

**T.C. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ
İLİŞKİDE ÖZ YETERLİLİK FAKTÖRÜNÜN DÜZENLEYİCİ ROLÜ:
BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İdil Çağl ERKOÇ

1210220005

Anabilim Dalı: Psikoloji

Programı: Endüstri ve Örgüt Psikolojisi

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Tülay Bozkurt

Haziran, 2015

**T.C. İSTANBUL KÜLTÜR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ
İLİŞKİDE ÖZ YETERLİLİK FAKTÖRÜNÜN DÜZENLEYİCİ ROLÜ:
BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İDİL ÇAĞIL ERKOÇ

1210220005

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Tülay Bozkurt

Jüri Üyeleri: Doç. Dr. Zeynep Oktuğ

Doç. Dr. Tülay Turgut

Haziran, 2015

TEŞEKKÜR

Öncelikle tez danışmanım Prof. Dr. Tülay Bozkurt'a süreç boyunca bilgisini, ilgisini, anlayışını hiç eksik etmediği için teşekkür ediyorum. Bu zaman zarfında iş ve okul yoğunluğunun içinde ihtiyaç duyduğum her an sorularıma cevap bulabildiğim İstanbul Kültür Üniversitesi çatısı altındaki tüm herkese teşekkür ediyorum.

Ailemin, arkadaşlarımlın, tüm sevdiklerimin desteği benim için çok değerli. Bir an olsun eksikliklerini hissettirmedikleri için öncelikle annem Yasemin Kocabalı'ya, babam Zafer Erkoç'a,

Belkide benden daha çok eğitimim adına heyecanlanan dualarını esirgemeyen babaannem Ayten Erkoç'a, dedem Abdullah Erkoç'a, anneannem Serpil Kocabalı'ya,

Teknik destek ve sayısını bilemediğim ihtiyacım olan her an sevgisiyle, desteğiyle, yanımda olan Ali Muhyiddin Toğrul'a ve Ailesine,

Üniversiteden beri her an birbirimizin yanında olmaya gayret gösterdiğimiz, bu aşamada da desteklerini tüm kuvvetleriyle gösteren arkadaşlarım Merve Terzioğlu'na , Nazan Kaya'ya,

Manevi desteğini her zaman hissettiren Nurşah Erdem'e ve diğer tüm yakınlarıma çok teşekkür ediyorum.

ÖZET

Bu araştırmanın amacı algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu sebeple algılanan örgütsel destek boyutları, kişisel gelişime yönelik destek ile karşılıklılık normuna dayalı destek olarak; iş performansı ise görev performansı ve bağlamsal performans olmak üzere iki boyutta ele alınmıştır.

180 banka çalışanınin dahil edildiği örnekleme, İstanbul ilindeki beş farklı banka kuruluşundaki çalışanlar kapsamaktadır. Verilerin toplanmasında Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği (AÖDÖ), Algılanan Rol İçi ve Rol Dışı İş Performansı Ölçeği ve Genel Öz Yeterlilik Ölçeği kullanılmıştır. Elde edilen veriler t- testi analizi, korelasyon analizi, hiyerarjik regresyon analizi ve tek yönlü ANOVA analizi kullanılarak değerlendirilmiştir.

Çalışmamızdan elde edilen bulgular ışığında, kişisel gelişime yönelik destek ile görev performansı ve bağlamsal performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Fakat karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki ilişki manidar olmakla birlikte negatif korelasyon ilişkisi bulunmuştur. Öte yandan şartlı değişken olarak araştırma modelimize aldığımız öz yeterlilik değişkeninin algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında düzenleyici rolünün olmadığı tespit edilmiştir. Demografik değişkenlerimiz ile yapmış olduğumuz analizlere bakacak olursak, cinsiyete, yaşa, eğitim durumu ve sektör tecrübesine göre görev performansı ve bağlamsal performans arasında kıyaslama yaptığımızda anlamlı bir sonuç çıkmamıştır.

Anahtar kelimeler: Algılanan örgütsel destek, iş performansı, öz yeterlilik

ABSTRACT

The aim of this research is to examine the relationship between perceived organizational Support and work performance. In this sense perceived organizational support is approached in terms of support for personal development and reciprocity norm; whereas work performance is approached in duty performance and contextual performance aspects.

