

## **Örgütlerde İşe Tutkunluk, Örgütsel Destek Algısı, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi ve Bir Araştırma**

**Edip ÖRÜCÜ<sup>1</sup>, İtir UÇKU<sup>2</sup>**

**ÖZ:** İşgörenlerden beklenen davranışları ortaya çıkarmak için önemli bir faktör olarak bilinen işe tutkunluk kavramı, aynı zamanda onların zihinsel ve fiziksel refahını da arttırmaya destek olur. Örgütsel destek algısı işgörenlerin düşüncelerine önem verip, mutluluklarını önemseyen bir kavramdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ise işgörenlerin çalıştıkları kurumda sorumluluklarını verimli bir şekilde yerine getirmesidir. Araştırmanın amacı örgütlerde işe tutkunluk, örgütsel destek algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırma kapsamında toplanan verilerin hipotezleri ölçecek nitelikte olup olmadığını belirlemek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Bu sebeple Balıkesir'in Bandırma ilçesinde bulunan 11 bankanın 110 çalışanına anket çalışması uygulanmış olup, değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmek için, korelasyon analizleri ve hiyerarşik regresyon analizleri uygulanmıştır. Yapılan analizlerin neticesine göre örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İşe Tutkunluk, Örgütsel Destek Algısı, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı, Banka.  
**Jel Kodu:** M19, M10, L20

---

### **Relationship Between Work Engagement, Perceived Organizational Support Organizational Citizenship Behavior in Organizations and a Research**

**ABSTRACT:** The concept of passion for work, known as an important factor for eliciting the behaviors expected from those who work, also promotes their mental and physical well-being. In many ways, the perception of organizational support is a concept that pays attention to the thoughts of the employees and cares about their happiness. Organizational citizenship behavior is the efficient fulfillment of the responsibilities of the employees in the institution they work in. The aim of the study is to determine the relationship between passion for work, perception of organizational support and organizational citizenship behavior in organizations. Reliability analysis was conducted to determine whether the data collected within the scope of the research was qualified to measure hypotheses. For this reason, 110 employees of 11 banks in the Bandırma District of Balıkesir were surveyed; reliability analyses, correlation analyses and hierarchical regression analyses were applied to measure the relationship between variables. The results of the analysis the perception of organizational support has been found to have a significant effect on organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Work Engagement, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Bank.

**Jel Code:** M19, M10, L2

#### **1. Giriş**

---

1 Prof. Dr., Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Bandırma.

E-Mail: [eorucu@bandirma.edu.tr](mailto:eorucu@bandirma.edu.tr), ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3301-7496>

2 Bandırma On Yedi Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Bandırma.

E-Mail: [itir8686@gmail.com](mailto:itir8686@gmail.com), ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5449-2640>

Örgütlerin yüksek performansla çalışabilmesi ve örgütün amaçlarına bağlı kalabilmesi ve bu örgütte çalışan bireylerin çalışma performansının diğer arkadaşlarına göre daha yüksek olması hali örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanmaktadır (Avcı, 2015). Örgütsel destek algısı ise örgütlerin çalışanlarının mutluluğuna ne kadar değer verdiği ve yaptıkları katkılara ne ölçüde kıymet verdiğine dair faaliyetlerinin tümüdür. Örgütleri tarafından yüksek destek görececeklerini uman işgörenler performanslarında artış, işe geç kalma, işten ayrılma, iş yavaşlatma gibi davranışlarda düşüş, yüksek iş tatmini, hem kurumlar hem de çalışanlar tarafından yararlı bazı sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012). İşe tutkunluk ise işgören performansını arttırmaya yönelik bir faaliyet olmakla birlikte tek başına ya da başkasıyla beraber olsun işgörenin fiziksel olarak kendini işe dahil etmesi, zihinsel olarak uyanık olması, yaratıcılığını ortaya koyup, işine bağlanması ve performansını da yüksek tutmasıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren bireylerin örgüt içerisindeki iş performanslarının diğer çalışma arkadaşlarına nazaran daha yüksek seviyede olduğu saptanmıştır. İşe tutkunluk ise bu tanımdan yola çıkarak belirtilebilecek bir olgu olmakla beraber örgütlerde işgörenlerin performanslarının artırılmasında önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışma örgütlerde örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel destek algısı, işe tutkunluk ve alt boyutları olan dinçlik, yoğunlaşma, adanmışlık ilişkisini tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Analizler neticesinde işe tutkunluğun alt boyutu olan dinçliğin, örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Örgütsel Destek Algısı

Örgütler işgörenlerine destek vermeye başladıkça o örgütle işgören arasındaki iletişimin gelişmesini sağlayan örgütsel destek algısı, çalışan kesimde bir yükümlülük duygusu oluşturup, örgütün hedeflerine ulaşmasını sağlar (Rhoades vd., 2002). Bu sorumluluk hissi neticesinde bilerek, isteyerek yarar sağlayan davranışlar gösteren işgörenler, gün geçtikçe isteklerinin yapıldığını fark ettiklerinde daha fazlasını isterler. İşgörenlerinin artan ihtiyaç ve isteklerini karşılayabilen örgütler de karşılık olarak işgörelere daha fazla fayda sağlarlar. Bu yararlar maddi ve manevi olabilir (Üren ve Çorbacıoğlu, 2012).

