

ARAŞTIRMA MAKALESİ / RESEARCH ARTICLE

ALGILANAN YÖNETİCİ DESTEĞİNİN ÇALIŞAN PERFORMANSINA ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN ROLÜ*

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION IN THE EFFECT OF PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT ON JOB PERFORMANCE

Doç. Dr. İlksun Didem ÜLBEĞİ¹

Hasan DAĞTEKİN²

Prof. Dr. Azmi YALÇIN³

ÖZ

Günümüzde artan rekabet ortamında işletmelerin, rakiplerine karşı üstünlük elde edebilmek adına ortaya koyacağı çabada çalışan performansının önemi oldukça büyüktür. İşletmeler, çalışan performansını arttırabilmek için çeşitli yollara başvurmaktadır. Yönetici desteği ise çalışan performansının artmasında önemli bir değişken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyi, gösterecekleri performansa doğrudan etki etmektedir. Örgütsel özdeşleşme olmadan yalnızca yönetici desteği çalışan performansını etkilemekte midir? Yoksa yönetici desteğinin çalışan performansına etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü mü bulunmaktadır sorusu merak edilen bir konu olarak bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu çalışma kapsamında 217 banka çalışanından kolayda örnekleme yöntemiyle veri toplanmıştır. Toplanan veriler ışığında yapılan analizler neticesinde bu çalışmada öne sürülen hipotezler desteklenmiş ve algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracı bir rol oynadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Yönetici Desteği, Çalışan Performansı, Örgütsel Özdeşleşme.

JEL Sınıflandırma Kodları: D23, M10, M12, M14.


ABSTRACT


In today's increasingly competitive environment, job performance is of great importance on the effort of businesses to gain an advantage over their competitors. Businesses resort to various ways to increase job performance. Supervisor support is an important variable in increasing job performance. Besides this situation, the level of organizational identification of the employees directly affects their performance. Does manager support alone affect employee performance without organizational identification? Or is there a mediating role of organizational identification in the impact of supervisor support on job performance? This question constitutes the aim of the study. Within the scope of the study, data are collected from 217 bank employees using convenience sampling method. As a result of the analyzes made in the light of the collected data, the hypotheses suggested in the study are supported and it is seen that organizational identification played a mediating role in the effect of perceived manager support on employee performance.


Keywords: Perceived Supervisor Support, Job Performance, Organizational Identification.

JEL Classification Codes: D23, M10, M12, M14.

* Bu çalışma için Çukurova Üniversitesi Etik Kurulundan E-95704281-604.02.02-43014 sayılı ve 01.03.2021 tarihli etik kurul onayı alınmıştır.

¹  Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, idulbegi@cu.edu.tr

²  Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, dagtekin01@gmail.com

³  Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, azmiyalcin@cu.edu.tr

EXTENDED SUMMARY

Purpose and Scope:

In the competitive environment that is increasing day by day, businesses are looking for ways to gain an advantage over their competitors. Employee performance is of great importance for businesses in this competitive environment. Therefore, businesses are looking for ways to increase employee performance. Supervisory support increases employee performance based on the results of previous studies. On the other hand, the concept of organizational identification is defined as individuals identifying themselves with the organization and seeing the goals of the organization as their own. The direct effects of organizational identification on employee performance have been revealed in previous studies, and it is known that some variables also have a mediating role on the effect of employee performance. From this point of view, it is expected that organizational identification will appear as a mediating variable in the effect of supervisory support on employee performance.

Design/methodology/approach:

In order to make the analyzes within the scope of the research model, data were collected from bank employees by convenience sampling method. 217 of the collected questionnaires were found eligible to be included in the study. While 106 of the participants were male, the number of female participants was 111. It was observed that 24 people participating in the study were in the 21-30 age range, 71 people in the 31-40 age range, 30 people in the 41-50 age range, 69 people in the 51-60 age range, and 23 people in the age segment over 61. Considering the tenure of the participants; 8 participants with a tenure of less than 1 year, 50 with tenure of 1-5 years, 57 with tenure of 6-10 years, 49 with tenure of 11-15 years, 42 participants with tenure of 16-20 years in the study. It was observed that there were 11 participants whose tenure was over 21 years. At the same time, 158 of the participants are individuals with undergraduate, 59 graduate and doctorate degrees. Within the scope of the study, a scale developed by Babin and Boles (1996), a scale developed by Mael and Ashforth (1992) to measure organizational identification, and a scale developed by Kirkman and Rosen (1999) were used to measure employee performance. The reliability coefficients of the scales were determined as 0.89, 0.87 and 0.89 respectively. For all the scales in the study, five-point Likert scale is used. In the study, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, and structural equation modelling are used.

Findings:

Factor and reliability analysis showed expected results in the study. Moreover, correlation analysis indicated positive and statistically significant relationships between the variables. Structural equation modelling results demonstrated excellent model fit according to the goodness of fit indices and in addition to this, results showed, the positive effect of manager support on employee performance, the positive effect of organizational identification on employee performance, and a positive effect of manager support on organizational identification. Moreover, the hypothesis that organizational identification has a mediating role in the effect of manager support on employee performance, is supported.

Conclusion and Discussion:

In this study, the findings revealed the positive effects of supervisory support and organizational identification on employee performance are supported. In addition, the positive effects of supervisory support on organizational identification were also demonstrated. Moreover, the results showed that, organizational identification has a mediating role in the positive effect of supervisory support on employee performance. Supervisory support and organizational identification are important concepts in developing positive relationships between the organization and the employee and benefiting the organization. Every business should develop positive relationships with its employees in order to get more efficiency. It is known that organizational identification has a role directly or indirectly in the relations between employees and the organization. From this point of view, it can be recommended that businesses work to increase the level of organizational identification of their employees. Since the study was conducted on a cross-sectional sample, it is the limitation of this study that the resulting results reflect only this section. It is important to study the research model on different samples in future studies to support the results presented in this study. In this context, it is aimed to contribute to the literature related to supervisory support, organizational identification and employee performance with this study results.