The sample was applied on 180 bank employees from five different bank institutions located in İstanbul province. Perceived Organizational Support Scale, Perceived Organizational In/Out-Role Work Performance Scale and General Self Sufficiency Scale methods are utilized in data gathering phase. The collected data was assessed via t-test, correlation, hierarchic regression, single direction ANOVA analysis methods.

In the light of the findings gathered from researches conducted, it is seen that a positive and meaningful relationship exists between personal development support, duty performance and contextual performance. However, the relationship between reciprocity norm support, duty performance and contextual performance is noteworthy but negatively correlated. In addition it is detected that self-sufficiency variable which is used as conditional variable in this study has no effect on perceived organization support and work performance. Upon the analysis conducted on demographic variables, it is seen that there is no meaningful result with regard to the comparison of duty performance and contextual performance in terms of gender, educational status and sector experience.

Key Words: Perceived organizational support, work performance, self-sufficiency.

İÇİNDEKİLER

BÖLÜM 1

1.GİRİŞ.....	1
1.1 PROBLEM TANIMI VE ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	2
1.2 ARAŞTIRMANIN AMACI	3

BÖLÜM 2

2. LİTERATÜR TARAMASI VE KURAMSAL ÇERÇEVE.....	4
2.1.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI VE TANIMI	4
2.1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ ÖNEMİ	5
2.1.3. DESTEKLEYİCİ ÖRGÜTÜN ÖZELLİKLERİ.....	6
2.1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KURAMLARI.....	7
2.1.4.1. Örgütsel Destek Kuramı	7
2.1.4.2. Karşılıklılık Normu Kuramı	8
2.1.4.3. Kişileştirilmiş Örgüt Kavramı.....	9
2.1.4.4. Sosyal Değişim Kuramı	9
2.1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	10
2.1.2.1. Bireysel Faktörler	10
2.1.2.2. Örgütsel Adalet.....	10
2.1.2.3. Yönetici Desteği	11
2.1.3. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI	12
2.2.1. İŞ PERFORMANSI KAVRAMI VE TANIMI	13
2.2.2. İŞ PERFORMANSININ BOYUTLARI	14
2.2.2.1. Görev Performansı	15
2.2.2.2. Bağlamsal Performans.....	15
2.2.3. GÖREV PERFORMANSI İLE BAĞLAMSAL PERFORMANS ARASINDAKİ FARK.....	16
2.2.4. PERFORMANS DEĞERLENDİRMENİN YARARLARI VE SAKINICALARI.....	17
2.2.5. BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL PERFORMANS ARASINDAKİ FARK.....	18

2.2.6. PERFORMANSI ETKİLEYEN FAKTÖRLER	19
2.2.6.1. Moral ve Motivasyon	19
2.2.6.2. Ödül ve Ceza Yöntemi	19
2.2.6.3. İş Sağlığı ve İş Güvenliği	20
2.2.6.4. Çalışma Arkadaşları.....	21
2.2.6.5. Fiziki Şartlar	21
2.2.7. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ	22
2.3.1. ÖZ YETERLİLİK.....	23
2.3.2. ÖZ YETERLİLİĞİN ÖNEMİ	25
2.3.3. ÖZ YETERLİLİK TEORİSİ	26
2.3.4. ÖZ YETERLİLİK İNANCININ KAYNAKLARI.....	28
2.3.5. ÖZ YETERLİLİK DAVRANIŞLARININ İŞLEYİŞ SÜREÇLERİ.....	30
2.3.6. ÖZ YETERLİLİK İNANCININ ÖLÇÜLMESİ.....	33
2.4.1. ARAŞTIRMA MODELİ.....	34
2.4.2. HİPOTEZLER.....	34
<u>BÖLÜM 3</u>	
3.YÖNTEM	37
3.1. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	37
3.2. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ	38

3.3. VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ.....	38
3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	38
3.4.1. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği.....	39
3.4.2. İş Performansı Ölçeği	39
3.4.3. Genel Öz Yeterlilik Ölçeği	40
<u>BÖLÜM 4</u>	
4. BULGULAR	41
4.1. ÖLÇEKLERİN YAPISAL ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR	41
4.1.1. Ölçeklerin Faktör Yapıları İle İlgili Bulgular	42
4.1.2. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri İle İlgili Bulgular	47
4.2. HİPOTEZLER İLE İLGİLİ BULGULAR	49
<u>BÖLÜM 5</u>	
5. TARTIŞMA VE ÖNERİLER	58
KAYNAKLAR	63
EKLER.....	68
EK:1 Kişisel Bilgi Formu.....	69
EK:2 Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği.....	70
EK:3 Genel Öz Yeterlilik Ölçeği	73
EK:4 İş Performansı Ölçeği	75

