



ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN İŞGÖRENLERİN PERFORMANS VE TATMİN DÜZEYLERİNE ETKİSİ

M. Gökhan BİTİMİŞ, Arş. Grv.
mgbitmis@gazi.edu.tr, Gazi Üniversitesi

Hakan TURGUT, Yrd. Doç. Dr.
hturgut@baskent.edu.tr, Başkent Üniversitesi

Alptekin SÖKMEN, Doç. Dr.
asokmen@gazi.edu.tr, Gazi Üniversitesi

Özet: Bu çalışmada işgörenlerin örgütsel destek algılarının performans ve iş tatmini düzeylerine etkisi incelenmiştir. Ayrıca iş tatmininin işgören performansı üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Veriler, İzmir ilinde faaliyet gösteren enerji sektöründe öncü bir işletmede çalışan toplam 191 işgörenden anket yöntemi ile toplanmıştır. Veriler, yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilerek sonuçlar ortaya konulmuştur. Buna göre, işgörenlerin örgütsel destek algılamaları iş tatminini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilerken işgören performansını anlamlı bir şekilde etkilememektedir. Ayrıca, işgörenlerin iş tatmin düzeyi performanslarını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, İşgören Performansı, İş Tatmini

THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON THE LEVELS OF EMPLOYEE PERFORMANCE AND JOB SATISFACTION

Abstract: This study investigates the effect of perceived organizational support on the performance and job satisfaction levels of employees. Further, the study analyzes the effect of job satisfaction on employee performance. Data is collected via questionnaires from a company, which operates in Izmir, Turkey and is one of the pioneers in energy sector. 191 employees were employed in order to test our hypotheses by using structural equation modeling. Results reveal that perceived organizational support affects job satisfaction significantly and positively but it does not significantly affect the performance level of employees. Also, job satisfaction significantly and positively affects employee performance.

Keywords: Perceived Organizational Support, Employee Performance, Job Satisfaction

I. GİRİŞ

İşgörenlerin performanslarının yükseltilebilmesi günümüz rekabetçi ortamlarında faaliyetlerini sürdüren işletmeler için büyük bir öneme sahiptir. Bu manada örgütleri tarafından değer verildiklerini, dikkate alındıklarını; diğer bir deyişle örgütleri tarafından desteklendiklerini hisseden işgörenlerin örgüte bağlılıkları artmakta (Eisenberger vd., 1986) ve bu bağlılıkta muhtemelen işgörenlerin performanslarına yansımaktadır. Sosyal değişim teorisinden yola çıkarak Eisenberger ve arkadaşları (1986) örgütün işgörene bağlılığının işgörenin de örgüte bağlılığı ile sonuçlanacağını tartışmaktadır. İşgörenlerce algılanan örgütsel desteğin artması işgörenlerde bağlılık ve örgüte zorunluluk hissini uyandırmakta böylelikle bağlılığının ötesine geçerek örgütsel amaçlara ulaşma adına işgörenlerin davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır (Wayne, Shore ve Liden, 1997).

İşgören performansının artmasına katkı sağlayan bir diğer unsur ise iş tatminidir. İşinde tatmin duygusunu yaşayan bir çalışan daha etkili ve verimli bir işgören olarak tanımlanmakta (Feldman ve Arnold, 1983) ve tatmin olmuş bu işgörenlerin motivasyonları ve performans düzeyleri de yüksek olarak değerlendirilmektedir (Akkoç vd., 2012).

Tüm bunların sonucunda işgörenlerin bireysel performanslarının yüksek olması örgütsel performansında artmasına önemli katkılar sağlayarak işletmelerin rekabet edebilme gücünü yükseltmektedir. Bundan dolayı bu çalışma, algılanan örgütsel desteğin işgören performans ve tatmin düzeylerine etkisini; ayrıca işgören tatmin düzeyinin performansa etkisini enerji sektöründe faaliyet gösteren bir işletmedeki işgörenler üzerinde inceleyerek ilgili yazına katkılar sunmayı hedeflemektedir.

II. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

İşgörenlerin çalıştıkları örgütlerin onların katkılarına değer vermesi ve iyi oluşları ile ilgilenmesine ilişkin algılarını ifade eden örgütsel destek (Eisenberger vd., 1986), işgörenlerin işlerini daha anlamlı ve çekici bulmalarını sağlayarak örgütsel amaçlara ulaşmada büyük katkılar sunmaktadır. Örgütsel destek teorisi, bir örgütün işgörenlerin katkılarını ve iyi oluşlarına ne derece değer verdiğine ilişkin işgörenler tarafından oluşturulan genel inanışları ifade etmektedir (Eisenberger vd., 2001). Karşılığında ise işgörenler, örgütün refahını düşünmek ve örgütsel amaçlara ulaşmaya yardımcı olmak konularında kendilerini örgütlerine karşı zorunlu hissederek minnettarlıklarını örgütlerine duygusal bağlarla bağlanarak ve örgütsel amaçlara ulaşma adına daha çok çaba sarfederek göstermektedir (Eisenberger vd., 2001:42). Performansı belirlenmiş bir zaman içerisinde yürütülen faaliyetlerin örgütün amacına hizmet etme derecesi olarak tanımlamak mümkündür (Akal, 1992). Hackman ve Oldham (1975) tarafından çalışanların işlerinden duydukları mutluluk olarak ifade edilen iş tatmininin ise örgütün çalışan ihtiyaçlarını tatmin etmesi, çalışanların katkılarını önemsemesi ve çıkarlarını gözetmesi, bir çok konuda onların yanında yer alması, kısacası örgütün işgörenin yüksek hissettirmesi ile artması beklenmektedir (Cropanzano vd., 1997; Randall vd., 1999). Ayrıca, iş tatmininin yüksek seviyede işgören performansının elde edilmesinde önemli derecede rol oynadığı bir çok çalışmada ortaya konulmuştur.

(Ziegler vd., 2013; Maharani ve Troena, 2013; Wright vd., 2007; Springer, G.J., 2011).

Algılanan örgütsel destek, işgörenlerde örgütsel amaçlara ulaşmada sergileyecekleri yüksek çabanın örgütlerinde ödüllendirileceği beklentisini artırarak bir çok örgütsel çıktıyı etkilemektedir. Örneğin örgütsel destek, işgörenlerin iş aktivitelerindeki performanslarını (Armeli vd., 1998) ve duygusal bağlılıklarını pozitif yönde etkilerken (Eisenberger vd., 1990), işe gelmeme ve işten ayrılma niyetlerini ise negatif yönde etkilemektedir (Eisenberger vd., 1986, 1990; Wayne vd., 1997). Her ne kadar algılanan örgütsel desteğin işgören performansını pozitif yönde etkilediğine dair çok sayıda araştırma (Örneğin; Randall vd., 1999; Armeli vd., 1998; Akkoç vd., 2012) bulunmasına rağmen bazı çalışmalarda (Örneğin; Wayne, Shore ve Liden, 1997; Turunç ve Çelik, 2010) ise örgütsel desteğin işgören performansını anlamlı bir şekilde etkilemediği ortaya konulmuştur. Bu çalışmada ise işgörenlerin örgütlerinden algıladıkları desteğin yükselmesinin işgören performansını pozitif yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Bundan dolayı araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi düzenlenmiştir:

Hipotez 1: Algılanan örgütsel destek işgören performansını pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkiler.

Hipotez 2: Algılanan örgütsel destek iş tatminini pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkiler.

Hipotez 3: İş tatmini işgören performansını pozitif yönde ve anlamlı bir şekilde etkiler.

III. YÖNTEM

III. 1. Katılımcılar

Bu çalışmada, İzmir ilinde faaliyet gösteren enerji sektöründe öncü bir işletmede çalışan toplam 191 mavi yakalı işgörenden anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Katılımcıların, ortalama yaşları 29.38 ve mesleki deneyimleri 5.8 yıldır. Katılımcıların %37'si (71 kişi) kadındır.

III. 2. Ölçüm Araçları

Araştırmada kullanılan değişkenler (demografik veriler hariç) 5'li likert ölçeği ile değerlendirilmiştir. (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

III. 2.1. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Eisenberger ve arkadaşları (1986) tarafından geliştirilen 36 ifadeli ölçekten daha sonra faktör yükleri yüksek olan 6 ifade kullanılarak kısaltılan (Eisenberger vd., 2001) ölçek çalışanların algıladıkları örgütsel desteği ölçmek üzere kullanılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu bir ifadenin faktör yükü düşük tespit edildiğinden ötürü bu ifade analiz süreçlerine dahil edilmeyerek, ölçek 5 ifade ile analiz süreçlerinde değerlendirilmiştir. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.84 olarak bulunmuştur.