1. GİRİŞ

Günümüz iş dünyasında giderek artmakta olan rekabet ortamının bir sonucu olarak işletmeler varlıklarını devam ettirme mücadelesi içinde bulunmaktadır. Bu mücadeleyi etkin bir şekilde verebilmek ve rakiplerin bir adım önüne geçebilmek için personelin çalışan performansı büyük önem taşımaktadır. Öte yandan insan kaynakları, işletmelerde yönetilmesi en zor kaynaklardan biri olarak görülmekte ve doğru bir şekilde yönetilememesi halinde performans düşüşüne sebebiyet verebilmektedir (Çalışkan, Akkoç ve Turunç: 364). Bu bağlamda algılanan yönetici desteğinin çalışan performansı üzerinde anlamlı bir şekilde olumlu etkileri olduğu bilinmektedir (Emhan, Kula, Töngür, 2013: 55). Yönetici desteği, çalışanlara yöneticileri tarafından ilgi ve alaka gösterilmesi, iyi niyetli ve yardımsever bir biçimde davranılması olarak tanımlanmaktadır. (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700).

Yönetici desteği ile çalışan performansı arasındaki ilişki pek çok ulusal ve uluslararası çalışmaya konu edilmiştir. Yapılan alan yazın taramasında yönetici desteğinin çalışan performansına etkisi olduğu dair çeşitli araştırmalara rastlanmıştır. Bu çalışmalara göre ekip liderleri, amirler veya yöneticilerin çalışanların performansı üzerinde önemli ölçüde etkisi olduğu ortaya çıkmıştır (Liden, Wayne ve Stilwell, 1993; Gerstner ve Day, 1997; Demirhan, Kula ve Karagöz, 2014; Park, Kang ve Kim, 2018).

Örgütsel özdeşleşmenin, algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına etkisinde rol oynayıp oynamadığı konusu bu çalışmanın sorunsalı olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca bu çalışmanın işletmeler için kıymetli olabilecek sonuçlar ortaya koyacak olmasının yanı sıra özellikle de son yıllarda ele alınmaya başlanan yönetici desteği kavramı başta olmak üzere ilgili alanlarda ulusal literatüre katkı sunacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Yönetici Desteği

Yönetici desteğine değinmeden önce destek kavramından bahsetmek gerekmektedir. Türk Dil Kurumu'na (2021a) göre destek kelimesinin askeri, ekonomik ve fiziksel anlamlarının yanı sıra mecaz ve gerçek anlamları da bulunmaktadır. Mecazi anlamıyla maddi veya manevi yardımcı, dayanak ve yardım anlamlarına gelen destek kelimesi, yönetici desteğinde bu anlamıyla kullanılmıştır. Yöneticilik ise bir meslek olarak karşımıza çıkmaktadır ve yönetici ise bu mesleği icra eden kişi şeklinde tanımlanmaktadır (Koç, 2019: 13).

Yönetici desteği kavramı, yapılan çalışmalarda yeni yeni ele alınmaktadır (Aksoy, 2010: 10). Özellikle de ulusal alan yazında bu kavramla ilgili çalışmalar oldukça yeni ve sınırlıdır. Yönetici desteği, yöneticilerin çalışanlarına başta sosyal ve duygusal olmak üzere her açıdan alaka göstermeleri ve onlara iyi yaklaşım sergilemeleridir (Pearce, Branyiczki ve Bakacsi, 1994: 263). Algılanan yönetici desteği kavramıyla ilgili olarak ise alan yazında çeşitli farklı tanımlamalara rastlanmaktadır. Algılanan yönetici desteği; çalışanların, çalışmaları ve yaptıkları işin sonuçları hakkında yöneticiler tarafından ne kadar önemsendikleri algısıdır (Golden ve Viega, 2008). Burke, Borucki ve Hurley (1992: 717) ise algılanan yönetici desteğini, yöneticilerin çalışanlarına sunduğu ilgi, alaka, destek ve cesaretlendirmelerin çalışanlar tarafından algılanma derecesi olarak tanımlamışlardır. Yönetici desteği aynı zamanda sosyal destek kavramının alt boyutlarından biridir (Kawakami, Kobayashi, Takao ve Tsutsumi, 2005: 471).

Lloyd, King ve Chenoweth (2002: 261) tarafından yapılan çalışmada, yöneticisinden destek algılayan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır. İnce (2016) tarafından yapılan çalışmada ise yönetici desteğinin, örgütsel desteğin işe adanmışlık üzerindeki etkilerinde aracılık rolü oynadığı görülmüştür. Allen, Shore ve Griffeth (2003: 102) ise yaptıkları çalışmada, çalışanların örgütsel adalet algılarının yönetici desteği yoluyla etkileneceğini belirtmiştir. Aynı zamanda çalışanlar, yönetici desteği görmediği durumlarda örgütsel sessizliğe bürünebilmektedir (Milliken, Morrison ve Hewlin, 2003: 18). Yönetici desteğinin çalışan performansına etkisi ise yapılan bazı çalışmalarda (Liden, vd., 1993; Gerstner ve Day, 1997; Demirhan, vd. 2014; Park, vd., 2018) ortaya konmuştur.

2.2. Çalışan Performansı

Performans kelimesi Fransızca kökenli bir kelime olmakla beraber başarı anlamına gelmektedir (Türk Dil Kurumu, 2021b). Bu bağlamda bakıldığında çalışan performansı, kendisine verilen görevin gereğini yerine getirmek olarak tanımlanabilir. İş performansı olarak da bilinen çalışan performansı, işletme içerisinde müşterilerle

olan satış ilişkisi, bir ürünün parçalarını birleştirme, bilgisayar yazılımı geliştirme gibi ölçeklenebilen veya sayısal olarak ifade edilebilen eylemleri kapsamaktadır. (Sonntag, Volmer ve Sychala, 2008: 427).