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Yeterlilik Beklentileri ve Sonuç Beklentileri Arasındaki Farkın Şeması	32
Şekil 2: Araştırma Modeli	34
Şekil 3: Revize Edilmiş Araştırma Modeli	62

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Örnekleme oluşturan çalışanların demografik bilgileri	37
Tablo 2: Algılanan örgütsel desteğe ait faktör analizi sonuçları	42
Tablo 3: Algılanan örgütsel desteğin scree plot tablosu.....	43
Tablo 4: İş performansı ölçeğine ait faktör analizi sonuçları	44
Tablo 5: İş performansı ölçeğinin scree plot tablosu	45
Tablo 6: Genel öz yeterlilik ölçeğine ait faktör analizi sonuçları.....	45
Tablo 7: Genel öz yeterlilik ölçeğinin scree plot tablosu	46
Tablo 8: Güvenilirlik analizlerinin sonuçları	48
Tablo 9: Kişisel gelişime yönelik destek, karşılıklılık normuna dayalı destek, görev performansı, bağlamsal performans ve öz yeterlilik değişkenlerinin Kolmogorow- Simirnow Normallik Testi	48
Tablo 10: Kişisel gelişime yönelik destek ve karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon	49
Tablo 11: Kişisel gelişime yönelik destek ile görev performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik algısının biçimlendirici rolü.....	51
Tablo 12: Karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı arasındaki ilişkide öz yeterlilik algısının biçimlendirici rolü	52
Tablo 13: Kişisel gelişime yönelik destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide öz yeterlilik algısının biçimlendirici rolü.....	53
Tablo 14: Karşılıklılık normuna dayalı destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide öz yeterlilik algısının biçimlendirici rolü.....	54
Tablo 15: Öz yeterlilik ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon.....	55
Tablo 16: Cinsiyete göre görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki kıyaslama için t-testi sonuçları	56

Tablo 17: Yaş ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon.....	56
Tablo 18: Sektör tecrübesi ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon.....	57
Tablo 19: Eğitim Durumuna göre görev performansı ve bağlamsal performansın ANOVA sonuçları	57

BÖLÜM 1

1.GİRİŞ

Örgütler dönemin gerekliliklerine göre güncel politikalar oluştururlar. Kurumlar oluşturdukları politikalar doğrultusunda yoğunlukla üzerinde durdukları kavram performanstır. Örgütün varlığını sürdürebilmesi için çalışanların verimliliği önemli bir ön koşuldur. Bu araştırmada İstanbul Kültür Üniversitesi yüksek lisans tezi kapsamında algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkide öz yeterliliğin düzenleyici rolü incelenmiştir.

Çalışanların örgüt içindeki performansını kişisel özellik ve yetenekleri, işini başarma arzusu, yönetimin bu arzuyu harekete geçirme kabiliyeti ve sağlanan çalışma ortamı belirlemektedir. İş performansı, sadece çalışana bağlı bir sonuç değildir. Çalışanın kişisel özellikleri, becerileri, yetenekleri ve başarma arzusunun yanında yönetimin bu arzuyu hareketlendirme yeteneği ve çalışma ortamı, birlikte iş performansını belirlemektedir (Bükülmez,2013,s.2).

İş sahasında çalışana ve örgüte düşen paylara baktığımızda, işgörenden beklenen verimliliğin yanısıra örgütünde çalışandaki verimli iş gücünü ortaya çıkartabilmek adına, kurum politikasını düzenlemesi gerektiği düşünülmektedir.

Algılanan örgütsel destek, işgörenin çalıştığı kurum tarafından sahiplenildiğini, çalışanın kişisel gelişimine, kariyer gelişimine katkı sağlama konusunda gönüllü olduğunu bilmesidir. Kurumun çalışanın konforunu, hassasiyetlerini önemseydiğini hisseden çalışan aldığı destek karşısında kayıtsız kalmayarak performansını arttıracığı düşünülür.