III. 2.2. İşgören Performansı Ölçeği: Çalışanların performansları; Sigler ve Pearson (2000)'ın Kirkman ve Rosen (1999)'dan adapte ettiği performans ifadelerinden dördü ile değerlendirilmiştir. Ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0.89 olarak tespit edilmiştir.

III. 2.3. İş Tatmini Ölçeği: Katılımcıların iş tatmini algıları Brayfield ve Rothe (1951) tarafından geliştirilen ölçekten 5 ifade ile değerlendirilmiştir. Bu ölçek ayrıca Judge ve arkadaşları (2009), Chen ve arkadaşları (2009) tarafından da kullanılmıştır. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu bir ifade düşük faktör yükü nedeniyle ölçekten çıkarılarak, ölçek dört ifade ile analiz süreçlerinde kullanılmıştır. Ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.87 olarak bulunmuştur.

IV. BULGULAR

Araştırmada kullanılan değişkenlere ilişkin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri Tablo 1'de sunulmuştur. Buna göre, araştırmaya katılan katılımcıların genel olarak algıladıkları örgütsel destek, performans ve tatmin düzeyleri yüksek olarak tespit edilmiştir. Örgütsel destek, iş tatmini ile anlamlı ve pozitif ilişkili; işgören performansı ise istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkiye sahip değildir. Ayrıca, iş tatmini ve işgören performansı anlamlı ve pozitif ilişkilidir.

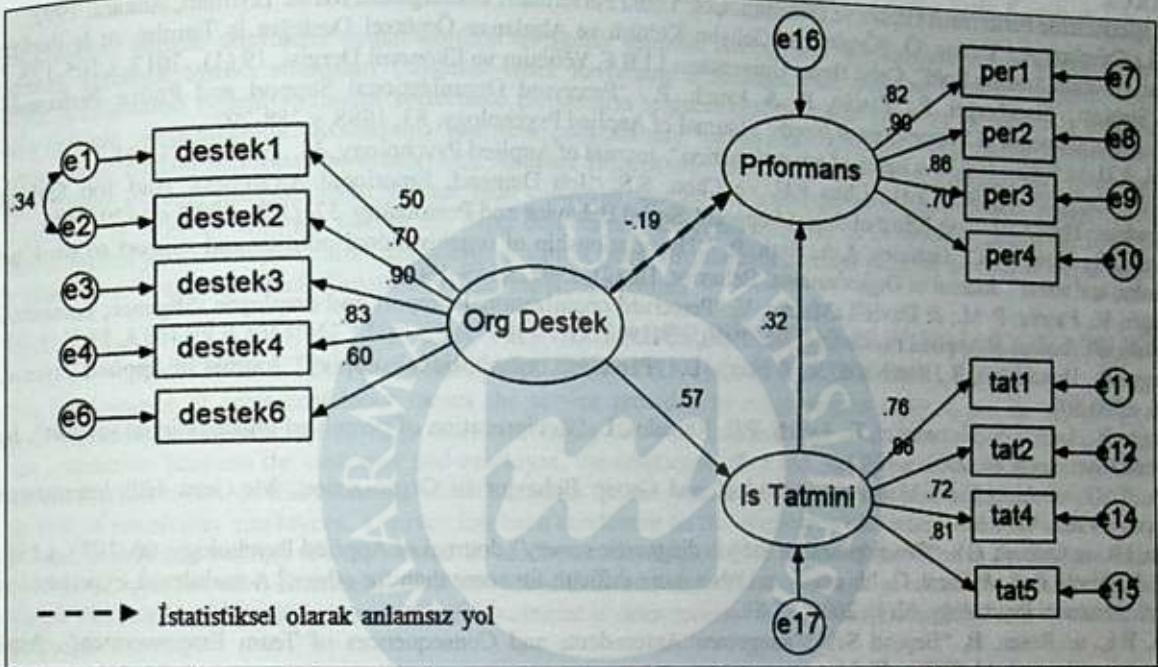
Tablo 1: Ortalama, Standart sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3
1. Örgütsel Destek	3.04	0.90	---		
2. İşgören Performansı	4.08	0.92	0.06	---	
3. İş Tatmini	3.27	1.05	0.53**	0.20**	---

