

ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL DESTEK ALGILARININ ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞMENİN ROLÜ¹

Esengül İPLİK²
Fatma Nur İPLİK³
İ. Efe EFEOĞLU⁴

ÖZ

Bu araştırmanın amacı; çalışanların örgütsel desteğe ilişkin algıları ile örgüte ve bireye yönelik vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü tespit etmektir. Bu amaç doğrultusunda Adana ilinde faaliyet gösteren özel bir hastanenin çalışanlarına, literatürde yer alan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin ölçekler uygulanmıştır. Üst yönetim aracılığıyla gerçekleştirilen alan araştırması sonucunda, hastane çalışanlarının örgütsel destek algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışının her iki boyutu arasında olumlu bir ilişki bulunduğu ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda, çalışanların örgütsel desteğe ilişkin olumlu yöndeki algıları arttıkça, örgüte ve bireye yönelik vatandaşlık davranışlarını sergileme niyetleri de artmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Hastane Çalışanları.

JEL Sınıflandırması: D23

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION ON THE INFLUENCE OF EMPLOYERS' PERCEPTIONS OF ORGANIZATIONAL SUPPORT UPON THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

ABSTRACT

The purpose of this study; is to determine the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior for the organizational and the individual with, and also the mediating effect of the organizational identification in this relationship. For this purpose, it was applied the scales related to the organizational support, organizational identification and organizational citizenship behavior for the employees of a private hospital operating in Adana province. In the field study that was conducted with the assistance of managers, it is concluded that there is a positive relationship between organizational support perceptions and both dimensions of organizational citizenship behavior of hospital employees and organizational identification has a mediating effect on this relationship. In this context, increase in organizational support perception of employees positively also increases the intention of performing organizational citizenship behaviors for the organizational and the individual also increase.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Identification and Organizational Citizenship Behavior, Hospital Employees

JEL Classification: D23

¹ Bu makale 10-12 Mayıs 2012 tarihlerinde gerçekleştirilen 11. Ulusal İşletmecilik Kongresinde sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.

² Yrd.Doç.Dr., Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, İİBF, eseniplik@osmaniye.com

³ Doç.Dr., Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi İşletme Fakültesi, fnuriplik@hotmail.com

⁴ Yrd.Doç.Dr., Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, efefeoglu@osmaniye.com

1. Giriş

Yoğun rekabetin yaşandığı günümüz iş yaşamında, çalışanların beklentilerinin karşılanmasının örgütün etkinlik ve verimliliğinin artırılmasında temel unsurlardan bir tanesi olarak görülmesi örgüt içindeki bireylerin önemsenmesini gerekli kılmaktadır. Çalışma ortamındaki olumlu ya da olumsuz tüm değişkenlerden doğrudan etkilenebilen çalışanlar, çalıştıkları örgüt tarafından yeterince desteklendiklerini algıladıkları takdirde kendilerini örgüte daha fazla ait hissedecek ve kendilerinden beklenen performansı sergileyeceklerdir. Yüksek örgütsel destek algısı, çalışanların örgüte yönelik duygusal bağlılığını arttıracak ve örgüt adına yapılan olumlu çabaların artmasına yol açacaktır. Buna karşılık, örgüt çalışanlarının, örgütlerine olan katkılarına ve refahlarına çok az değer verildiğine dair algıları örgüte olan bağlılıklarını azaltacak, standart iş faaliyetlerindeki performanslarını düşürecek ve daha az vatandaşlık davranışı sergilemelerine yol açacaktır. Buna bağlı olarak da daha fazla işe devamsızlık yapan çalışanların örgütsel katılımları azalacak ve başka bir iş arama konusunda daha fazla istekli olacaklardır (Eisenberger vd., 1997: 812-813).

Destekleyici örgütler çalışanları ile gurur duymakta, onlara hak ettikleri değeri vermekte ve onların ihtiyaçlarını karşılamaya çalışmaktadırlar (Özbek ve Kosa, 2009: 193). Bunun karşılığında çalıştıkları örgüt tarafından yeterince desteklendiklerini algılayan çalışanlar da örgütleriyle özdeşleşme eğilimi içerisinde olacaktır. Bireyin bulunduğu örgüte ait olma algısı olarak ifade edilen örgütsel özdeşleşme çalışanların örgütün değerleri ve hedefleri doğrultusunda hareket etmelerinde etkili olan önemli bir faktördür. Örgütsel özdeşleşme düzeyi, çalışanların örgüte yönelik tutum ve davranışlarına temel oluşturmakta ve örgütleriyle özdeşleşen çalışanlar, örgütsel vatandaşlık davranışı ve örgütsel bağlılık gibi örgüt açısından daha fazla olumlu davranış sergilemektedirler. Bu bağlamda özdeşleşme sonucu ortaya çıkan ve örgütün etkinliğine olumlu katkılar sağlayan bu tür davranışların daha fazla sergilenmesi için gerekli ortamın hazırlanması ve örgütsel özdeşleşme düzeyinin artmasına yol açan değişkenlerin incelenmesi önem arz eden bir konu haline gelmiştir.