Arvey ve Murphy (1998: 142)'e göre bir çalışanın bağlı olduğu işletmeye sunduğu en büyük katkı çalışan performansdır. Geleneksel olarak çalışan performansı; bireyin, iş tanımında kendisi için belirtilen görevleri ne düzeyde yerine getirdiğiyle ilgilidir ancak buna karşılık olarak günümüzde çalışma performansı sabit görevlerin yanı sıra daha dinamik ve geniş örgütsel rollerle de karşımıza çıkabilmektedir (Griffin, Neal ve Parker, 2007: 327). Çalışan performansı, bir çalışanın standart bir süre boyunca yürüttüğü ayrı davranışsal bölümlerin organizasyonu için toplam beklenen değer olarak da tanımlanmaktadır (Motowidlo ve Kell, 2012: 92). Li, Sanders ve Frankel (2012: 5) tarafından yapılan çalışmaya göre çalışanların performansı, istikralı hizmet kalitesi için en temel unsurlardan biridir. Ayrıca çalışanların bireysel performansları doğrudan işletmenin performansını da etkilemektedir (Tozkoparan ve Tenteriz, 2019: 43).

2.3. Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel özdeşleşmeyi anlayabilmek için öncelikle sosyal özdeşleşme kavramından bahsetmek gerekir. Sosyal özdeşleşme, bireyin kendisini bir gruba ait olarak görme algısıdır (Ashforth ve Mael, 1989: 21). Örgütsel özdeşleşme kavramının genel geçer olarak kabul edilen bir tanımı bulunmamaktadır (Edwards, 2005). Buna karşılık çeşitli yaygın kabuller çerçevesinde örgütsel özdeşleşme; çalışanların, örgüt ile duygusal bir bağ kurarak kendilerini örgütün bir parçası olarak hissetmeleri durumunu ifade etmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 184). Aynı zamanda çalışanların kendilerini tanımlarken kullandığı tanımlamalarla, bağlı oldukları örgütü tanımlarken kullandığı tanımlamaların benzeşmesi olarak da bilinmektedir (Dutton vd., 2003: 239).

Gioia, Schultz ve Corley (2000: 65)'e göre örgütsel özdeşleşme stabil bir olgu değil, aksine dinamik ve değişken yapıya sahip bir kavramdır. Ayrıca birey yalnızca örgüte değil başka bireylere karşı da özdeşleşme hissedebilmektedir, ancak örgütsel özdeşleşme bireyin kendisini herhangi bir grubun üyesi olarak görüp o gruba karşı aidiyet geliştirmesiyle oluşmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989: 23). Örgütle özdeşleşme gerçekleştiren kişiler, kendisini söz konusu örgütle bir hissetmekte ve o örgütün amaçlarını kendi amaçları olarak görmektedirler (Tolman, 1943: 143). Örgütsel özdeşleşmenin temel unsuru, bireyin örgüt hedeflerine sıkı sıkıya bağlı olması ve onları kendisiyle içselleştirmesi olarak ifade edilebilmektedir. Bu anlamda örgütün ve bireyin amaçlarının birbirleriyle bütünleşmesi durumu örgütsel özdeşleşme olarak karşımıza çıkmaktadır (Hall, Schneider ve Nygren, 1970). Öte yandan iyi ve kötü günde örgütün bir parçası olarak kalma isteğini arttıran örgütsel özdeşleşme, işletmeler tarafından arzulanan bir durumdur (Turunç ve Çelik, 2010: 184).

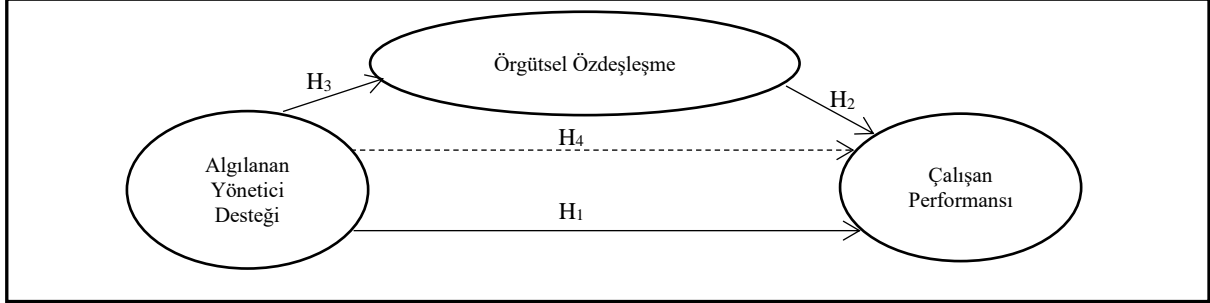
Yapılan alan yazın taramasında 1940'lı yıllardan bu yana çalışıldığı gözlenen örgütsel özdeşleşme kavramı; çalışan bireyin faaliyet gösterdiği örgütle arasındaki psikolojik bağı ifade etmekle birlikte, çalışanın kendisini örgütle bir bütün olarak görmesi durumunu vurgulamaktadır (Reade, 2001: 1269). Özellikle örgütsel davranış araştırmalarında önemli bir değişken olarak ortaya çıkan örgütsel özdeşleşmenin; örgütsel vatandaşlık davranışları ve çalışan performansı ile bağlantısına dair çok sayıda araştırmaya rastlanmaktadır. Öte yandan çalışanlar yalnızca örgütün tamamıyla değil, örgütün yalnızca belirli özellikleriyle de özdeşleşme içine girebilmektedir (Kreiner ve Ashforth, 2004: 2).