** p < 0.01, Ort. = Ortalama, S.S. = Standart sapma

Çalışmanın hipotezlerinin testi için yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Şekil 1'de araştırmanın ölçme ve yapısal modeli gösterilerek standardize olan katsayılar sunulmuştur. Buna göre, algılanan örgütsel destek iş tatminini pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilerken ($\beta = 0.57$; $p < 0.01$), işgören performansını istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde

etkilememektedir. Ayrıca, iş tatmini işgören performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir ($\beta = 0.32$; $p < 0.01$). Tablo 2'de ise araştırma modelinin uyum iyiliği istatistikleri sunulmuştur. Buna göre, araştırma modelinin uyum iyiliği kriterleri açısından oldukça iyi değerler ürettiğini ve modelin bu haliyle kabul edilebilir olduğunu söylemek mümkündür. Buna göre; Hipotez 2 ve 3 kabul edilirken, Hipotez 1 reddedilmiştir.



Şekil 1: Algılanan Örgütsel Desteğin İşgören Performansı ve İş Tatminine Etkisi Ölçme ve Yapısal Modeli (Standardize Edilmiş Katsayılar Sunulmuştur). Org Destek = Algılanan örgütsel destek, Prformans= İşgören performansı.

Tablo 2: Modelin Uyum İyiliği İstatistikleri

	χ^2	df	χ^2 / df	GFI	CFI	RMSEA
Model	89.75	61	1.47	0.93	0.98	0.05

GFI = Goodness of fit index, CFI = Comparative fit index, RMSEA = Root mean square error of approximation

V. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışmada algılanan örgütsel desteğin işgörenlerin performans ve tatmin düzeylerindeki olası etkileri ve ayrıca iş tatmininin işgören performansı üzerindeki olası etkisi enerji sektöründe faaliyet gösteren bir işletmedeki işgörenler üzerinde yapısal eşitlik modellemesi yöntemi ile araştırılmıştır. Sonuçlar, örgütsel desteğin iş tatminini anlamlı ve pozitif yönde etkilediğini, işgören performansını ise istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemediğini ortaya koymuştur. Ayrıca, iş tatmini işgören performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir. İşgörenlerin, örgütlerinin onlara ve üstlendikleri sorumluluklara değer verdiğini hissetmelerini ve örgütlerinin onların iyi oluşlarını düşüncelerine dair algılarının yüksek olması işgörenlerin kendilerini güvende hissetmelerini sağlayarak muhtemelen örgüte olan bağlılıklarını artırmakta ve böylelikle de bu iş görenlerin daha yüksek düzeyde tatmin duygusu yaşamalarına olanak tanımaktadır. İşlerinde tatmin duygusu yaşayan işgörenlerin ise performansları artmaktadır. Bulgular ilgili yazınla örtüşmektedir (Örneğin; Randall vd., 1999; Ziegler vd., 2013). Algılanan örgütsel desteğin performans üzerindeki doğrudan etkisinin anlamsız olmasını ise çalışmaya katılan mavi yakalı işgörenlerin örgütleri tarafından verilen desteği muhtemelen bir zorunluluk olarak görmeleri ve bu desteğin her ne kadar işlerinden duydukları tatmin düzeyini artırmalarına yardımcı olsa da performanslarını doğrudan yükseltmediği yorumu ile açıklanabilir. Diğer bir deyişle; algılanan örgütsel destek bu çalışmada işgören performansını doğrudan değil de dolaylı olarak etkilemektedir. Bu bulgu; Wayne, Shore, Liden (1997) ve Turunç & Çelik (2010)'ın sonuçları ile uyumludur. Bu çalışmada her ne kadar algılanan örgütsel desteğin işgören performansı üzerinde doğrudan etkisi bulunmasa da gelecekteki çalışmalar için doğrudan ve dolaylı etkiler yeniden ele alınarak iş tatmini ve örgüte olan bağlılık gibi potansiyel aracı mekanizmalar araştırılmalıdır. Örgütlerin ve yöneticilerin işgörenlerinin iş tatmin düzeylerini yükseltebilecek daha iyi çalışma ortamlarını sunmaları; ücret artışı, terfi ve kariyer olanakları gibi bir takım stratejileri uygulamaları ve geliştirmeleri işgörenlerin işlerinden tatmin olmalarını sağlayarak performanslarını artıracaktır. Bu