İş çıktıları üzerinde olumlu etkilerinin bulunması nedeniyle algılanan örgütsel destek, çalışanların örgüte yönelik tutum ve davranışlarını ele alan birçok çalışmanın en önemli değişkenlerinden birisini oluşturmaktadır (Chuebang ve Baotham, 2011: 1). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışını bir arada inceleyen önceki çalışmalarda (Randall vd., 1999; Singh ve Singh 2010; Kaufman vd., 2001; Özdemir, 2010; Turunç ve Çelik, 2010; Cheung ve Law, 2008), örgütsel desteğin her iki değişken üzerinde de etkisi olduğu ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda çalışmanın amacı algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler ile örgütsel özdeşleşmenin değişkenler arasındaki aracılık etkisinin belirlenmesidir.

2. Literatür Taraması

2.1 Algılanan Örgütsel Destek

Çalışanların örgüte insani özellikler yükleme eğilimine bağlı olarak gelişen algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanların yaptıkları katkılara ne ölçüde değer verdiği ve refahlarını ne kadar önemseydiğine ilişkin çalışan inançları olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle örgütsel destek, örgütsel değerlerde çalışanların refahının göz önüne alınması ve bu değerlerin onların mutluluklarını artırıcı nitelik taşıması durumudur. Buna göre, çalışanlarının yaratıcı fikirlerini, önerilerini ve eleştirilerini dikkate almak, iş güvenliklerini sağlamak, örgüt içinde insan ilişkilerinin pozitif olmasını sağlamak, herkese adaletli davranmak, hak yememek, çalışanları önemsemek ve onlara rağmen bazı kararları almamak destekleyici bir örgütte ya da yönetimde bulunması gereken en önemli özellikler olarak sıralanmaktadır (Eisenberger vd., 1986: 501; Özdevecioğlu, 2003: 116-118).

Örgütsel desteği oluşturan unsurlardan en belirginini iletişim deneyimleridir. Yönetici ile personel arasındaki iletişim algılanan örgütsel destek açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle yöneticilerin ifadelerinde, politikalarında ve uygulamalarında, açık veya örtülü olarak verdikleri mesajlar, algılanan örgütsel destek üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Çalışanların tepe yönetiminden çeşitli kanallarla sürekli olarak değerli olduklarına yönelik mesaj, övgü ve onay almaları yüksek düzeyde örgütsel destek algısına yol açmaktadır. Ayrıca adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller ve çalışma koşulları da (ödeme, terfi, iş güvencesi, otonomi, rol stresi) örgütsel desteğin diğer önemli unsurlarıdır (Önderoğlu, 2010: 12; Yılmaz ve Görmüş, 2012: 4492).

Sosyal değişim teorisine dayandırılan ve çalışanlar açısından son derece önemli olan örgütsel destek, saygı duyulma, kabul ve onay görme, değer verilme gibi duygusal ihtiyaçların karşılanması için önemli kaynaklardan birisidir. Örgütsel destekle, çalışanların örgüte olan katkılarının farkında olduğu, onların mutluluklarına önem verildiği ve onlarla birlikte çalışmaktan hoşlanıldığı ortaya konulmakta ve bireyin ait olma, saygı görme ve onaylanma ihtiyaçları karşılanmaktadır (Özdemir, 2010: 241). Bu bağlamda destekleyici bir örgütte, işgörenlerin beklentileri önemsenmeli ve onlara değer verilmelidir (Demir, 2012: 51). Çünkü örgüt tarafından değer verildiği ve önemseyildiğine ilişkin algı bireyin örgüt üyeliğini içselleştirmesini ve böylece örgüt açısından olumlu davranışları daha fazla sergilemesini sağlayacaktır.

Literatürde çalışanların örgütsel destek algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen pek çok çalışma bulunmaktadır. Algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen bu çalışmalara bakıldığında tutarlı olarak olumlu bir ilişki gözlenmiştir (Önderoğlu, 2010: 16). Randall vd. (1999) örgüt politikaları ve örgütsel destek ile bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri incelemek üzere yaptıkları çalışma sonucunda, örgütsel desteğin bireye ve örgüte yönelik vatandaşlık

davranışlarıyla pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Kaufman vd. (2001) tarafından hizmet ve üretim sektörlerinden iki farklı firmada gerçekleştirilen, örgütsel destek algısı ile örgüte ve bireye yönelik vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışma sonucunda, örgütsel destek ile örgüte yönelik vatandaşlık davranışı arasında bireye yönelik vatandaşlık davranışına göre daha güçlü bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Singh ve Singh (2010) tarafından yöneticilerin örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan çalışma sonucunda ise, algılanan örgütsel desteğin bireye ve örgüte yönelik vatandaşlık davranışlarıyla pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir.

2.2 Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel davranış literatüründe ilk olarak Bateman ve Organ (1983) tarafından ortaya konulan, teorisi ve boyutları Organ (1988) tarafından geliştirilen örgütsel vatandaşlık davranışı (ÖVD), çalışanların örgütün işlevlerini etkili ve verimli bir şekilde yerine getirmesine yardımcı olan, isteğe bağlı davranışları olarak tanımlanmaktadır (Organ, 1988: 4). Diğer bir deyişle ÖVD, bir çalışanın örgütün politikası ve iş tanımlarıyla belirlenen zorunlulukların ötesine geçen davranışlarını ifade etmektedir (Wong vd., 2006: 347).