Örgütsel destek algısı kavramı işgören ve kurum arası olası ilişkiyi açıklarken sosyal değişim algısını kullanmaktadır (Loi vd, 2006). Sosyal değişim kuramı iş yeri ile çalışan arasında mevcut, fakat net olmayan isteklerle ilgili karşılıklı zaruretleri belirtmektedir (Coyle-Shapiro ve Conway, 2005). Bu tanıma göre işgörenler kurum faaliyetlerinin kendileri açısından yararlı olduğuna inançları doğrultusunda aidiyet duygusu ve performans ile geri dönüşüm yapmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Bir örgüt işgörenlerini onaylamaya başladığı an onlarla yeni bir pencere açtığını ortaya koymaktadır. Bunun ana amacı belirtilen faktörlerin çalışanların örgütü pozitif yönde değerlendirmesine yol açmasıdır (Allen vd., 2003).

Örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar bağlı oldukları kurum ile iyi bir iletişim sağlarlar. Bu durumda örgüte yarar sağlar. Kişiler hem kendi çevrelerin hem de çalıştıkları çevrede destek görmek isterler. Örgütsel destek algısı, değer görme, onaylanma ihtiyacının giderilmesi bakımından mühim unsurlardan biridir. Örgütsel destek algısında kurum, işgörenlerinin örgüte olan desteklerinin farkında olduğunu, onların mutluluklarını önemseydiğini ve onlarla birlikte yol almaktan hoşnut olduğunu göstererek, kişilerin aidiyet duygusu, saygı ve onaylama ihtiyaçlarını giderir (Çakar ve Yıldız, 2009). Ayrıca, örgütsel desteğin diğer önemli bir unsuru da, işgörenlerin örgütten bağımsız olarak yöneticileriyle geliştirdikleri sosyal değişim ve karşılıklı etkileşimdir (Fındıklı, 2014).

Çalıştığı örgüt tarafından desteklendiğini algılayan işgören kendini örgüte karşı borçlu hisseder ve örgüte bağlanmaya başlarlar. Örgütsel destek algısı, büyük ölçüde örgütsel bağlılığı meydana getiren unsur olarak tanımlanmaktadır (Kaplan ve Ögüt, 2012).

Örgütsel destek algısının sonuçlarını şu şekilde tanımlayabiliriz:

▪ İşgörenlerin yaratıcı düşüncelerini, önerilerini ve eleştirilerini önemsemek ve bu önerileri harekete geçirebilmek: İşgörenler kendi fikirlerinin değerli görüldüğünü, eleştirilerinin önemsendiğini ve bu görüşler ışığında kurumda değişiklikler olduğunu anlarsa, bu çalışanlar açısından destek olarak algılanacaktır.

- İşgörenler açısından iş güvenliği oluşturmak ve güvence sağlamak: İşgörenlerin umutlarından biri de iş güvenliğidir. Yanlışları olsa bile iş yerinde kalacaklarından emin olmak isterler.
- Organizasyondaki bireyler arası ilişkileri olumlu tutabilmek: Örgüt içinde ast-üst ilişkilerinin, üst seviyede olumlu olması örgütsel destek olarak hissedilecektir.
- Kurum içinde, kayırmacılık yapmamak, herkese adaletli davranmak: İşgörenler bakımından hak ettiğini alabilmek önemlidir. İşletmede kayırmacılık yapılması destek algısını olumsuz etkiler.
- İşgörenleri önemsemek ve onları kararlara katmak: İşgörenler kendilerine değer verilmesini, başarıları ile övünülmesini, takdir edilmesini isterler (Fındık, 2011). İş görenler, üreterek iş yerine bağlanırlar ve iş yerinin de kendilerine bağlı kalacağına inanmak isterler. Örgütsel destek algısı, işgörenlerin örgütün kendilerine bağlı kalacağına olan inançlarının tümüdür. Faydalarla çalıştıkları iş yerine bağlanırlar. Eğer çalışanlar, çalıştıkları örgütün kendi aidiyetlerine karşılık vermediğini hissedersen, tepki gösterirler.