3. YÖNTEM

Çalışmada güvenilirliği ortaya koymak amacıyla iç tutarlılık katsayıları ile madde analizi kullanılmıştır. Geçerliliğe ilişkin olarak ise faktör analizi yapılmıştır. Çalışmada ayrıca Pearson korelasyon katsayısı hesaplanarak değişkenler arasındaki ilişkiler ortaya konulmuştur. Modeli test etmek için yapısal eşitli modeli ve bootstrap yöntemi dikkate alınmıştır. Bu çalışmanın yöntemi için, Çukurova Üniversitesi Etik Kurulu'na başvurulmuştur. Çalışmanın yöntemi etik kurul tarafından incelenmiş, E-95704281-604.02.02-43014 sayılı ve 01.03.2021 tarihli etik kurul onayı verilmiştir.

3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırma çerçevesinde alan yazından elde edilen bilgilere dayanılarak geliştirilen hipotezler, belirli bir araştırma modeli dahilinde test edilmiştir. Araştırma modeli Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Yapılan alan yazın taramasında yönetici desteğinin, çalışanlar üzerindeki olumlu etkilerinin pek çok kavram yönünden ortaya konulduğu görülmüştür. Bu çıkarımlardan hareketle yönetici desteğinin çalışanlar üzerinde genel anlamda olumlu yönde etkilerinin görülmesi beklendiğinden çalışan performansı üzerinde de olumlu yönde etki göstereceği düşünülebilir. Nitekim alan yazında karşımıza çıkan bazı çalışmalara göre (Liden, vd., 1993; Gerstner ve Day, 1997; Demirhan, vd., 2014; Park, vd., 2018) algılanan yönetici desteğinin çalışan performansını da olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Söz konusu çalışmalardan ve gerekçelerden yola çıkarak, bu çalışmada da algılanan yönetici desteğinin çalışan performansını olumlu yönde etkilediği sonucunun görülmesi beklenmektedir.

H₁: Algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır.

Örgütle özdeşleşen çalışanlar, örgütün amaçlarını kendi amaçları olarak görmektedirler (Tolman, 1943: 143). Bu noktadan hareketle bağlı olduğu işletme ile örgütsel özdeşleşme içerisine giren çalışanların, örgütün hedeflerini gerçekleştirebilmesi için daha çok çalışarak daha fazla performans gösterecekleri beklenmektedir (Miller, Allen, Casey ve Johnson, 2000: 652). Ayrıca bazı çalışmalarda (Walumbwa, Avolio ve Zhu, 2008; Şantaş, Uğurluoğlu, Kandemir ve Çelik, 2016) örgütsel özdeşleşmenin çalışan performansına doğrudan etkileri de ortaya konulmuştur. Çalışan performansı üzerinde doğrudan ve dolaylı yoldan etkileri önceki çalışmalarca tespit edilen örgütsel özdeşleşmenin, bu çalışmadaki örneklem üzerinde de aynı sonucu göstermesi beklenmektedir.

H₂: Örgütsel özdeşleşmenin çalışan performansına pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır.

Çalışanlar için yönetici, örgütün bir temsilcisidir. Dolayısıyla yönetici, çalışanların örgüte yönelik algılarında önemli bir kişidir. Buna bağlı olarak yöneticisinden destek gören çalışanların örgütle özdeşleşme gerçekleştirmelerinin daha kolay olması beklenebilir. Nitekim Knippenberg, Van Dick, ve Tavares (2007) tarafından yapılan bir çalışmaya göre yönetici desteği ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur. Bu çalışmada da algılanan yönetici desteğinin örgütsel özdeşleşmeyi olumlu yönde etkileyeceği beklenmektedir.

H₃: Algılanan yönetici desteğinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır.

H₄: Algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü vardır.

3.2. Örneklem

Adana'da banka şubelerinde çalışan toplam 3751 kişi bulunmaktadır (TBB, 2021). Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak kamu bankalarında ve özel bankalarda çalışan 250 kişiye anket dağıtılmış, bu anketlerin 226'sı geri dönmüş olup 9 anket uygun şekilde doldurulmadığından çalışma dışında bırakılmış ve toplamda 217 anket kullanılarak analizler yapılmıştır. Katılımcılardan 111'i kadın, 106'sı erkeklerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan 217 kişinin yaş dağılımına bakıldığında, 21-30 aralığında 24, 31-40 aralığında 71, 41-50 aralığında 30, 51-60 aralığında 69 ve 61 ve üstü 23 kişi yer almaktadır. Çalışmada yer alan kişilerin çalışma süreleri ise, 1 yıldan az 8, 1-5 yıl arası 50, 6-10 yıl arası 57, 11-15 yıl arası 49, 16-20 yıl arası 42 ve 21 yıl üzeri 11 kişi bulunmaktadır. Katılımcıların eğitim durumları ise 158 kişi lisans, 59 kişi yüksek lisans ve doktora dereesine sahiptir.

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmada algılanan yönetici desteğini ölçmek amacıyla Babin ve Boles (1996) tarafından ortaya konulmuş olan beş ifadeli ölçek kullanılmıştır. Araştırmalarında ölçeğin güvenilirlik katsayısını 0,75 olarak raporlamışlardır. Ölçekten örnek ifadeler "Yöneticim genellikle çalışanların katkıda buldukları fikirlerine ilişkin tam olarak