Örgüt açısından yararlı ve arzu edilen davranışları kapsayan ÖVD'nin boyutlarına ilişkin olarak literatürde fikir birliğine varılmadığı ve farklı sınıflandırmalar yapıldığı görülmektedir. Bu sınıflandırmalardan biri de Williams ve Anderson (1991) tarafından yapılan sınıflandırmadır. Williams ve Anderson (1991) vatandaşlık davranışını sonuçları açısından değerlendirerek örgüte ve bireye yönelik olmak üzere iki şekilde sınıflandırmışlardır. Bireye yönelik vatandaşlık davranışı (ÖVDB), bireysel özellikler, kişilik yapısı, çevre ile uyum, örgütün sosyal imkânları, yürütülen faaliyetlerin niteliği gibi unsurların etkisiyle oluşan ve sonuçları itibarıyla bireyler arasındaki etkileşim içerisinde yer alan davranışları içermektedir. Bu tür davranışlarla bireylere fayda sağlanırken, organizasyona da dolaylı olarak katkıda bulunmaktadır. Ağır iş yükü olan diğer çalışanlara yardım edilmesi ve diğer çalışanların işle ilgili konularda bilgilendirilmesi bu tür davranışlara örnek gösterilebilir. Örgüte yönelik vatandaşlık davranışı (ÖVDÖ) ise, örgüte yönelik herhangi bir olumsuz durumun önlenmesi ve/veya örgüte katkısı olabileceği düşünülen bir düşüncenin dile getirilmesi, uygulanması, paylaşılması ve bireyin örgütsel yapıya aktif bir şekilde katılım sağlaması gibi davranışları içeren, sonuçları itibarıyla bireyler ile örgüt arasındaki etkileşim içerisinde yer alan vatandaşlık davranışlarıdır. Bu boyutta yer alan davranışlara; organizasyonun gelişimi için yaratıcı fikirler sunma, toplantılara gönüllü olarak katılma, örgüt içerisindeki yenilikleri ve sosyal faaliyetleri takip etme, işe gelmeyeceğini önceden haber verme ve emirleri yerine getirmek için biçimsel olmayan kurallara da uyma gibi davranışlar örnek olarak gösterilebilir. Bu bağlamda, örgüte yönelik vatandaşlık davranışları örgütün yararını gözetirken, bireye yönelik vatandaşlık davranışları bireysel faydayı içermektedir (Karaaslan, 2009: 139; İplik, 2010: 57-69).

2.3 Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel özdeşleşme, işten ayrılma niyeti, ekstra rol davranışı ve iş tatmini gibi iş çıktıları üzerindeki olumlu etkisi nedeniyle 1990'ların sonundan itibaren, psikologların yoğun ilgi duyduğu bir konu haline gelmiştir (Olkkonen ve Lipponen, 2006: 202). Bu bağlamda gerek çalışan memnuniyeti gerekse örgüt verimliliği üzerindeki etkisi nedeniyle örgütsel davranış literatüründe önemli bir kavram olarak görülen örgütsel özdeşleşme, bireyin amaçlarıyla örgütün amaçlarının artan bir şekilde bütünleşmesi olarak tanımlanmaktadır (Ashforth ve Mael, 1989: 23).

Bireyin kendini tanımlarken kullandığı özellikler ile örgütü tanımlarken kullandığı özellikler arasındaki bilişsel bağ olarak ifade edilen (Dutton vd. 1994: 239) örgütsel özdeşleşmenin bilişsel ve duyuşsal olmak üzere iki boyutu bulunmaktadır. Bilişsel boyut, birey ve örgüt arasındaki ortak çıkarları ifade etmekte ve bireyin kendisini örgüte ne kadar ait hissettiği algısına dayanmaktadır. Duyuşsal boyut ise, bireyin kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesi ve bundan gurur duyması olarak tanımlanmakta ve örgütte kabul görmeyi kapsamaktadır (Smidts vd., 2001: 1051, Polat, 2009: 17).

Çalışanların örgüt ile aralarında oluşan duygusal bağın açıklanmasında kullanılan örgütsel özdeşleşme düzeyini etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Bu faktörlerden birisi de örgüt çalışanlarının arkalarında örgütün varlığını hissetmeleri olarak tanımlanan örgütsel destek algısıdır. Bu bağlamda çalışanların fikirlerinin önemsenmesi ve kendilerine işle ilgili veya iş dışı her konuda destek olunduğunun hissettirilmesi doğrultusunda örgüte olan duygusal bağlarının artması beklenmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 188).