bulguların yanında çalışmamız bazı sınırlılıklar içermektedir. Öncelikle araştırmada kullanılan örneklem bir sınırlılık yaratmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin çoğunlukla mavi yakalı ve eğitim seviyesi nispeten düşük çalışanlardan oluşması, büyük işletmelerde ve eğitim seviyesi daha yüksek beyaz yakalı çalışanlarla yapılabilecek karşılaştırmaları engellemektedir. Bir diğer sınırlılık ise araştırmanın kesitsel doğasından kaynaklanmaktadır. Gelecekte bu konuda yapılacak boylamsal çalışmalar, neden sonuç ilişkisini ortaya koyarak ilgili yazına katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akal, Z. İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri, MPM Yayınları, Ankara, 1992.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., Turunç, Ö. "Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19 (1), 2012, s.105-135.
- Armeli, Stephan., Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lynch, P. "Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Sociomotional Needs", Journal of Applied Psychology, 83, 1998, s.288-297.
- Brayfield, A.H. ve Rothe, H.F. "An index of job satisfaction", Journal of Applied Psychology, 35, 1951, s.307-311.
- Chen, F.C., Ku, E.C. S., Shyr Y.H., Chen F.H. ve Chou, S.S. "Job Demand, Emotional Awareness, And Job Satisfaction in Internships: The Moderating Effect of Social Support", Social Behavior and Personality, 37, (10), 2009, s.1429-1440.
- Cropanzano, R., Howes, J.C., Grandey, A.A., Toth, P. "The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress", Journal of Organizational Behavior, 18, (2), 1997, s.159-180.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. M., & Davis-LaMastro, V. "Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation", Journal of Applied Psychology, 75, 1990, s.51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. "Perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, 71, 1986, s.500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D., Rhoades, L. "Reciprocation of perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, 86, 2001, s.42-51.
- Feldman, C. D. ve Arnold, J. Managing Individual and Group Behavior in Organization, Mc.Graw-Hill International Book Company, 1983, Auckland.
- Hackman, J.R. ve Oldham, G.R. "Development of the job diagnostic survey", Journal of Applied Psychology, 60, 1975, s.159-170.
- Judge, T. A., Woolf, E. F., & Hurst, C. "Is emotional labor more difficult for some than for others? A multilevel, experience-sampling study", Personnel Psychology, 62(1), 2009, 57-88.
- Kirkman, B.L. ve Rosen, B. "Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment", Academy of Management Journal, 42, 2009, s.58-74.
- Maharani, V. ve Troena, E. A. "Organizational Citizenship Behavior Role in Mediating the Effect of Transformational Leadership. Job Satisfaction on Employee Performance: Studies in PT Bank Syariah Mandiri Malang East Java", International Journal of Business and Management, 8, (17), 2013, s.1-13.
- Randall, L.M., Cropanzano, R., Bormann, C.A., Birjulin, A. "Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior", Journal of Organizational Behavior, 20, 1999, s.159-174.
- Sigler, T.H. ve Pearson, C. M. "Creating an empowering culture: examining the relationship between organizational culture and perceptions of empowerment", Journal of Quality Management, 5, 2000, s.27-52.
- Springer, G.J. "A Study of Job Motivation, Satisfaction, and Performance among Bank Employees", The Journal of Global Business Issues, 5, (1), 2011, s.29-42.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. "Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi", Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 17 (2), 2010, ss.183-206.
- Wayne, S.J., Shore, L.M., & Liden, R.C. "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective", Academy of Management Journal, 40, 1997, s.82-111.
- Wright, T. A., Cropanzano, R., Bonett, D. "The Moderating Role of Employee Positive Well - Being on the Relation between Job Satisfaction and Job Performance", Journal of Occupational Health Psychology, 12, (2), 2007, s.93-104.
- Ziegler, R., Hagen, B., Diehl, M. "Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance: Job Ambivalence as a Moderator", Journal of Applied Social Psychology, 42, (8), 2012, s.2019-2040.