haklarını verir.”, “Yöneticim gerçekten çalışanların haklarını savunur.” olarak verilebilir. Ölçeğin güvenirlik geçerlik çalışması Kale (2015) tarafından yapılmış olup söz konusu çalışmada ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,79 olarak raporlanmıştır. Bu çalışmada örgütsel özdeşleşme Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilmiş olan altı ifadeli araç dikkate alınarak değerlendirilmiştir. İlgili çalışmada ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,87 düzeyinde saptanmıştır. Ayrıca ölçeğin Türkçe hali ile güvenirlik ve geçerlilik çalışmaları Tüzün (2006) tarafından yapılmıştır. İlgili araştırmada ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,78 olarak bulunmuştur. Ölçekten örnek ifadeler “Başkalarının çalıştığı örgüt hakkında ne düşündüğüyle çok ilgilenirim.”, “Çalıştığım örgütün başarısı benim başarımdır.” olarak verilebilir. Bu araştırmada çalışan performansı Kirkman ve Rosen (1999) tarafından ortaya konulmuş olan altı ifadeli ölçek ile ele alınmıştır. Kirkman ve Rosen (1999) çalışmalarında ölçeğin iç tutarlılık katsayısını 0,91 olarak belirlemişlerdir. Ölçeğin dört ifadesinin Türkçe’ye uyarlanması Çöl (2008) tarafından yapılmış olup güvenirlik katsayısı 0,83 olarak elde edilmiştir. Ayrıca İplik, Ülbeği ve Develi (2017) tarafından yapılan araştırmada altı ifadeli olarak kullanılan ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,93; Ülbeği, İplik ve Yalçın (2019) tarafından yapılan çalışmada 0,92 olarak tespit edilmiştir. Ölçekten örnek ifadeler “Görevlerimi zamanında tamamlarım.”, “İşimizi yavaşlatan sorunları başarıyla çözerim.” olarak verilebilir. Anketteki ölçekler “Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum” olmak üzere beşli likert derecelendirmesi kullanılarak ele alınmıştır.

4. BULGULAR

Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenirliklerini değerlendirmede Cronbach alfa katsayısı, yapı güvenirliği katsayısı ile değişkenlerin düzeltilmiş toplam ile korelasyonları kullanılmıştır. Tablo 1’de yer alan Cronbach alfa ve yapı güvenirliği katsayıları 0,70’in üzerindeki değerlerle ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca Tablo 1’e bakıldığında düzeltilmiş madde-toplam korelasyonlarının da 0,50’nin üzerinde değerler aldığı ve ölçeklerdeki maddelerden herhangi birinin çıkarılması durumunda da Cronbach alfa katsayılarında azalma olacağı görülmektedir.

Tablo 1. Faktör Analizi ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Faktör Yükleri	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonu	Madde Çıkarıldığında Cronbach Alfa Değeri	Ölçeğe İlişkin Cronbach Alfa Katsayısı	Yapı Güvenirliği Katsayısı
Algılanan Yönetici Desteği				0,89	0,89
AYD1	0,79	0,73	0,86		
AYD2	0,79	0,71	0,87		
AYD3	0,81	0,73	0,86		
AYD4	0,80	0,73	0,86		
AYD5	0,79	0,73	0,86		
Örgütsel Özdeşleşme				0,87	0,87
ÖÖ1	0,83	0,74	0,84		
ÖÖ2	0,78	0,71	0,84		
ÖÖ3	0,75	0,70	0,84		
ÖÖ4	0,70	0,60	0,86		
ÖÖ5	0,70	0,64	0,85		
ÖÖ6	0,72	0,63	0,86		
Çalışan Performansı				0,89	0,89
P1	0,77	0,72	0,87		
P2	0,77	0,68	0,88		
P3	0,80	0,74	0,87		
P4	0,78	0,73	0,87		
P5	0,80	0,72	0,87		
P6	0,74	0,70	0,88		
Açıklanan Varyans (% 65,23)					
KMO: 0,91					
Bartlett küresellik testi: $\chi^2 = 1917,74$; $df = 136$; $p < 0,0001$					
Temel bileşenler analizi ve Varimax döndürmesi, Tekrar sayısı: 5					

Çalışmada öncelikle temel bileşenler analizi ve Varimax döndürme yöntemleri kullanılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinin yapılabileceğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem büyüklüğü testi 0,91 olarak elde edilmiş ve Bartlett'in küresellik testi sonuçları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Analiz sonucunda her değişken ilgili boyutta faktörleşmiş olup faktör yükleri 0,70-0,83 arasında değişmektedir. Modelin tamamı varyansın %65,23'ünü açıklamaktadır (bkz. Tablo 1).

Çalışmada en yüksek olabilirlik kestirim (Maksimum Likelihood) yöntemi kullanılarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda ortaya çıkan uyum iyi değerleri modelin çok iyi uyum sağladığını ortaya koymaktadır. $\chi^2 = 128,392$, $df = 116$, $\chi^2/df = 1,107$, $p = 0,203$ olarak elde edilmiştir. Bu bulgu, gözlenen kovaryans matrisi ile tahmin edilenin eşleştiğini ve mükemmel uyumu göstermektedir (Hair vd., 2013, ss. 630). Ayrıca karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) 0,993, Tucker Lewis indeksi (TLI) 0,992 ve artırılmalı uyum indeksi (IFI) 0,993, yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) 0,022 ve standardize edilmiş kalıntıların karekökü (SRMR) 0,0412 olarak bulunmuş olup bu bulguların tamamı mükemmel düzeyde uyuma işaret etmektedir. Bu çerçevede ölçüm modelinin yapısının doğrulandığını söylenebilmektedir.