Literatürde örgütsel destek algısı ile örgütsel özdeşleşme düzeyi arasındaki ilişkiye yönelik gerçekleştirilen çalışma sonuçları, söz konusu iki kavram arasında genelde pozitif ilişki olduğu yönünde bulgular sunmaktadır. Bu konuda Özdemir (2010) tarafından yapılan, öğretmenlerin örgütsel destek algılarının örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerindeki etkisini inceleyen çalışma sonucunda algılanan örgütsel destek ile öğretmenlerin örgütsel özdeşleşmeleri arasında olumlu bir ilişkinin bulunduğu ortaya konulmuştur. Turunç ve Çelik (2010), algılanan örgütsel destek ve iş stresinin özdeşleşme ve iş performansı üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışma sonucunda algılanan örgütsel desteğin ve iş stresinin örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkilediğini ve örgütsel özdeşleşmenin hem iş performansını anlamlı olarak etkilediğini hem de algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında tam aracılık rolü üstlendiğini tespit etmişlerdir. Cheung ve Law (2008: 229) tarafından algılanan örgütsel desteğin örgütsel adalet ile örgütsel özdeşleşme arasındaki aracılık etkisini ölçmek için yapılan çalışmada ise, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Örgütleriyle güçlü bir şekilde özdeşleşen çalışanların örgütlerine karşı destekleyici davranış gösterme ve örgütün hedefleriyle tutarlı kararlar alma eğilimleri artmaktadır (Smidts vd., 2001: 1051). Ayrıca yapılan çalışmalar örgütle yüksek düzey-

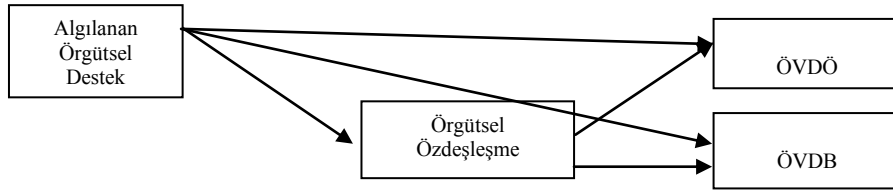
de özdeşleşmenin örgütte işbirliği yapma ve ÖVD sergileme gibi istenen sonuçlara yol açtığını ortaya koymaktadır (Dutton vd., 1994: 240). Lipponen (2001) tarafından yapılan araştırmada, çalışma grubuyla özdeşleşmenin ekstra rol davranışı ve özgecilik üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda, çalışma grubuyla özdeşleşmenin ekstra rol davranışı ve özgecilik üzerindeki etkisinin pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Polat, 2009: 96). Dukerich vd. (2002: 507-533) tarafından yapılan çalışmada örgütsel özdeşleşmenin gönüllü işbirliği davranışı üzerindeki etkisi, doktorlar üzerinde araştırılmış ve yapılan çalışma sonucunda özdeşleşme ile ÖVD arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Aynı şekilde Dick vd. (2006: 283-293) tarafından örgütsel özdeşleşme ve ÖVD arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yapılan çalışma sonucu elde edilen bulgular da örgütsel özdeşleşmenin ÖVD ile ilişkisini ortaya koyan önceki çalışmaları doğrulamaktadır.

3. Yöntem

3.1 Araştırma Modeli ve Hipotezler

Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinde örgütsel destek algılarının etkisinin olup olmadığının ve bu etkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmada literatür incelemesi sonucu oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Yapılan önceki çalışmalardan yola çıkılarak oluşturulan araştırma modeline göre çalışma kapsamında geliştirilen hipotezler şöyledir:

H_{1a}: Çalışanların örgütsel destek algıları ile örgüte yönelik vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b}: Çalışanların örgütsel destek algıları ile bireye yönelik vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Çalışanların örgütsel destek algıları ile örgütsel özdeşleşme düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3a}: Çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri ile örgüte yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3b}: Çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri ile bireye yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki vardır.

H_{4a}: Çalışanların örgütsel destek algılarının örgüte yönelik vatandaşlık davranışına etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi vardır.

H_{4b}: Çalışanların örgütsel destek algılarının bireye yönelik vatandaşlık davranışına etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi vardır.

3.2 Örneklem Seçimi

Algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bu araştırmanın evrenini Türkiye genelinde 11 hastane ile faaliyet gösteren bir özel sağlık kuruluşunun, Adana’da faaliyet gösteren birimindeki çalışanları oluşturmaktadır. Hastanenin hemşire, idari personel, diğer sağlık ve yardımcı hizmetler personeli olmak üzere toplam 340 çalışanı bulunmaktadır. Veri toplamak amacıyla anket tekniği kullanılan araştırmada örneklem seçme yoluna gidilmemiş olup, evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Çalışmanın hastane çalışanları ile yürütülmesinin nedeni, hizmet sektöründe yer alan, karmaşık, dinamik ve emek yoğun bir yapıya sahip olan bu tür organizasyonlarda hizmet kalitesinin işgörenlerin performansına bağlı olmasıdır. Bu bağlamda yüksek iş temposuna sahip olmaları nedeniyle yoğun stres altında görev yapan çalışanların örgüt tarafından yeterince desteklendiklerini algılamaları doğrultusunda kendilerini örgüte daha fazla ait hissetmeleri ve daha iyi performans göstermeleri söz konusu olacak, bu da özellikle hizmet kalitesini ve örgütün verimliliğini arttıracaktır.