Öz yeterlilik kavramı bireysel bir faktördür. Kişinin bir işi yapabilmesine dair kendi inancıdır. Her ne kadar örgüt destekleyen, sahiplenen bir politika sergilese de bireysel faktörler örgütten gelen direktifleri ve malzemeleri değerlendirme biçimlerini etkileyecektir.

1.1 PROBLEM TANIMI VE ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

İçinde bulunduğumuz dünyanın, toplumun, zamanın getirmiş olduğu neredeyse her an gelişmek, mevcut standartları iyileştirmek adına birçok adımların atıldığını görmekteyiz. Örgütler içinde bulunduğu piyasanın rekabet ortamında, ortaya koydukları farklarla varlıklarını sürdürmeye çalışıyorlar. Tüm bu planlamaların içinde en güçlü faktörlerden biri de insan olsa gerek. Bu durum bize kurum ile çalışan arasındaki ilişkiyi sorguluyor. Kurumlar çalışanlarının iş tanımlamalarını oluştururken, verilen iş çerçevesinde performans değerlendirme ile çalışanın kuruma olan yatırımını da sorgular bir konumdalar. Bu noktada çalışan da elbette işverenin kendisi üzerinde yaptığı yatırımı sorgulamaktadır. Maddi yatırımların yanı sıra psikolojik yatırımlar da çalışan tarafından önemsenir niteliktedir. Böylelikle çalışan tarafından algılanan örgütsel desteğin performansa katkısı olduğunu çıkarılabılırız.

Rekabetçi ortamlarda çalışanların iş performansı çok önemli bir konudur ve performansı arttırmak insan kaynakları yönetiminin en temel sorunlarından biridir. Hizmet mükemmeliyetini sürdürmenin ana unsuru iyi performans sergileyen çalışanlardır (Li, Sanders, & Frenkel' den akt. Kurt, 2013,s.4)

Performans yönetimi, örgütlerde tüm personeli, performansın sürekli gelişimini hedefleyen ortak amaçlarda birleştirmeyi ve bu amaçlara ulaşmak için gerekli planlama, ölçme, yönlendirme, kontrol işlerini, yönetimin diğer işlevleri ile eşgüdümlü olarak yürütmeyi öngören bir yönetim biçimidir.

(<http://www.sayistay.gov.tr/yayin/yayinicerik/aras05perriskterim.pdf>).

Performans, çalışanın iş tanımı kapsamında kurum adına sergilemiş olduğu bir üründür. Bu ürünün oluşabilmesi ve artabilmesi için birtakım faktörlerin etkili olduğu bilinmektedir. Yapılan bu araştırmada incelenen bir diğer değişken olan algılanan örgütsel desteğin performansı etkilenen bir faktör olduğu düşüncesindeyiz.

Algılanan örgütsel destek kurumun, çalışanın içinde bulunduğu psikolojik şartları, memnuniyetini, çalışma şartları içindeki konforunu dikkate almasıdır. Bu bir yandan çalışana kendini değerli hissettiren bir yandan çalıştığı ortamı sahiplenmesine zemin hazırlayan bir faktör olduğunu söyleyebiliriz.

Örgütsel destek performansı etkileyen çevresel bir değişkendir. Öte yandan performansı etkileyen bireysel değişkenlerin tanımlanması ve irdelenmesi de ilgili yazında önemli bir yer tutmaktadır. Bu çalışmadaki bireysel değişken öz yeterlilik kavramı olarak sınırlandırılmıştır.

Öz yeterlilik kişinin yapacağı işe yönelik kendi becerilerinin boyutlarını, sınırlılıklarını algılama ve yorumlaması olarak tanımlanabilir. Çalışanın kendisini değerlendirme süreci, kendini işin hangi aşamalarında görebildiği ve kendine olan inancı yapacağı işin sonucunu dolayısıyla performansını etkiler.

Yapılan bu çalışmada, araştırma bulguları sonucunda algılanan örgütsel desteğin kurum içindeki varlığı ve boyutlarının çalışanın üzerindeki olumlu etkilerinin göz ardı edilmemesi gerektiği, aksi durumların iş görenin işi sahiplenme, işi yürütme ve performansa bağlı gelişen süreçlere olumsuz etkilerinin olabileceği düşünülmektedir.