## **2.2. İşe Tutkunluk**

İşe tutkunluk, tek başına ya da başkasıyla birlikte olsun kişinin fiziksel olarak kendini işe dâhil etmesini, zihinsel olarak uyanık hareketli olmasını yaratıcılığını, değerlerini, inançlarını, diğer bireylerle ilişkilerini, fikirlerini, ne hissettiğini başkaları ile duygudaşlık çerçevesinde bağlantı kurmasını ifade eden durumları ortaya koymaktadır (Başoda, 2017).

İşe tutkunluk kavramına yönelik yaklaşımlar:

- İsteklerini sağlama hali,
- Tükenmişliğin karşıtı,
- Tatmin/bağlılık,
- Çok boyutlu yaklaşımlardır.

Örgütler başarılı olmak için işgörenlerinin yenilikçi fikirlerinden yararlanırlar. İşe tutkunluk kavramıyla işgören işine bağlanır, bu durumda performansı yükseltir (May vd., 2004).

İşe tutkunluğu üç tane alt boyutu mevcuttur. Bunlar: dinçlik, yoğunlaşma ve adanmışlıktır.

▪ Dinçlik işgörenin çalışırken yorulmadan işine devam etmesidir. İşgören zor durumda kalsa dahi işini yapmaya devam eder. Böylece yaratıcılık hissi artar ve başarı yükselir.

▪ Yoğunlaşma, işgörenlerin işini yaparken tüm yeteneklerini ve dikkatlerini yaptıkları işe vermesi ve konsantre olması, bu durumdan da mutluluk duyması durumudur (Kaplanseren ve Örucü, 2018).

▪ Adanmışlık, bireyin yaptığı işe olan bağlılığı ile ilişkilidir (Wilmar vd., 2004).

## **2.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**

İşgörenlerin örgüt yararına olan davranışları kendi rızalarıyla yani isteyerek yerine getirebilmeleridir. Olumsuz koşullara rağmen işgören çalıştığı kurumun yararına olacak tutumlar sergiler. Bu olgu kurumdaki çalışanların her işe gönüllü olarak katılmalarını açıklar (Özdevecioğlu, 2003). Örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen faktörler; çalışanın niteliği, örgütün özellikleri ile yöneticinin etkileri şeklinde belirtilmektedir. Pozitif ruhsal yapıya sahip olan çalışanların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı sergiledikleri görülmüştür. Dışa dönük çalışanlar her şartta uyumlu olurken içe dönük olanlar böyle tavırlar sergileyememektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışı bir örgütte artmaya başladıkça o örgütte işgören bağlılığı oluşacaktır ve o örgüt daha çalışılabilir bir ortam haline dönüşecektir (Çimen, 2016). Tabi ki yöneticinin de özellikleri örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyici bir faktör olarak belirtilmektedir. Yönetici çalışanın destekleyici tavır sergilemeli, gerektiği durumlarda kendisi de sorumluluk almaktan kaçınmamalıdır (Muçaoğlu, 2006). Bu davranış işgörenler arasında takım çalışması profesyonellik bazında da önem taşımaktadır.

▪ Organ örgütsel vatandaşlık davranışını alt boyutları ile şöyle ifade etmiştir: (Kaplanseren ve Örucü, 2018)

▪ Özgecilik/Yardımseverlik: Bireyin kendi işi olmamasına rağmen diğer takım arkadaşlarına yardım etmesidir. Yeni işe başlayan işgörene üst yöneticisinin yardım etmesi hali buna örnek gösterilebilir.

- Vicdanlılık/ Görev bilinci: Kişinin asıl işinin dışında da çalıştığı kurumda başka işlere yardımcı olması halidir.
- Sportmenlik/Centilmenlik: Bireyin iş yerinde olabilecek olumsuz halleri şikâyet etmeden çalışmalarına devam etmesidir.
- Nezaket: Bireylerin çalıştıkları örgütü ilgilendirecek kararlar almadan önce takım arkadaşlarını, üstlerini ve astlarını bilgilendirmesi durumudur.
- Sivil Erdem: Bireyin örgütsel faaliyetlere gönüllü olarak katılması durumudur

#### 2.4. Yurtiçi ve Yurtdışı Çalışmalar

Sridevi ve Srinivasan (2012) yaptıkları çalışmayı 102 petrokimya sanayinde görev yapan işgören üzerinde uygulamışlardır. Bu çalışma işe tutkunluğun ve örgütsel destek algısının petrokimya endüstrisi çalışanları üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Yapılan analizlerin sonuçlarına göre, işine kendini adanmış çalışanların daha iyi performans sergiledikleri görülmüştür. Bir diğer sonuç ise örgütlerin işgörenlerin performansını arttırmak ve işe katılımlarını sağlamak için destekleyici bir ortam sergilemeleri gerektiği üzerinde önemle durmuştur (Sridevi ve Srinivasan, 2012).