3.3 Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Araştırmada veri toplamak amacıyla anket tekniği kullanılmıştır. Örgütsel destek algısının belirlenmesinde Eisenberger vd. (1986), örgütsel özdeşleşme düzeyini belirlemek için Mael ve Ashforth (1992), örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek için ise, Lee ve Allen (2002) tarafından geliştirilen ölçeklerden yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçekler araştırmacılar tarafından Türkçeye çevrilmiş ve daha sonra bu Türkçe formlar tekrar İngilizceye çevrilerek iki form arasındaki tutarlılık incelenmiştir. Araştırmada hastane çalışanlarının bu ölçeklerde yer alan ifadelerle ne derecede katıldıklarını gösteren, “1: kesinlikle katılmıyorum”, “5: kesinlikle katılıyorum” tarzında beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Ankette bu ölçeklerin dışında, çalışanların demografik özellikleri kapsamında yaş, cinsiyet, eğitim ve medeni durumlarını belirlemeye yönelik sorular da yer almaktadır. Ayrıca çalışanlara, sağlık sektörü ve buldukları hastanedeki toplam çalışma süreleri de sorulmuştur.

Veri toplamaya geçmeden önce, kolayda örnekleme yöntemiyle rastgele seçilen 15 kişilik bir grup üzerinde test edilen anket, gerekli düzeltmelerin yapılmasının ardından 340 çalışana üst yöneticileri aracılığıyla iletilmiş ve normal çalışma saatleri ve düzenleri içerisinde uygulanmıştır. 340 anketten 167 tanesi analiz edilmeye uygun olarak geri dönmüş olup, anketlerin geri dönüş oranı % 49 olarak belirlenmiştir.

Ölçeklerin güvenilirliğinin test edilmesinde Cronbach Alpha kullanılmıştır. Güvenilirlik analizi sonuçlarına göre; örgütsel destek ölçeğine ilişkin Cronbach

Alpha katsayısı 0,84; örgütsel özdeşleme ölçeğine ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,85; ÖVDÖ ölçeğine ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,88; ÖVDB ölçeğine ilişkin güvenilirlik katsayısı ise 0,85 olarak ortaya çıkmıştır. Nunnally (1983) bir ölçeğin güvenilir olarak kabul edilebilmesi için güvenilirlik katsayısının 0,70 ve daha yukarıda olması gerektiğini belirtmiştir. Elde edilen bu sonuçlar ölçeklerin iç tutarlılıklarının yüksek olduğunu göstermektedir.

4. Analiz Ve Bulgular

Yapılan anket çalışması doğrultusunda elde edilen verilerin analizinde öncelikle çalışanların demografik özellikleri sınıflandırılmış, değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi, örgütsel özdeşleşmenin, örgütsel destek algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide ara değişken olarak etkisini test etmek üzere ise, hiyerarşik regresyon analizi ve Sobel testleri yapılmıştır.

4.1 Katılımcılara İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan hastane çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 1'de yer almaktadır. Buna göre çalışmamıza katılan hastane çalışanlarının %46,1'i erkek, %53,9'u kadındır.

Tablo 1: Katılımcılara İlişkin Bilgiler

Cinsiyet Dağılımları		Medeni Durumları	
	%		%
Kadın	53,9	Bekar	41,9
Erkek	46,1	Evli	58,1
Yaş Dağılımları		Sektördeki Çalışma Süreleri	
	%		%
18-24 yaş arası	26,9	1 yıldan az	16,2
25-31 yaş arası	37,7	1-5 yıl	56,3
32-38 yaş arası	25,7	6-10 yıl	21,0
39-45 yaş arası	7,2	11-15 yıl	5,4
46-52 yaş arası	1,8	21-25 yıl	0,6
53 ve üzeri	0,6	26 yıl ve üzeri	0,6
Eğitim Durumları		Buldukları Firmadaki Çalışma Süreleri	
	%		%
İlköğretim	8,4	1 yıldan az	26,9
Lise	56,9	1-5 yıl	65,9
Ön lisans	22,8	6-10 yıl	7,2
Lisans	10,8		
Yüksek lisans/doktora	1,2		

Büyük çoğunluğu (%56,9) lise mezunu olan çalışanların %22,8'i ön lisans mezunu ve %10,8'i ise üniversite mezunudur. Yaşları büyük oranda (%37,7) 25-31 yaş arasında değişen hastane çalışanlarının %58,1'i evli olup, bunların sağlık sektöründeki ve buldukları hastanedeki toplam çalışma süreleri en fazla 1-5 yıl arasında değişmektedir.

4.2 Hipotezlerin Testi

Ölçeklerin ortalama skorları, standart sapmaları ve değişkenler arası korelasyon değerleri Tablo 2’de sunulmuştur. Korelasyon analizi sonucu elde edilen bulgulara göre, algılanan örgütsel destek ile örgütsel özdeşleşme düzeyi ($r=0.419$, $p<0.01$), ÖVDÖ ($r=0.570$, $p<0.01$) ve ÖVDB ($r=0.342$, $p<0.01$) arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Buna göre, çalışanların örgütsel destek algıları yükseldikçe, hem örgütsel özdeşleşme düzeyleri hem de ÖVD sergileme oranları yükselmektedir. Benzer şekilde, örgütsel özdeşleşme ile ÖVD’nin iki boyutu arasında da orta düzeyde pozitif yönlü ilişki bulunduğu görülmektedir. Buna göre, çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri yükseldikçe, örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme oranları da yükselmektedir. Bu doğrultuda çalışma kapsamında geliştirilen H_{1a} , H_{1b} , H_2 , H_{3a} ve H_{3b} hipotezleri kabul edilmiştir. Analiz sonucunda ÖVD boyutlarından ÖVDÖ boyutunun örgütsel destek ($r=0,570$) ve örgütsel özdeşleşme ile olan ilişkisi ($r=0,693$) ÖVDB boyutuna göre daha yüksek düzeyde çıkmıştır.