Tartışmalar sonunda bu araştırmanın amacını algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişki ve bu ilişkide öz yeterlilik kavramının düzenleyici rolünün incelenmesi oluşturmaktadır.

1.2 ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmada; algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu ilişkide öz yeterlilik faktörünün rolüne bakılmıştır.

Ayrıca araştırmamızın hipotezlerinde formülize edilmeyen fakat merak etmiş olduğumuz demografik değişkenlerimiz ile iş performansı arasındaki ilişkiye dair sorularımız şunlardır;

1. Görev performansı çalışanların cinsiyetine göre farklılık gösterir mi?
2. Bağlamsal performans çalışanların cinsiyetine göre farklılık gösterir mi?
3. Yaş ile görev performansı arasında bir ilişki var mıdır?
4. Yaş ile bağlamsal performans arasında bir ilişki var mıdır?
5. Sektör tecrübesi ile görev performansı arasında bir ilişki var mıdır?
6. Sektör tecrübesi ile bağlamsal performans arasında bir ilişki var mıdır?
7. Görev performansı çalışanların eğitim durumuna göre farklılık gösterir mi?
8. Bağlamsal performans çalışanların eğitim durumuna göre farklılık gösterir mi?

BÖLÜM 2

2.LİTERATÜR TARAMASI VE KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1.1. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMI VE TANIMI

Algı, duyu verilerini örgütleyip yorumlayarak çevremizdeki nesne ve olaylara anlam verme sürecine verilen addır (Cüceloğlu, 2008, s.98). Algılar; ne gördüğümüzü, nasıl yorumladığımızı, neye inandığımızı, nasıl davrandığımızı bize göstermektedir. Algılarımız aynı zamanda zihnimize değerler yaratmakta, problemler oluşturmakta ve bu problemleri de çözmektedir. Bu kadar güçlü bir özelliğe sahip olan algılarımız, birçok psikolog tarafından, “gerçek” olarak nitelendirilir (Johansson, Xiong&Willimon,'den akt. Bakan&Kefe, 2012, s.21). Bu kapsamda, beklentiler ve motivasyonel durumlardan etkilenen algı, kişinin başlangıçta edindiği bilgiyi, diğer kişilerin hareketlerini ve güdülerini zihinde kategorize ederek ve ek bilgiler geldikçe de bu bilgileri güncelleyerek, sosyal algılama faaliyetini gerçekleştirir (Arkonacı'dan akt. Bakan&Kefe, 2012, s.21).

Örgütsel algının tanımına baktığımızda, örgütteki uyarıcılar ile örgütsel süreç arasındaki ilişkilere dayalı olarak oluşur. Bu bağlamda her örgütte bir yönetim algısı, adalet ve tarafsızlık gibi algı türleri oluşur. Örgüt veya yönetim algısı çalışanların örgüte bakış açısını da yansıtır (Akbaba, 2011,s.70).

Örgütsel destek, çalışanın, örgütün kendi katkısına değer vermesini ve mutluluğunu önemsemesini algılama tarzı olup çalışanları etkileyen politika, kural ve faaliyetlerin örgütün isteğiyle mi yoksa dışsal etkilerle mi olduğuna dayanan tecrübe kaynaklı bir algıdır (Eisenberger'den akt. Gökpınar, 2014, s.13).

Kraimer'e göre (2004) algılanan örgütsel desteğin üç alt boyutu vardır. Bunlar uyum desteği (işe uyum), finansal destek (mali ödüller, emek-para) ve kariyer desteğidir (kariyer gereksinimlerini karşılama) (Önderoğlu,2010).

Uyum sağlama örgütsel destek algısı, çalışanın mevcut tanımlanan işine adapte olabilmesi adına kurumun bu alışma sürecini kolaylaştırabilecek ekipmanları sunabilmesidir. **Finansal desteğe** baktığımızda, örgütün iş görenin finansal ihtiyaçlarına cevap veren bir çerçeve sunması, çalışanın kuruma olan katkılarının ödüllendirilebiliyor olmasıdır. **Kariyer desteği** ise, çalışanın kendi kariyer planlaması ile örgütün sunduğu kariyer imkanlarının örtüşür nitelikte olması, işgörenin kariyeri adına atmak istediği adımların kurum tarafından önemsendiğini ve bu süreci destekleyen bir alan oluşturulduğunu görmesidir.

