. K. (2004). "The Relationship Between Perceptions of Corporate Citizenship and Organizational Commitment", *Business & Society*, 43(3), 296–319.
- PODSAKOFF, P. M., MACKENZIE, S. B., MOORMAN, R. H., FETTER, R. (1990). "Transformational Leader Behaviors and Their Effects on Followers

- Trust in Leader, Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors", *Leadership Quarterly*, 1: 107–142.
- PODSAKOFF, P.M. and MACKENZIE, S.B. (1994). "Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness", *Journal of Marketing Research*, 3(1), 351–363.
- PODSAKOFF, P.M., AHEARNE, M., MACKENZIE, S.B. (1997). "Organizational Citizenship Behavior and The Quantity and Quality of Work Group Performance", *Journal of Applied Psychology*, 82: 2, 262–70.
- PODSAKOFF, P.M., MACKENZIE, S.B., Paine, J.B. and Bachrach, D.G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", 26(3), 513–563.
- PORTER, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., Boulian, P. V. (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians", *Journal of Applied Psychology*, 59(5): 603–609.
- PRESTON LE. (1990). Corporate-society research: retrospect and prospect. In: Preston LE, editor. Research in corporate society and research. Greenwich, CT: JAI Press.
- RAY, R. J. (2006). "Investigating relationships between corporate social responsibility orientation and employer attractiveness", Akron, OH: University of Akron, Reduction in force." (1988). Webster's ninth new collegiate dictionary. Springfield, MA: Merriam-Webster.
- SABUNCUOĞLU, Ebru Tolay (2007). "Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İsten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", *Ege Akademik Bakış*, 7(2): 621–636
- SCARBOROUGH, N. M. (1996). Buisiness Gaining the Competitive Edge, Presbyterian College.
- SCHNAKE, M. and DUMLER, M. P. (1993). "The Relationship Between Traditional Leadership, Super Leadership and Organizational Citizenship Behavior", *Group and Organizational Management*, 18/3: 352–366.
- SCHNEIDER, B., Ehrhart M.G., Mayer D.M., Saltz J.L. and Niles-Jolly K. (2005). "Understanding Organization-Customer Links in Service Settings", *Academy of Management Journal*, 48: 6, 1017–32.
- SEN Sankar, Bhattacharya CB. (2001). "Does doing good always lead to doing better? Consumer reactions to corporate social responsibility", *J Mark Res*, 38(2):225–43.

KURUMSAL SOSYAL SORUMLULUK, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL
VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ İŞLETME PERFORMANSINA ETKİLERİ

- SEZEN, Bülent, Cengiz YILMAZ ve Güzide GEZGİN (2002), “Lojistik İşlevinin Pazarlama Ve Üretim Birimleri Arasındaki Bağlayıcı Rolü Ve İşletme Performansı Üzerindeki Etkileri”, D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi Cilt:17 Sayı:2, ss:133–146
- SMITH, W. J., R. E. Wokutch, K. V. Harrington and B. S. Dennis: (2001). “An Examination of the Influence of Diversity and Stakeholder Role on Corporate Social Orientation”, *Business & Society*, 40(3), 266–294.
- STANWICK, Peter A, Stanwick Sarah D (1998). “The relationship between corporate social performance and organizational size, financial performance, and environmental performance: an empirical examination”, *Journal of Business Ethics*, 17(2):195– 204.
- STUMP, S. (1999). “Attracting social investors, appeasing shareholders”, *Investor Relations Business*, 4(1), 8.
- THOMPSON, H. B. and WERNER, J. M. (1997). “The Impact of Role Conflict / Facilitation on Core and Discretionary Behaviors: Testing a Mediated Model”, *Journal of Management*, 23/4: 583–601.
- TORLAK, Ömer ve Umut KOÇ (2008). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Yöneticiler İçin Ne İfade Ediyor?” 16. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi, 16–18 Mayıs 2008, TC İstanbul Kültür Üniversitesi.
- TURBAN, D. B. and D. W. Greening: (1996). “Corporate Social Performance and Organizational Attractiveness to Prospective Employees”, *Academy of Management Journal*, 40, 658–672.
- TURNIPSEED, D.L. (2002). “Are Good Soldiers Good? Exploring the Link Between Organizational Citizenship Behavior and Personel Ethics” *Journal of Business Research*, 55:1–15.
- TÜRKER, Duygu (2006). “The Impact of Employee Perception of Corporate Social Responsibility on Organizational Commitment: A Scale Development Study”, Yayınlanmamış YLS tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, S.B.E., İngilizce İşletme ABD, İzmir.
- TÜRKER, Duygu (2008). “How Corporate Social Responsibility Influences Organizational Commitment”, *Journal of Business Ethics*, Springer 2008.
- ULLMAN A. (1985). “Data in search of a theory: a critical examination of the relationship among social performance, social disclosure, and economic performance”, *Academy of Management Review* ;10(3):540–77.

- UYGUÇ, Nermin ve Dilek ÇİMRİN (2004). “DEÜ Araştırma Ve Uygulama Hastanesi Merkez Laboratuvarı Çalışanlarının Örgüte Bağlılıklarını Ve İşten Ayrılma Niyetlerini Etkileyen Faktörler” D.E.Ü.İ.B.F.Dergisi, 19 ,1, ss:91–99
- VANCE S. (1975). “Are socially responsible corporations good investment risks?”, *Managerial Review* ;64(8):18–24.
- WALZ, S.M. and Niehoff, B.P. (1996). “Organizational Citizenship Behaviors and Their Effect on Organizational Effectiveness in Limited-Menu Restaurants”, In J.B.Keys and L.N.Dosier (Eds.), *Academy of Management Best Papers Proceedings*, 307–311.
- WASTI, S.A. (2000). “Örgütsel Bağlılığı Belirleyen Evrensel ve Kültürel Etmenler: Türk Kültürüne Bir Bakış”, *Türkiye’de Yönetim, Liderlik ve İnsan Kaynakları Uygulamaları*, ed: Z.Aycan, *Türk Psikologlar Derneği Yayınları* no:21, Ankara, 201–224.
- WIENER, Y. (1982). “Commitment in Organizations: A Normative View”, *Academy of Management Review*, 7(3): 418–428.
- YILMAZ, Cengiz, Lutfihak ALPKAN and Ercan ERGUN (2005). “Cultural Determinants of Customer and Learning-oriented Value Systems and Their Joint Effects on Firm Performance,” *Journal of Business Research*, (58), 1340–1352.
- YUN, M.H. and Suh, J. (2003). “Organizational Citizenship Behavior and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees”, *Journal of Business Research*, 56: 8, 597–611.
- ZANGARO, George A. (2001). “Organizational Commitment: A Concept Analysis”, *Nursing Forum*, 36 (2).