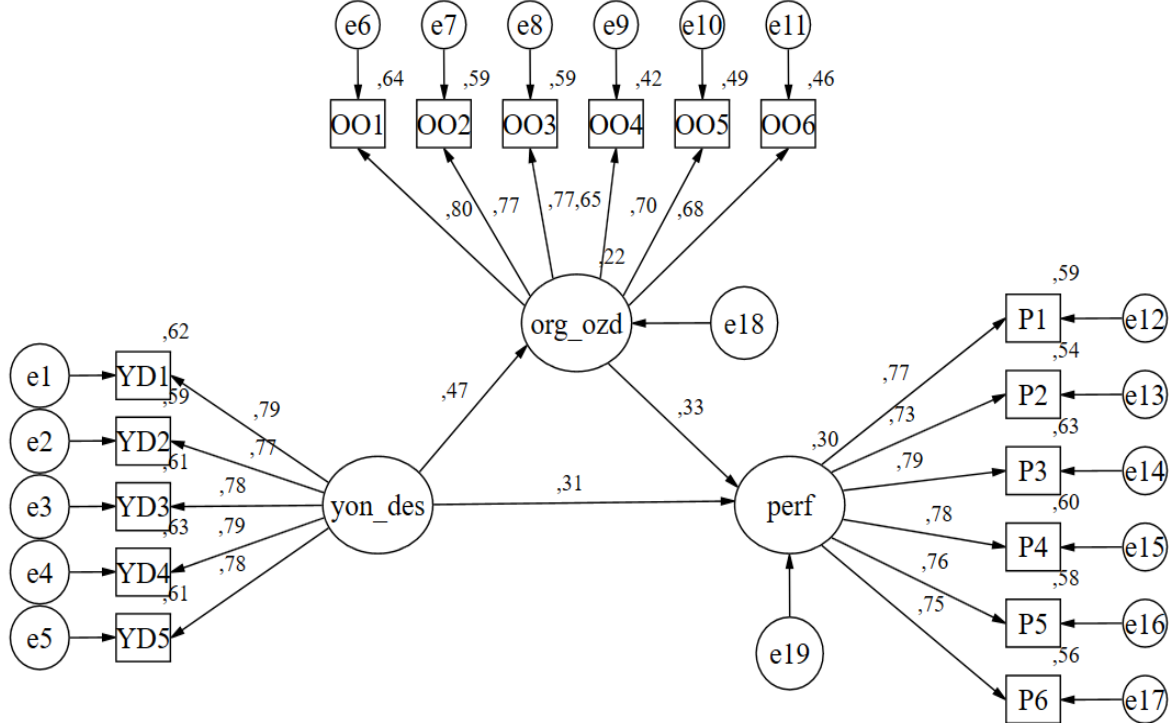
Tablo 2'de görüldüğü üzere, çalışmada ele alınan değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarına bakıldığında, algılanan yönetici desteği ile örgütsel özdeşleşme ve çalışan performansı arasında 0,41 ve örgütsel özdeşleşme ile çalışan performansı arasında ise 0,43 olarak $p = 0,01$ düzeyinde anlamlı olarak bulunmuştur.

Tablo 2. Korelasyon Katsayıları, Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ortalama	Standart Sapma	Algılanan Yönetici Desteği	Örgütsel Özdeşleşme	Çalışan Performansı
Algılanan Yönetici Desteği	4,15	0,69	1		
Örgütsel Özdeşleşme	4,68	0,53	0,41**	1	
Çalışan Performansı	4,40	0,59	0,41**	0,43**	1

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

Araştırma kapsamında model en yüksek olabilirlik kestirim (Maximum likelihood) yöntemiyle test edilmiştir. Aracılık etkisini tespit etmek amacıyla bootstrap yöntemi ele alınmıştır. Bootstrap yönteminde %95 sapma düzeltilmesi yapılmış güven aralığı ve 5000 yeniden örnekleme kullanılmıştır. Şekil 2'te ortaya konulan analiz sonuçları görülmektedir. Söz konusu bu modelin mükemmel uyum sağladığı uyum iyiliği değerlerinden anlaşılmaktadır (bkz. Tablo 3). Tablo 4'te analiz sonucunda elde edilmiş olan doğrudan, dolaylı ve toplam etkiler yer almaktadır. Buna göre doğrudan ve dolaylı etkileri öne süren hipotezlerin (H1, H2, H3 ve H4) desteklendiği görülmektedir.



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli

Tablo 3. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği Değerleri

	χ^2	df	χ^2 / df	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
Uyum İyiliği Değerleri	128,392	116	1,107	0,992	0,993	0,022	0,0412

Not.- χ^2 = Ki kare, df = serbestlik derecesi, Tucker-Lewis indeksi (TLI), Karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI), Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA), Standardize edilmiş katsayıların karekökü (SRMR), p = 0,203

Tablo 4. Modeldeki Yol Katsayıları ve Dolaylı Etkiler

	Yol Katsayıları		Dolaylı Etkiler	
	Çalışan Performansı	Örgütsel Özdeşleşme	Ölçüm Değeri	Sapma Düzeltmesi Yapılmış %95 Güven Aralığı
Algılanan Yönetici Desteği	0,311*** (0,087)	0,465*** (0,076)		
Örgütsel Özdeşleşme	0,330*** (0,086)			
AYD → ÖÖ → P			0,154*** (0,052)	0,064 – 0,271

Not.- Hayes, Preacher ve Myers (2011)'den uyarlanmıştır. Toplam etki (AYD → P) = 0,464*** (0,069) (0,324 - 0,596) Parantez içindeki değerler standart hatalardır, *p<,05, **p<,01, ***p<,001

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma ekseninde algılanan yönetici desteğinin çalışma performansı üzerindeki etkisi ortaya konmuş, bu etki üzerinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Örgütsel özdeşleşme, çalışan bireyin kendisini örgütün bir parçası olarak görmesi ve örgütün hedeflerini kendi hedefleri olarak tanımlaması durumudur (Tolman, 1943: 143). Yönetici desteğiyle artmakta olan çalışan performansı, örgütsel özdeşleşmenin aracı rol oynamasıyla mı ilintilidir?

Alan yazında yapılan önceki çalışmalardan ortaya çıkan sonuçlar ışığında yönetici desteği ile çalışan performansı arasında örgütsel özdeşleşmenin aracı bir rol oynayıp oynamadığının belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmaya toplamda 217 kişi katılmıştır. Çalışma kapsamında yapılan analizlerden elde edilen sonuçlar ışığında, algılanan yönetici desteğinin, çalışan performansı ve örgütsel özdeşleşme üzerinde pozitif yönlü anlamlı ilişkisi olduğu saptanmıştır. Bunun yanı sıra örgütsel özdeşleşmenin çalışan performansına pozitif yönlü bir etkisi olduğu görülmüştür. Bu verilerden ayrı olarak yönetici desteğinin çalışan performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü olduğu bulunmuştur.