Örgütsel destek yaklaşımı çalışanların çabalarındaki artış miktarını, örgütlerin çalışanların katkılarını ödüllendirmede ne derece istekli olduğu ve sosyo-duygusal ihtiyaçları ne ölçüde karşıladığıyla ilişkilendirmektedir (Üren& Çorbacıoğlu, 2012, s.29).

2.1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KAVRAMININ ÖNEMİ

Örgütler kuruluş amaçları doğrultusunda varlıklarını sürdürebilmek için birçok adım atmış olurlar. Yapılan girişimler, alınan kararlar, yapılan araştırmalar bir düzen kurmak, kurulan düzeni geliştirmek ve en önemlisi o düzenin varlığını korumak içindir. Bu düzen içinde çalışan olmazsa kurum olmaz, kurum olmazsa çalışan olmaz. Bu karşılıklılık ilkesinden de beslenen yapılar için destek faktörünün öneminden bahsedebiliriz. Çalışanın kurum adına göstermiş olduğu performansın, örgüt tarafından değerli bulunması, bu değerın çalışana hissettiriliyor olması iş gören için anlamlıdır. Söz konusu olan örgütsel desteğin, örgüt ile çalışan arasındaki bağlılığı da arttıran bir faktör olduğunu söyleyebiliriz.

Örgütsel bağlılık, çalışanların örgütün hedef ve değerlerini benimsemesi, örgütün bir parçası olmak için çaba göstermesi ve güçlü bir aile üyesi gibi hissetmesi anlamına gelmektedir (Özdevecioğlu, 2003, s.113).

Özdevecioğlu (2013) yapmış olduğu çalışmada, örgütsel destek ile örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya

koyarken, örgütsel destek algısı ile devam bağlılığı arasında anlamlı bir ilişki bulamamıştır.

Algılanan örgütsel destek, çalışanların, örgütün kendilerine bağlı kalacağına olan inançlarıdır. Edindikleri somut faydalarında ötesinde, bu onları örgütte tutar. Eğer çalışanlar, örgütün kendi bağlılıklarına karşılık vermediğini ve ihtiyaç duyulan destek kaynaklarını sağlamadığını hissederse, bu duruma işten ayrılarak cevap verebilirler (Shaffer' dan akt. Kaya, 2012, s.4).

Örgütsel desteğin sağlamış olduğu faydaları düşündüğümüz de bunlardan biride iş tatminidir. Algılanan örgütsel desteğin iş tatminini arttırdığı gibi olumlu bir ruh hali kazanmasında zemin oluşturur. Böylelikle çalışanın işletmeye sağlayacağı yarar adına istekli olacağı düşünülmektedir (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012). Bu noktada çalışanın, çalışma şartlarından memnun olmasının, örgütün varlığına ve iş akışına yönelik faydasından söz etmemiz mümkündür.

Rhoades ve Eisenberger'in algılanan örgütsel destek ile ilgili 70'den fazla araştırmayı kullanarak yaptıkları meta-analiz çalışmaları, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık, iş tatmini, olumlu ruh hali, örgütte kalma niyeti, işe katılım, rol ve fazladan rol performansı arasında olumlu yönde bir ilişki olduğunu göstermektedir (Erdaş, 2010, s.50).

2.1.3. DESTEKLEYİCİ ÖRGÜTÜN ÖZELLİKLERİ

Örgütsel destek kavramının kuruma yansıyan boyutuna baktığımızda çalışanın örgüte olan katkılarına nasıl yer verdiği ile doğrudan bağlantılıdır. Çalışanın ürettiği, kattığı, ortaya koyduğu malzemeye değer veriliyor olması destekleyici örgütün bir özelliğidir. İşgörenin ürettiği fikirlerin çalıştığı kurumda bir karşılığının olduğunu görmesi, kendisine verilen değer olarak anlamlandırılabilir.

Örgütlerin destekleyici bir yapıya bürünmesi birçok konu başlığını kapsayan bir unsur olsa bile, uygulanması zor olan bir durum değildir. Bireylerin örgütler için değerli olduğunun hissettirilmesi ve örgüt ile aralarında görünmez bir bağ olduğunun her fırsatta ortaya konulması, bireyleri örgütlerine daha fazla bağlamak için yeterli

olacaktır. Çünkü böyle bir örgüt ortamı oluşturulduğunda, çalışanların iş yerlerine olan aidiyet duyguları da perçinlenebilir (Kaya, 2012, s.8).