Meriç vd. (2017) yaptıkları bir çalışmada, 20 ilk ve ortaokulda görev yapan öğretmeni, örneklem olarak almışlardır. İlişkisel tarama modelinin kullanıldığı araştırmada veriler, algılanan örgütsel destek ölçeği ve işe adanmışlık ölçeği kullanılarak elde edilmiştir. Araştırma neticesinde, örgütsel destek algısı ile işe adanmışlık arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucu bulunmuştur (Meriç vd., 2017).

Murthy (2017) çalışmasını 345 çalışan üzerinde ve 9 farklı örgütte uygulamıştır. Belirtilen çalışan kesimin yaş aralığını 34 ve 51 olarak tanımlamıştır. Çalışanlar orta seviyedeki pozisyonlarda görev yapmaktadır. Çalışmanın sonucu olarak örgütsel destek algısı ile işe tutkunluk arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Bu durum işgörenler arasındaki olası iş ilişkisinin artırılması amacıyla örgütsel destek algısının önemini göstermektedir. Çalışmanın sonuçları önceden yapılmış örgütsel destek algısı ile işe tutkunluk arasındaki ilişkiyi gösteren çalışmalar ile uyumludur. Ayrıca çalışmanın sonucunda yönetimin çalışanların refahı için gerekli çabayı göstermeleri, gerekli psikolojik desteği sağlamaları, finansal desteği karşılamaları ve çalışanlarına değer verdikleri hissini onlara yansıtmaları gerektiği konusunda tavsiyelerde bulunulmuştur (Murthy, 2017).

Runhaar, Konermann ve Sanders tarafından (2013) yapılan ve 211 öğretmen üzerinde sürdürülen çalışmada işe tutkunluğun örgütsel vatandaşlığa etki ettiği belirlenmiştir. Çalışmada işe tutkunluğun işletme açısından pozitif etkiler yarattığı ve örgütsel vatandaşlığı olumlu yönde etkilediği sonucu doğmuştur (Runhaar vd., 2013).

2016 yılında Çin'de 12 otel kapsamında 303 çalışan ile yapılan bir başka çalışmada ise tutkunluk ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu bir ilişki olduğu saptanmıştır (Lyu, 2016).

Çankır (2016) çalışmasında Kırklareli Üniversitesinde çalışan 303 akademisyen arasında anket tekniğini kullanmak suretiyle çalışmasını gerçekleştirmiştir. Korelasyon analizi sonucuna göre anketi yanıtlayanların işe tutkunluğun ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı ve olumlu yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Regresyon analizi sonucunda ise işe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık davranışının önemli bir bölümünü açıkladığı, alt boyutlar olarak incelendiğinde dinçlik boyutunun diğer boyutlara göre daha çok etkilendiğini saptamıştır. Sonuç, dinçlik duygusuna sahip akademisyenlerin daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediklerini göstermektedir (Çankır, 2016).

Akgündüz ve Çakıcı'nın (2015) yaptığı bir araştırmada, çalışmanın evrenini 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Örneklem sayısı ise 384 kişiden meydana gelmektedir. Veri toplama tekniği olarak anket yöntemi uygulanmıştır. Sonuç olarak çalışanların örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarını pozitif olarak etkilediği belirlenmiştir. Yani otel işletmelerinde yöneticilerin çalışanların genel tatminlerini dikkate almaları, başarıları ile gurur duymaları, kariyer planlamalarında yardımcı olmaları ve işlerini çekici hale getirmek için çaba göstermeleri, çalışanlarda örgütsel destek algısı yaratabilir (Akgündüz ve Çakıcı, 2015).

Singh ve Singh tarafından (2010) yapılan çalışmanın amacı yöneticilerin örgütsel destek algılarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini belirlemektir. Analiz sonuçlarına göre örgütsel destek algısının çalışana ve örgüte dair olumlu etkiler barındırdığı sonucuna ulaşılmıştır (Singh ve Singh, 2010).

İplik (2012) yaptığı bir çalışmada algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolünü ortaya koymak istemiştir. Araştırmanın evreni Türkiye’de faaliyette olan özel bir hastanenin Adana şubesinde çalışan 340 personel oluşturmaktadır. Veri toplama tekniği olarak anket tekniğinden faydalanılmış olup, örneklemin tamamına ulaşmak hedeflenmiştir. Çalışmanın sonucunda örgütsel destek algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur (İplik ve Efeoğlu, 2012).