Tablo 2: Tanımlayıcı İstatistik ve Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4
1. Örgütsel Destek	1			
2. Örgütsel Özdeşleşme	,419**	1		
3. ÖVDÖ	,570**	,693**	1	
4. ÖVDB	,342**	,547**	,486**	1
Ortalama	3,49	4,28	4,34	4,39
Standart Sapma	0,61	0,53	0,7	0,94

** $p<0.01$

Analizin ikinci aşamasında örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisini test etmek amacıyla Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen üç aşamalı regresyon analizi kullanılmıştır. Baron ve Kenny, bir aracılık etkisinden söz edilebilmesi için üç durumun var olması gerektiğini belirtmektedirler: Bunlar: (1) bağımsız değişkenin (örgütsel destek algısı) aracı değişken (örgütsel özdeşleşme) üzerinde bir etkisi olmalıdır; (2) bağımsız değişkenin (örgütsel destek algısı) bağımlı değişken (ÖVD) üzerinde etkisi olmalıdır ve (3) aracı değişken (örgütsel özdeşleşme) ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin (örgütsel destek algısı) bağımlı değişken (ÖVD) üzerindeki etkisi düşerken, ara değişkenin (örgütsel özdeşleşme) de bağımlı değişken (ÖVD) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır. Ara değişkenin analize dahil edilmesiyle bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamsız olması durumunda “tam aracılık etkisi”, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı ancak azalması durumunda “kısmi aracılık etkisi” olduğu kabul edilmektedir (Baron ve Kenny, 1986: 1176). Bu doğrultuda yapılan hiyerarşik regresyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 3.’te yer almaktadır.

Tablo 3: Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

		β		
		Özdeşleşme	ÖVDÖ	ÖVDB
AÖD	Model 1a			
	AÖD		,570**	
	R ²		,325	
	Düz. R ²		,321	
	Model 1b			
	AÖD	,419**		
	R ²	,175		
	Düz. R ²	,170		
	Model 1c			
AÖD		,340**		
Özdeşleşme		,551**		
R ²		,576		
Düz. R ²		,570		
AÖD	Model 2a			
	AÖD			,342**
	R ²			,117
	Düz. R ²			,112
	Model 2b			
	AÖD	,419**		
	R ²	,175		
	Düz. R ²	,170		
	Model 2c			
AÖD			,137	
Özdeşleşme			,489**	
R ²			,314	
Düz. R ²			,306	

**p<.01

Yapılan hiyerarşik regresyon analizinin ilk aşamasında algılanan örgütsel desteğin ÖVDÖ'yi (β : ,570, $p < .01$); ikinci aşamada ise, örgütsel desteğin, özdeşleşmeyi (β : ,419, $p < .01$) anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Örgütsel özdeşleşmenin örgütsel destek ile birlikte ÖVDÖ'ye etkisinin incelendiği üçüncü aşamada ise, örgütsel desteğin ÖVDÖ'ye etkisinin örgütsel özdeşleşmenin aracılığı nedeniyle azaldığı (β : ,340, $p < .01$), özdeşleşmenin ÖVDÖ'yi anlamlı olarak etkilediği (β : ,551, $p < .01$) görülmüştür. Bu doğrultuda H4a hipotezi kabul edilmiştir. Ancak, aracı değişkenin (özdeşleşme) modele dahil edilmesiyle bağımsız değişkenin (AÖD) bağımlı değişken (ÖVDÖ) üzerindeki etkisi azalmasına rağmen anlamlı çıkmıştır. Bu nedenle, çalışanların örgütsel destek algılarının ÖVDÖ'ye etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin tam değil kısmi aracılık etkisi bulunmaktadır.

Örgütsel destek algısının ÖVDB'ye etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisinin incelendiği ikinci aracılık testinde, algılanan örgütsel desteğin ÖVDB'yi (β : ,342, $p < .01$) ve özdeşleşmeyi (β : ,419, $p < .01$) anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Aracılık testinin son aşamasında, örgütsel desteğin ÖVDB'ye etkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık etkisi incelenmiştir. Yapılan analiz sonucuna göre,

örgütsel desteğin ÖVDB'ye etkisi örgütsel özdeşleşmenin aracılığı nedeniyle anlamsızlaşmış ($\beta:1,137$, $p>.05$), ancak özdeşleşmenin ÖVDB'yi anlamlı olarak etkilediği ($\beta:4,489$, $p<.01$) görülmüştür. Regresyon analizi sonuçlarına göre H_{4b} hipotezi kabul edilmiştir. Buna göre, aracı değişkenin (özdeşleşme) modele dahil edilmesiyle bağımsız değişkenin (AÖD) bağımlı değişken (ÖVDB) üzerindeki etkisi anlamsızlaştığı için örgütsel destek algısının ÖVDB'ye etkisinde, örgütsel özdeşleşmenin tam aracılık etkisi bulunmaktadır.