Elde edilen verilere göre H_1 (Algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır.), H_2 (Örgütsel özdeşleşmenin çalışan performansına pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır.), H_3 (Algılanan yönetici desteğinin örgütsel özdeşleşmeye pozitif yönlü anlamlı etkisi vardır.) ve H_4 (Algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü vardır.) hipotezleri desteklenmiştir.

H_1 hipotezinin desteklenmesiyle ortaya çıkan algılanan yönetici desteğinin çalışan performansı üzerinde pozitif yönlü etkiler gösterdiği sonucu alan yazındaki çeşitli çalışmalarla (Liden, vd., 1993; Gerstner ve Day, 1997; Demirhan, vd., 2014; Park, vd., 2018) örtüşmektedir. H_2 hipotezinin desteklenmesiyle bu çalışmada ortaya konulan örgütsel özdeşleşmenin çalışan performansını olumlu bir şekilde etkilediği tespiti daha önce yapılan bazı çalışmalarla (Walumbwa, vd., 2008; Turunç ve Çelik, 2010) uyumaktadır. H_3 hipoteziyle desteklenen algılanan yönetici desteğinin örgütsel özdeşleşmeye olan pozitif yönlü anlamlı etkisi, Van Knippenberg, Van Dick, ve Tavares (2007) ile Uzun (2018) tarafından yapılan çalışmalarla paraleldir.

Yönetici desteği ve örgütsel özdeşleşme, örgütle çalışan arasında olumlu ilişkiler geliştirme ve örgütsel fayda sağlama noktasında önemli kavramlardır. Her işletme, daha fazla verim alabilmek adına çalışanlarıyla olumlu ilişkiler geliştirmelidir. Örgütsel özdeşleşmenin, çalışanlarla örgüt arasındaki ilişkilerde doğrudan veya dolaylı olarak rol oynadığı bilinmektedir. Bu noktadan hareketle işletmelerin, çalışanlarının örgütsel özdeşleşme düzeylerini arttırabilmek adına çalışmalar yapmaları tavsiye edilebilir. Zira örgütsel özdeşleşme yalnızca doğrudan çalışan performansını arttırmakla kalmamakta, aynı zamanda bu çalışmada ele alınan yönetici desteği veya önceki çalışmalarda ele alınan farklı kavramlarında çalışanların performansına etki etmesinde rol oynamaktadır. Bu durum, örgütsel özdeşleşmeyi son derece önemli bir noktaya konumlandırmaktadır.

Tüm çalışmalarda olduğu gibi bu çalışma da içerisinde çeşitli kısıtlar barındırmaktadır. Çalışmanın kesitsel bir örneklem üzerinde yapılmış olması sebebiyle, ortaya çıkan sonuçların yalnızca bu kesiti yansıtır olması çalışma için bir kısıt oluşturmaktadır. Gelecekte daha farklı örneklem üzerinde araştırma modelinin çalışılması, söz konusu bulguların desteklenmesi için önem arz etmektedir. Bu çalışmada ortaya çıkan sonuçlar bağlamında; algılanan yönetici desteğinin çalışan performansına etkileri üzerinde yapılacak çalışmaların yanı sıra örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlenmesinin, gelecekte yapılacak çalışmalara ışık tutacağı ve alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

YAZARLARIN BEYANI

Katkı Oranı Beyanı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Destek ve Teşekkür Beyanı: Çalışmada herhangi bir kurum ya da kuruluştan destek alınmamıştır.

Çatışma Beyanı: Çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması söz konusu değildir.

KAYNAKÇA

- Allen, D.G., Shore, L.M. ve Griffeth, R.W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Aksoy, C. (2010). Çalışanlarda adalet ve yönetici desteği algısının güven oluşumundaki rolü: Havacılık sektöründe bir uygulama. *Journal of Aviation*, 1(1), 8-17.
- Arvey, R.D. ve Murphy, K.R. (1998). Performance evaluation in work settings. *Annual Review of Psychology*, 49(1), 141-168.
- Ashforth, B.E. ve Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.