### **3. Araştırmanın Amacı ve Yöntemi**

Çalışmada örgütlerde işe tutkunluk, örgütsel destek algısı ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Bu sebeple araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

**H<sub>1</sub>:** Örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>2</sub>:** İşe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>2a</sub>:** İşe tutkunluğun bir alt boyutu olan dinçliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>2b</sub>:** İşe tutkunluğun bir alt boyutu olan adanmışlığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

**H<sub>2c</sub>:** İşe tutkunluğun bir alt boyutu olan yoğunlaşmanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırmada işe tutkunluğu ölçmek için Schaufeli ’nin 314 üniversite öğrencisi ve 619 çalışanı üzerinde geliştirilmiş olan ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek Ayşe İlgün Kamanlı (2015) tarafından “Girişimci Yöneticinin İşe Tutkunluk ve Liderlik Tarzının Çalışanların Performans Alguları Üzerine Etkisi” başlıklı doktora tezinde Türkçe’ye çevrilmiştir.

Örgütsel destek algısı için kullanılan ölçek Eisenberger vd., (1986) “Perceived Organizational Support” başlıklı makalesinden uyarlanmıştır. Veri elde etmede kullanılan bu ölçekler; 5’li Likert (“1 Kesinlikle Katılmıyorum”, “2 Katılmıyorum”, “3 Kararsızım”, “4 Katılıyorum”, “5 Kesinlikle Katılıyorum” yapısındaki ölçekten oluşmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ise Podsakoff ve Mackenzie (2000) “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research” başlıklı makalesinden, Basım ve Şeşen (2006) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır.

Çalışmanın ana kütesini Bandırma’daki 11 bankanın (devlet-özel) çalışanları oluşturmaktadır. Anket yöntemi kullanılarak, 68’i kadın ve 42’si erkek olmak üzere 110 işgören üzerinde, kolayda örnekleme yöntemi ile birebir uygulamalı bir çalışma şekli izlenmiştir. Evreni oluşturan banka şubelerindeki çalışan sayısının %80’ine anket uygulanmıştır. Katılımcılara demografik özellikler ile ilgili cinsiyet, yaş, kurumda çalışma süresi, eğitim durumunu ölçmek amaçlı sorular yöneltilmiştir. Cronbach’s Alpha değeri işe tutkunluk ve örgütsel destek algısı ve işe tutkunluğun alt boyutları için ayrı ayrı ele alınmıştır. Örneklem sayısı 200’ün altında olduğu için faktör analizi yapılamamıştır (Gürbüz ve Şahin, 2017). Kullanılan ölçeklerin geliştiren kişiler tarafından belirlenen değişkenlere ait alt boyutları çalışmamızda da aynen kullanılmıştır.

### **4. Araştırmanın Bulguları**

Tablo 1 örnekleme ait demografik özellikleri göstermektedir. Araştırmaya katılan 110 çalışanın %61, 8’inin kadın (68 kişi) ve %38, 2’sinin (42 kişi) erkek olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %2,7’si 18-24, %28,2’si 25-31, %44,5’i 32-38, %17,3’ü 39-45 ve son olarak %7,3’ü 6-46 ve üstü yaş aralığındadır. Katılımcıların anketlere verdikleri cevaplar doğrultusunda eğitim durumlarına bakıldığında, lise mezunlarının %9,1(10kişi), önlisans mezunlarının %7,3(8kişi), lisans mezunlarının %80,0 (88kişi) ve yüksek lisans/doktora mezunlarının %3,6 (4 kişi) olduğu görülmüştür. Kurumda çalışma sürelerindeki yüzdeler ise 5 yıl ve daha az %7,3(8 kişi), 6-10 yıl arası %58,2 (64 kişi), 11-15 yıl arası %20,0 (22 kişi), 16-20 yıl arası %5,5 (6 kişi) ve 21-üstü %9,1 (10 kişi) olarak belirlenmiştir.