Örgütsel özdeşleşmenin ÖVDB ve ÖVDÖ üzerindeki etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisinin sıfırdan farklılığının istatistiksel olarak anlamlılığını test etmek için Sobel Testi yapılmıştır. Test sonuçları (ÖVDÖ-z:5,076, sh:0,029, $p<.001$; ÖVDB-z:4,495, sh:0,026, $p<.001$) değerlendirildiğinde, örgütsel destek algısının bireye ve örgüte yönelik vatandaşlık davranışına etkisinde, özdeşleşmenin kısmi aracılık etkisinin doğrulandığı görülmektedir.

5. Tartışma Ve Sonuç

Örgütsel davranış alanında 1980'lerin ortasından itibaren gelişme göstermeye başlayan ve önemli bir motivasyon unsuru olarak görülen örgütsel destek algısı çalışanların, psikolojik olarak kendini örgütün bir parçası olarak hissetmeleri şeklinde tanımlanan örgütsel özdeşleşme düzeyi ile görev ve iş tanımlarında yer almayan ve gönüllülük temeline dayanan örgütsel vatandaşlık davranışı gösterme eğilimlerini etkilemektedir. Buna göre, çalışanların arkalarında örgütün varlığını hissetmelerine bağlı olarak gelişen örgütsel destek algıları doğrultusunda, örgüte ve yöneticilerine karşı olumlu tutuma sahip olmaları ve bu sayede örgütsel etkinliğin ve verimliliğin artırılmasında önemli etkileri bulunan örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla sergilemeleri söz konusu olmaktadır.

Çalışanlar, örgütten sağladıkları yararların ve örgütteki uygulamaların adalet temeline dayandırılması beklentisi içerisindeyler. Bu bağlamda çalıştıkları örgüt tarafından yeterince desteklenmediklerini algılayan çalışanlar örgüte karşı olumsuz tutumlar geliştirebilmekte ve buna bağlı olarak da yöneticilerine duydukları güven, örgütsel bağlılık, motivasyon, iş tatmini ve performans düzeyleri düşmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, çalışanlar ve örgütler açısından olumlu sonuçların ortaya çıkmasına neden olan örgütsel destek algısı ile çalışanların buldukları pozisyonun gereklerinin ötesinde sergiledikleri gönüllü iş davranışlarını ifade eden örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda Türkiye genelinde faaliyet gösteren bir özel sağlık kuruluşunun, Adana'da bulunan birimindeki çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışma, araştırmaya konu olan üç değişkeni birlikte ele alarak örgütsel özdeşleşmenin örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki aracılık etkisini ortaya koyan araştırmalara henüz rastlanılmamış olması nedeniyle literatürdeki önceki çalışmalardan farklılık göstermektedir.

Algılanan örgütsel destek ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine yapılan birçok bilimsel araştırmada, destek algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında

pozitif yönde bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bu durum hastane çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bu araştırma sonuçları ile de örtüşmektedir. Bu bağlamda, hastane çalışanlarının örgütsel destek algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışının her iki boyutu (bireye ve örgüte yönelik) arasında olumlu bir ilişkinin bulunduğu ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar kendilerini daha fazla örgütün bir parçası olarak hissedecek ve buna bağlı olarak da örgütsel vatandaşlık davranışı gibi örgüt açısından daha fazla olumlu davranış sergileyeceklerdir.

Örgütsel destek algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkinin ve bu ilişkide özdeşleşmenin aracılık rolünün belirlendiği bu çalışmaya tek bir hastanedeki çalışanların dahil edilmesi araştırmanın kısıtını oluşturmaktadır. Ancak bu sınırlılığa rağmen, elde edilen sonuçların, bu konuda araştırma yapacaklara önemli ipuçları sağlayacağı ve uygulama konusunda yol gösterici nitelikte olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda söz konusu çalışmanın daha geniş örneklem kitlesi üzerinde ve hizmet sektöründeki farklı organizasyonlarda yapılması önerilmektedir.

Hastane çalışanlarına yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda işletme yöneticilerine; çalışanlarına rahat bir çalışma ortamı yaratmaları, çalışanların alınan kararlara katılımını sağlayarak fikirlerine değer verildiğini hissettirmeleri, karar alma sürecinde adil ve tarafsız davranmaları ve onlara yeterli ve dürüst bir şekilde geribildirim sağlamaları önerilmektedir.

Kaynaklar

ASHFORTH, Blake E. ve Fred MAEL (1989), “Social Identity Theory and the Organization”, *The Academy of Management Review*, 14 (1): 20–39.

BARON, Reuben M. ve David A. KENNY (1986), “The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6): 1173–1182.