- Babin, B.J. ve Boles, J.S. (1996). The Effects of perceived co-worker involvement and supervisor support on service provider role stress, performance and job satisfaction. *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Burke, M.J., Borucki, C.C. ve Hurley, A.E. (1992). Reconceptualizing psychological climate in a retail service environment: A multiple-stakeholder perspective. *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 717-729.
- Çalışkan, A., Akkoç, İ. ve Turunç, Ö. (2011). Örgütsel performansın artırılmasında motivasyonel davranışların rolü: yenilikçilik ve girişimciliğin aracılık rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(3), 363-401.
- Çöl, G. (2008). Algılanan güçlendirmenin işgören performansı üzerine etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Demirhan, Y., Kula, S. ve Karagöz, G. (2014). İş memnuniyeti ve yönetici desteğinin memurların performansına etkisi: Diyarbakır Özel Harekat Polis Birimi örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 285-297.
- Dutton, J.E., Dukerich, J.M. ve Harquail, C.V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly*, 39, 239-263.
- Edwards, M.R. (2005). Organizational identification: A conceptual and operational review. *International Journal of Management Reviews*, 7(4), 207-230.
- Emhan, A., Kula, S. ve Töngür, A. (2013). Yapısal eşitlik modeli kullanılarak yönetici desteği, örgütsel bağlılık, örgütsel performans ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkilerin analizi: Kamu sektöründe bir uygulama. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 53-69.
- Gerstner, C.R. ve Day, D.V. (1997). Meta-Analytic review of leader-member exchange theory: Correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology*, 82(6), 827.
- Gioia, D.A., Schultz, M. ve Corley, K.G. (2000). Organizational identity, image, and adaptive instability. *Academy of Management Review*, 25(1), 63-81.
- Golden, T.D. ve Veiga, J.F. (2008). The impact of superior-subordinate relationships on the commitment, job satisfaction, and performance of virtual workers. *The Leadership Quarterly*, 19(1), 77-88.
- Griffin, M.A., Neal, A. ve Parker, S.K. (2007). A new model of work role performance: Positive behavior in uncertain and interdependent contexts. *Academy of Management Journal*, 50(2), 327-347.
- Hair, J.F. Jr., Black, W.C., Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. 7th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Hall, D.T., Schneider, B. ve Nygren, H.T. (1970). Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190.
- Hayes, A.F., Preacher, K.J. ve Myers, T.A. (2011). Mediation and the estimation of indirect effects in political communication research. E.P. Bucy ve R.L. Holbert (Ed.), *Sourcebook for political communication research: Methods, measures and analytical techniques* içinde (434-465), New York: Routledge.
- İnce, A.R. (2016). Algılanan örgütsel desteğin işe adanmışlık üzerindeki etkisinde yönetici desteğinin aracılık rolü. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(57), 649-660.
- İplik, E., Ülbeği, İ.D. ve Develi, A. (2017). Çalışanların iş-yaşam kalitesi algısının üretkenlik karşıtı davranışlar ve performans üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. 3. *Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu*, 26-28 Ekim, Kahramanmaraş.
- Jawahar, I.M. ve Carr, D. (2007). Conscientiousness and contextual performance: The compensatory effects of perceived organizational support and leader-member exchange. *Journal of Managerial Psychology*, 22(4), 330-349.
- Kale, E. (2015). Lider desteği ve iş arkadaşları desteğinin iş performansı üzerine etkileri: iş tatmini ve yaşam tatmininin aracı rolü. *International Journal of Economic & Administrative Studies*. 7(14), 103-119.

- Kawakami, N., Kobayashi, Y., Takao, S. ve Tsutsumi, A. (2005). Effects of web-based supervisor training on supervisor support and psychological distress among workers: a randomized controlled trial. *Preventive Medicine*, 41(2), 471-478.
- Kirkman, B.L. ve Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- Koç, Ş. (2019). *Hemşirelerin yönetici desteği algısı ile iş doyumunu düzeyinin incelenmesi: Sivas Numune Hastanesi örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Kreiner, G.E. ve Ashforth, B.E. (2004). Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(1), 1-27.
- Li, X., Sanders, K. ve Frenkel, S. (2012). How leader-member exchange, work engagement and HRM consistency explain Chinese luxury hotel employees' job performance. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1059-1066.
- Liden, R.C., Wayne, S.J. ve Stilwell, D. (1993). A longitudinal study on the early development of leader-member exchanges. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 662.
- Lloyd, C., King, R. ve Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255-265.
- Mael, F. ve Ashforth, B.E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13,103-123.
- Miller, V.D., Allen, M., Casey, M.K. ve Johnson, J.R. (2000). Reconsidering the organizational identification questionnaire. *Management Communication Quarterly*, 13(4), 626-658.
- Milliken, F.J., Morrison, E.W. ve Hewlin, P.F. (2003). An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why. *Journal of Management Studies*, 40(6), 1453-1476.
- Motowidlo, S.J. ve Kell, H.J. (2012). Job performance. *Handbook of Psychology*, Second Edition, 12, 91-131.
- Park, S., Kang, H.S.T. ve Kim, E.J. (2018). The role of supervisor support on employees' training and job performance: an empirical study. *European Journal of Training and Development*, 42(1-2), 57-74.
- Pearce, J.L., Branyiczki, I. ve Bakacsi, G. (1994). Person-based reward systems: A theory of organizational reward practices in reform-communist organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), 261-282.
- Reade, C. (2001). Antecedents of organizational identification in multinational corporations: Fostering psychological attachment to the local subsidiary and the global organization. *International Journal of Human Resource Management*, 12(8), 1269-1291.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Sonnetag, S., Volmer, J. ve Spychala, A. (2008). Job performance. *The Sage handbook of organizational behavior*, 1, 427-447.
- Şantaş, F., Uğurluoğlu, Ö., Kandemir, A. ve Çelik, Y. (2016). Sağlık çalışanlarında örgütsel sinizm, iş performansı ve örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 867-886.
- TBB. (2021). *İstatistiki raporlar*. Erişim adresi: <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59>, (10.06.2021).
- Tolman, E.C. (1943). Identification and the postwar world. *The journal of abnormal and social psychology*, 38(2), 141.
- Tozkoparan, G. ve Tenteriz, T. (2019). Algılanan çalışma arkadaşları ve yönetici desteğinin iş performansına etkisi. *Kırklareli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 41-57.

- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Türk Dil Kurumu. (2021a). *Destek*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>, (10.03.2021).
- Türk Dil Kurumu. (2021b). *Performans*. Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/>, (14.03.2021).
- Tüzün, K.İ. (2006). *Örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi; uygulamalı bir çalışma*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Uzun, T. (2018). Okullarda algılanan örgütsel adalet, yönetici desteği ve örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkiler. *Trakya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(4), 776-789.
- Ülbeği, İ.D., İplik, E. ve Yalçın, A. (2019). Sosyal baltalama ve çalışan performansı ilişkisinde iş stresi ve duygusal tükenmişliğin rolü. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 41, 1-15.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve görev/bağlamsal performans ilişkisi: Yalova'da hizmet sektörü çalışanları ile bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (37), 183-207.
- Van Knippenberg, D., Van Dick, R. ve Tavares, S. (2007). Social identity and social exchange: Identification, support, and withdrawal from the job. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(3), 457-477.
- Walumbwa, F.O., Avolio, B.J. ve Zhu, W. (2008). How transformational leadership weaves its influence on individual job performance: The role of identification and efficacy beliefs. *Personnel Psychology*, 61(4), 793-825.