Örgütün kendi kurum kültürüne bağlı oluşturmuş olduğu yapılanma ve bu düzene bağlı oluşan yönetim ve çalışan kademelerinin, aralarındaki ilişkiyi düzenleyen bir tarafta olması önemlidir. Kurumlarda yöneticilerin tutumu, örgüt ile çalışan arasında bir köprü niteliği taşıması yönüyle de önemlidir. Çalışan örgütün kendisinden beklentisinin ne olduğunu, örgütte nasıl bir yerinin olduğunu çoğunlukla yöneticisi ile kurduğu ilişki aracılığı ile hissetmiş olur. Bu sebeple yöneticinin adil olması, çalışanlara eşit mesafede yaklaşması önemli bir başka unsurdur. Örgüt de yönetici ile alt kademe arasında kurulacak olan ilişkiyi destekleyecek olan bir politika sergilemelidir.

Eisenberg ve arkadaşları (1986), örgüt desteğinin; örgüt ile çalışan arasındaki ilişkinin kalitesine işaret ettiğini ifade etmişlerdir. Bu çerçevede, çalışanların örgütteki çalışma koşulları, ödüllendirme sistemi, eşit ve adil uygulamaları olumlu biçimde değerlendirmeleri, yaptıkları katkıların dikkate alındığını hissetmeleri, refah düzeylerinin artması ve mutlu bir ortamda çalıştıklarını düşünmeleri algılanan örgüt desteği açısından önemlidir (Rhoades ve Eisenberg'den akt. Fındıklı, 2014, s.139).

2.1.4. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK KURAMLARI

2.1.4.1. Örgütsel Destek Kuramı

Örgütsel destek teorisine göre çalışanlar örgütü kişileştirirler ve örgütün onların katkılarına değer vermesi ve refahlarını önemsemesi konularında inançlar geliştirirler (Eisenberger vd.'den akt. Kaya, 2012, s.8). Örgütsel destek teorisi Eisenberger ve arkadaşlarının ortaya koymuş olduğu bir kuramdır.

Örgütsel süreçlerin, kurum içinde çalışana sunulan fiziksel ve psikolojik imkanların, örgütün dışında oluşan yasalar gibi bir baskı, kural ile değil kurumun kendi politikası doğrultusunda gerçekleşmesi çalışanın sunulan desteğe, kuruma olan bakışına olumlu yönde bir etkisi olduğunu söyleyebiliriz.

Örgütsel destek teorisinden bahsettiğimizde çalışan ile işveren arasındaki ilişkiye karşılıklılık normu referans oluşturur. Kurumlarda, örgütü temsil eden kişilerin

tutumları çalışanların örgütsel destek algısını etkileyen bir faktör olarak tanımlanır. Çalışan kurumunun kültürünü onu temsil eden kaynaklardan tanır. Bu yönde çalışanın saygı görme, takdir edilme gibi duygusal destek noktalarına yatırım yapılması, sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılayan bir yaklaşım gösterilmesi işgörenin kurum içinde kendi varlığını sürdürmesi konusunda istekli ve tatminkar olmasının yanı sıra örgütün de varlığını sürdürmesi, kalkınması adına sahiplenen bir tutum sergileyecektir. Burada karşılıklı olarak varlıklarının belirli noktaları ile birbirine bağlı olduğu bir ilişkiden söz edebiliriz.

Örgütsel destek teorisi, örgütün çalışanın göstermiş olduğu özverili çalışmayı ödüllendiriyor olması ve sosyo-duygusal gereksinimleri karşılayabilmeleri ile çalışanların katkılarını vermeleri ve önemsemelerine dair inançların oluşmasına bağlıdır (Bozkurt, 2007).

2.1.4.2 Karşılıklılık Normu Kuramı

Karşılıklılık normu algılanan örgütsel destek kavramına dair çok temel bir anlayışı temsil eder. Çalışanlar kurum adına göstermiş oldukları olumlu faaliyetlerin sonucunun örgüt tarafından kendileri için tatmin edici geri dönüşlerinin olacağına inancı ile birlikte örgütün de çalışanın ödüllendirmesinin işgörendeki olumlu davranışı arttıracığına kanaat getirmesi karşılıklı yapılan sözel bir anlaşma gibidir. Karşılıklı yapılan bu yatırımda yapılan ihmaller örgütsel süreçleri sekteye uğratabilir. Böylelikle karşılıklılık ilişkisinde güvenin önemli bir yer tuttuğundan bahsedebiliriz.