**Tablo 1:** Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Değişken		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	68	61,8
	Erkek	42	38,2
Yaş	18-24	3	2,7
	25-31	31	28,2
	32-38	49	44,5
	39-45	19	17,3
	46 ve üstü	8	7,3
Eğitim Durumu	Lise	10	9,1
	Önlisans	8	7,3
	Lisans	88	80,0
	Yüksek	4	3,6
	Lisans/Doktora		
Kurumda Çalışma Süresi	5 yıl ve daha az	8	7,3
	6-10	64	58,2
	11-15	22	20,0
	16-20	6	5,5
	21 ve üstü	10	9,1

**Tablo 2:** Güvenilirlik Analizleri

	Cronbach's Alpha Değeri	Örneklem Sayısı
İşe Tutkunluk	0,821	110
Dinçlik	0,745	110
Adanmışlık	0,722	110
Yoğunlaşma	0,846	110
Örgütsel Destek Algısı	0,942	110
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	0,755	110

Araştırmada belirtilen tüm değişkenler ve alt boyutlarıyla ilgili Cronbach's Alpha değerleri Tablo 2 'de gösterilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde tüm değerlerin 0,65'ten büyük ve güvenilirliğin de yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 3:** Basıklık ve Çarpıklık Değerleri

	Basıklık	Çarpıklık
İşe Tutkunluk	-,396	,298
Örgütsel Destek Algısı	-1,320	2,24
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı	-,091	,686

Basıklık (Kurtosis) ve Çarpıklık (Skewness) değerleri üç değişken için de +1,5 ile -1,5 arasında bir değer aldığı için verilerin normal dağıldığı görülmektedir.

**Tablo 4:** Değişkenler Arası İlişkiler (İşe Tutkunluk ve Örgütsel Destek Algısı İçin)

		Örgüt. Vat.	İşe Tut.	Örgt. Des.
Pearson Correlation	Örgüt. Vat.	1,000		
	İşe Tut.	,183	1,000	
	Örgt. Des.	,481	,318	1,000

<b>Sig.</b>	Örgüt. Vat. İşe Tut. Örgt. Des.	.	,028	,000
		,028	.	,000
		,000	,000	.
<b>N</b>	Örgüt. Vat. İşe Tut. Örgt. Des.	110	110	110
		110	110	110
		110	110	110

Tablo 4 incelendiğinde bağımlı değişken örgütsel vatandaşlık davranışı ile bağımsız değişkenler örgütsel destek algısı ve işe tutkunluk arasında anlamlı ilişkilerin olduğu görülmektedir.

**Tablo 5:** Hiyerarşik Regresyon Modeline Ait Katsayılar (İşe Tutkunluk ve Örgütsel Destek Algısı İçin)

Model			Standardize	t	Sig.		
	$\beta$	Std. Hata	Beta			Tolerans	VIF
<b>1 (Constant)</b> <b>İşe Tutkunluk</b>	3,63 3 ,132	,223 ,068	,183	16,313 1,929	,000 ,056	1,000	1,00 0
<b>2 (Constant)</b> <b>İşe Tutkunluk</b> <b>Örgütsel Des.</b>	3,14 2 ,024 ,218	,220 ,064 ,041	,033 ,470	14,271 ,372 5,261	,000 ,711 ,000	,899 ,899	1,112 1,112

**Bağımlı Değişken:** Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Tablo 5'e göre ikinci gruba girilen örgütsel destek algısının bağımlı değişken örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ( $\beta = ,470$ ,  $p < 0,01$ ).  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

**H<sub>1</sub>:** Örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucu tespit edilmiştir. Ayrıca işe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi tespit edilememiştir ( $\beta = ,033$ ,  $p > 0,01$ ). Elde edilen bu sonuca göre  $H_2$  hipotezi reddedilmiştir.

**H<sub>2</sub>:** İşe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Bu hipotezin reddedilmiş olmasına rağmen işe tutkunluk değişkenini alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık üzerindeki etkisinin irdelenmesi çalışmamızın gelişim süreci açısından uygun görülmüştür.

**Tablo 6:** Hiyerarşik Regresyon Modeline Ait Katsayılar (İşe Tutkunluğun Alt Boyutları İçin)

Model			Standardize	t	Sig.		
	$\beta$	Std. Hata	Beta			Tolerans	VIF
<b>1</b> <b>Dinçlik</b>	3,00 9 ,278	,226 ,059	,412	13,220 4,693	,000 ,000	1,000	1,00 0
<b>2</b> <b>Dinçlik</b> <b>Adanmışlık</b>	3,07 4 ,316 -0,70	,228 ,064 ,045	,467 -,146	13,463 4,958 -1,550	,000 ,000 ,124	,855 ,855	1,17 0 1,17 0
<b>3</b> <b>Dinçlik</b> <b>Adanmışlık</b> <b>Yoğunlaşma</b>	3,112 ,311 -0,56 -0,25	,242 ,065 ,054 ,050	,461 -,116 -,052	12,863 4,824 -1,031 -,493	,000 ,000 ,305 ,623	,838 ,603 ,699	1,19 3 1,65 7 1,43 0

### **Bağımlı Değişken: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**

Tablo 6'ya göre birinci, ikinci, üçüncü modellerin tümünde işe tutkunluğun bir alt boyutu olan dinçliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır ( $\beta = ,461, p < 0,01$ ).