CHUEBANG, Pharnnapha ve Sumintorn BAOTHAM (2011), “Voluntary Turnover Intentions: Effects on Perceived Organizational Support and Organizational Commitment of Thai Employees in Rajabhat Universities” *Review of Business Research*, 11: 1–12.

CHEUNG, Millissa F.Y. ve Monica C.C. LAW (2008), “Relationships of Organizational Justice and Organizational Identification: The Mediating Effects of Perceived Organizational Support in Hong Kong”, *Asia Pacific Business Review*, 14 (2): 213–231

DEMİR, Mahmut (2012), “Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma”, “İşGüç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14 (1): 49–64.

DICK, Rolf van, GROJEAN, Michael W., CHRIST, Oliver ve Jan WIESEKE (2006), "Identity and the Extra Mile: Relationships Between Organizational Identification and Organizational Citizenship Behaviour", *British Journal of Management*, 17: 283–301

DUKERICH, Janet M., GOLDEN, Brian R. ve Stephen M. SHORTELL (2002), "Beauty Is in the Eye of the Beholder: The Impact of Organizational Identification, Identity, and Image on the Cooperative Behaviors of Physicians", *Administrative Science Quarterly*, 47 (3): 507–533.

DUTTON, Jane E., DUKERICH, Janet M. ve Celia V. HARQUAİL (1994), "Organizational Images and Member Identification", *Administrative Science Quarterly*, 39 (2): 239–263.

EISENBERGER, Robert, HUNTINGTON, Robin, HUTCHISON, Steven ve Debora, SOWA, (1986), "Perceived Organizational Support", *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 500–507.

EISENBERGER, Robert, CUMMINGS, Jim, ARMELİ, Stephen ve Patrick LYNCH (1997), "Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, 82 (5): 812–820.

İPLİK, Fatma N.(2010), *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*, Nobel Kitabevi, Adana.

KARAASLAN, Ahmet, ERGUN ÖZLER, Derya ve Ahmet S. KULAKLIOĞLU (2009), "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bilgi Paylaşımı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9 (2): 135-160.

KAUFMAN, Jenifer D., STAMPER, Christina L. ve Paul E. TESLUK, (2001), "Do Supportive Organizations Make for Good Corporate Citizens?", *Journal of Managerial Issues*, 13 (4): 436–449.

LEE, Kibeom, ve, Natalie J. ALLEN, (2002), "Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions", *Journal of Applied Psychology*, 87(1): 131–142.

MAEL, F., ve B.E. ASHFORTH (1992), "Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of The Reformulated Model of Organizational Identification", *Journal of Organizational Behavior*, 13(2): 103–123.

NUNNALLY, J.C., (1983), *Psychometric Theory*. New York: McGraw–Hill.

OLKKONEN, Maria-Elena ve Jukka LIPPONEN (2006), "Relationships Between Organizational Justice, Identification with Organization and Work Unit, and Group-Related Outcomes", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100: 202–215.

ORGAN, Dennis W. (1988), *Organizational Citizenship Behavior*, Lexington, MA: Lexington Books.

ÖNDEROĞLU, Seçil (2010), “Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar”, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı, Ankara (Yayımlanmamış).

ÖZBEK, Mehmet Ferhat ve, Gözde KOSA (2009), Duygusal Bağlılık, Örgütsel Destek, Üst Yönetim Desteği ve Personel Güçlendirmenin Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi: Kırgızistan’da Banka İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 34: 189–212.

ÖZDEMİR, Asım (2010), “Örgütsel Özdeşleşmenin Algılanan Örgütsel Destek, Cinsiyet ve Kıdem Değişkenlerine Göre İncelenmesi”, Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi, 14 (1): 238–250.

ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut (2003), “Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, 18 (2): 113–130.

POLAT, Mustafa (2009), “Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması”, Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Bursa (Yayımlanmamış).

RANDALL, Marjorie L., CROPANZANO, Russell, BORMANN, Carol A. ve Andrej BIRJULIN, (1999), “Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior” Journal of Organizational Behavior, 20 (2): 159–174.

SINGH, Akhilendra K. ve A.P. SINGH (2010), “Role of Stress and Organizational Support in Predicting Organizational Citizenship Behavior. The IUP Journal of Organizational Behavior, 9 (4): 7–25.

SMIDTS, Ale, PRUYN, Ad Th. H. ve Cees B. M. van RIEL (2001), “The Impact of Employee Communication and Perceived External Prestige on Organizational Identification” The Academy of Management Journal, 44 (5): 1051–1062.

TURUNÇ, Ömer ve Mazlum ÇELİK (2010), “Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, Yönetim ve Ekonomi, 17 (2): 183–206.

WONG, Yui-Tim, NGO, Hang-Yue ve Chi-Sum WONG (2006), “Perceived Organizational Justice, Trust, and OCB: A Study of Chinese Workers in Joint Ventures and State-Owned Enterprises”, Journal of World Business, 41 (4): 344–355.

YILMAZ, Hüseyin ve Alparslan Ş. GÖRMÜŞ (2012), “Stratejik Girişimciliğin, Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Öğrenme Üzerine Etkilerinin Araştırılması: Tekstil Sektöründe Ampirik Bir Çalışma” Journal of Yasar University, 26 (7): 4483–4504.