H<sub>2a</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

**H2a:** İşe tutkunluğun bir alt boyutu olan dinçliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Dinçlik duygusunu yaşıyan çalışanlar en zor koşullarda bile çalışmaya devam ederler ve örgüte fayda sağlamaktan vazgeçmezler.

**Tablo 7: Hipotez Kabul-Red Tablosu**

<b>H<sub>1</sub>:</b> Örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>2</sub>:</b> İşe tutkunluğun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>RED</b>
<b>H<sub>2a</sub>:</b> İşe tutkunluğun bir alt boyutu olan dinçliğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H<sub>2b</sub>:</b> İşe tutkunluğun bir alt boyutu olan adanmışlığın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>RED</b>
<b>H<sub>2c</sub>:</b> İşe tutkunluğun bir alt boyutu olan yoğunlaşmanın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	<b>RED</b>

### **5. Tartışma ve Sonuç**

Günümüz çalışma ortamında özel veya kamu kurumları için en önemli kaynak insan olarak görülmektedir. Bu kaynaktan en iyi şekilde faydalanmak için olumsuz faktörleri aza indirgeyip, olumlu tutum ve davranışları üst seviyeye çıkarmak gereklidir. Çalışanların kendilerinden talep edilen davranışları sergilemeleri için; çalıştıkları kurumdaki ortam, iklim, çalışma arkadaşları, kuruma duyulan güven, örgütsel destek gibi faktörler önemli görülmektedir (Bakan vd. , 2017). Arkalarında örgütün varlığını hissetmeleri ile oluşan örgütsel destek algısı ile çalıştıkları kuruma ve üst düzey yöneticilerine karşı olumlu tutuma sahip olmaları ve bu sayede verimliliğin artırılmasında katkısı bulunan örgütsel vatandaşlık davranışlarını daha fazla ortaya koymaları mümkündür. Ancak çalışanlar çalıştıkları kurum tarafından istedikleri şekilde desteklenmediklerini hissedersen kuruma karşı negatif bir düşünce geliştirebilirler ve yöneticilerine karşı güven kaybı, motivasyon kaybı gibi durumlarla karşılaşmaya başlayabilirler.

İşe tutkunluk, çalışanların günlük yaşantıları açısından da önemli bir unsur olarak görülmekle beraber onların yaşam standartlarını da yüksek tutan bir etmendir. Destekleyici bir örgütte çalışanların beklentileri önemsenmekle beraber onlara değer verilir (Demir, 2012). Çalışanlar çalıştıkları örgütün kendilerine değer verdiğini hissettiklerinde işlerinde daimi oldukları hissini yaşarlar ve bu durum kendilerini güvende hissetmelerini sağlar. Dolayısıyla yeni iş arayışlarına girmezler veya bu hususu ertelerler. Çalıştığı kuruma güven duyan ve daimi olduğu hissini yaşıyan çalışanların işe tutkunluk seviyelerinde de artış gözlenir.

Örgütsel vatandaşlık emre dayalı olmadan kurum için fayda sağlayan davranışlar olarak tanımlanabilir. Çalışanlar formel kalıplardan uzak, gönüllü olarak ekstra rol davranışları sergilerler. Bu kavram sorumluluk bilincini, yardımlaşmayı ve iş başarı düzeyini artırır. Çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını sergilediği bir örgütte yöneticiler de sorumluluk almaktan kaçınmamalı ve destekleyici tavırlar sergilemelidir.

Yapılan literatür taramasına göre örgütsel destek algısı, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işe tutkunluk değişkenlerinin bir arada incelendiği bir çalışma bulunmamaktadır. Dolayısıyla bu çalışmanın üç değişkeni bir arada incelemesi nedeniyle literature önemli bir katkı sağlamaktadır. Bu çalışma aynı zamanda literatürde ikili değişkenlerle ilgili yapılan çalışmalarla benzer sonuçlar göstermektedir.

Araştırma Bandırma'daki bankalarda (özel ve devlet) çalışmakta olan 110 işgören arasında anket tekniği kullanılarak yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca işe tutkunluğun bir alt



boyutu olan dinçliğin de örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dinç banka çalışanları üstün görev bilincine sahiptirler. Kendini enerjik, güçlü hissederek çalışanlar görevlerini eksiksiz şekilde yerine getirirler (Yeke, 2015). Bu durum işgörenlerin en zor koşullarda dahi çalışmaya devam ettiklerini ve örgüte fayda sağlamaya devam ettiklerini göstermektedir. Görüldüğü üzere çalışmanın örneklem sayısı kısıtlıdır ve geniş örneklem kitlesi ile ileride yapılacak çalışmalarda daha doğru sonuçlara ulaşılabilir. Ancak bu sınırlılığa rağmen ulaşılan sonuçların bu konuda araştırma yapacaklara önemli ipuçları sağlayacağı ve yol gösterici olacağı görülmektedir.

Banka çalışanlarına yönelik yapılan bu çalışmada yöneticilere; çalışanlarının kararlara katılımlarını sağlamaları, onlar için daha rahat bir ortam yaratmaları, fikirlerine değer vermeleri, adil ve tarafsız davranmaları önerilmektedir.

## **Kaynakça**

- Akgündüz, Y. ve Çakıcı, C. (2015). *Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7(2), 29-41.
- Allen, N. (2003). *Organizational Commitment in the Military: A Discussion of Theory and Practice*. Military Psychology, 15(3), 237-253.
- Avcı, A. (2015). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Gelişimi ve Eğitim Örgütleri Açısından Etkileri*. Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi, 12(24), 11-26.
- Bakan, İ. (2017). *Öğretmenlerin İşe Yönelik Davranışlarında (Örgütsel Stres, İş Yükü, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tükenmişliği) Örgütsel Desteğin Rolü: Bir Alan Araştırması*. Idea Studies, 3(4), 444-464.
- Başoda, A. (2017). *İşe Tutkunluk: Kavramsal Açısından Bir İnceleme*. Tarih Peşinde, 9(17), 71-95.
- Coyle, S. ve Conway, N. (2005). *Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology, 90(4), 774-781.
- Çakar, N. ve Yıldız, S. (2009). *Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Algılanan Örgütsel Destek Bir Ara Değişken mi ?* Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8(28), 75.
- Çankır, B. (2016). *Çalışmaya Tutkunluğun Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma*. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 9(47), 766-773.
- Çimen, M. (2016). *Yönetimde Yeni Yaklaşımlar: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi, 1(1), 1-5.
- Demir, M. (2012). *Örgütsel Destek, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 14(1), 47-64.
- Fındık, M. (2011). *Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Özdeşleşme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Araştırması: Konya Aile Hekimleri Örneği*. Konya: T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.

- Fındıklı, M. (2014). *Algılanan Lider Desteği Ve Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi, 25(77), 136-157.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Felsefe- Yöntem-Analiz. S. Gürbüz, & F. Şahin içinde, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Cilt 4, s. 315-333). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- İplik, E., İplik, F. N. ve Efeoğlu, İ. E. (2012). *Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü*. International Journal of Economic and Administrative Studies, 12(12), 109-122.
- Kaplan, M. ve Ögüt, A. (2012). *Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(1), 387-401.
- Kaplanseren, S. ve Örucü, E. (2018). *İşe Tutkunluğun Örgütsel Vatandaşlığa Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Trakya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7(1), 4-21.
- Loi, R., Hang-Yue, N. ve Foley, S. (101-120). *Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 4(2), 2006.
- May, D. (2004). *The Psychological Conditions of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work*. Journal Of Occupational and Organizational Psychology, 77(1), 11-37.
- Meriç, E., Öztürk Çiftçi, D. ve Yurtal, F. (2017). *Algılanan Örgütsel Destek ve İşe Adanmışlık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Kastamonu Eğitim Dergisi, 27(1), 65-74.
- Murthy, R. (2017). *Perceived Organizational Support and Work Engagement*. International Journal of Applied Research, 5(3), 738-740.
- Özdevecioğlu, M. (2003). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 18(2), 117-135.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). *Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support*. Journal of Applied Psychology, 86(5), 826.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). *Perceived Organizational Support: A Review of Literature*. Journal of Applied Psychology, 87(4), 699.
- Runhaar, R. P., Konermann, J. ve Sanders, K. (2013). *Teachers' Organizational Citizenship Behavior Considering the Roles of Their Work Engagement, Autonomy and Leader-member Exchange*. Teaching and Teacher Education, 30(1), 99-108.
- Singh, A. ve Singh, A. P. (2010). *Role of Stress and Organizational Support in Predicting Organizational Citizenship Behavior*. The IUP Journal of Organizational Behavior, 9(4), 7-25.

- Üren, S. G. ve Çorbacioğlu, S. (2012). *Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Bir İşletme Örneği*. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(1), 3-4.
- Wilmar, B. ve Arnold, B. (2004). *Job Demands, Job Resources and the Relationship with Burnout and Engagement: A Multisample Study*. Journal of Organizational Behavior, 25(1), 294.
- Yeke, S. (2015). *Çalışanların Kişilik Özellikleri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tutkunluğu Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.