Örgütsel destek algısı yüksek bireyler, kendisine verilen işi etkili bir biçimde ortaya koyabilmesi için ya da stres ve sıkıntı oluşturabilecek durumlar ile karşı karşıya kaldıklarında örgüt tarafından gereken desteğin sağlanacağı konusunda şüphe yaşamamaktadırlar (Erdaş, 2010). Çalışanın örgütsel süreçlere dair kendi içinde net olabilmesi yani ona sunulacak olan bir sonraki adımı biliyor olması, kuruma duyulan güven ile bağlantılıdır.

Çalışanların örgütten beklentileri ile göstermiş oldukları performans doğru orantılıdır. Bu yaklaşımın temelinde örgüt ile çalışan arasındaki ilişkide beklenti dengesinden sözedebiliriz (Akkoç vd., 2012).

Aktarım olgusu ve insanların bir şirketle olan ilişkilerindeki çeşitli psikolojik ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik çabaları, ortaya çıkan çabaların dışında iki tarafında beklentilerini karşılar. Bu karşılıklı beklentilerin karşılanması ve çalışan ile örgüt arasındaki ilişkide karşılıklı ihtiyaçların tatmin edilmesi süreci olarak adlandırılır (Levinson'dan akt. Kaya, 2012, s.10).

Bu beklentilerin içine çalışanın finansal yönden destekleyen ihtiyaçların yanı sıra psikolojik ihtiyaçlardan bazıları olan takdir edilme duygusu, işgörenin yaptığı işi yücelten yaklaşımların olması, yaptığı işin kurum için anlamlı olduğunun hissettirilmesidir. Kurumun beklentisi ise çalışana yapmış olduğu yatırım ölçüsünde işini sahiplenmesi ve verim sağlayabilmesidir.

2.1.4.3. Kişileştirilmiş Örgüt Kavramı

Algılanan örgütsel destek kavramının geliştirilmesinde iki temel teoriden faydalanılmıştır. Bunlardan ilki Levinson'un (1965) çalışanların organizasyonlarını kişileştirme eğiliminde oldukları ile ilgili teorisidir. Bu yaklaşımın temelinde, işletme içerisindeki bireylerin davranışlarının örgüte atfedilmesi yatmaktadır. Örgütün kendisini temsil eden kişilerin davranışları ile ilgili yasal, ahlaki ve finansal olarak belirli bir sorumluluk taşınması, bireylerin örgüt içindeki rollerinin belirlenmesinde ve devamlılığında örgütün normlarının, politikalarının ve kültürünün etkili olması, ayrıca bireylerin başkaları üzerinde kullanacağı gücün örgüt tarafından kararlaştırılması örgütün kişileştirilmesinin altında yatan temel nedenler olarak ifade edilmektedir (Levinson; Eisenberger ve diğerleri'nden akt. Erdaş, 2010, s.49).

Çalışanlar genellikle yöneticilerinin davranışlarının örgütün davranışını da yansıttığına inanmaktadırlar (Levinson'dan akt. Fındıklı, 2014). Bu sebeple yöneticilerin kurumu temsil eden bir pozisyonda olduklarının farkında olarak hareket etmeleri önemlidir.

2.1.4.4. Sosyal Değişim Kuramı

Algılanan örgütsel destek sosyal değişim teorisinin işveren ve çalışanlar arasındaki karşılıklılık teorisi üstüne kurulu bir uzantısıdır. Algılanan örgütsel destek, bir bağlılık

ölçüsüdür ancak bu kavram örgütün çalışana olan bağlılığını ifade eder (Thomas& Castro'dan akt. Kaya, 2012, s.3).

Sosyal değişim teorisinde karşılıklı iletişim ve etkileşimin önemi vurgulanmıştır. Çalışanın kendisine yararı dokunan bir tavır ile karşılaşmasının neticesinde, kendisinin de yardım etme eğilimi içinde olacağını ifade etmektedir. Aslında bir değiş- tokuş ilkesi işler. Bu işleyişin bağlılık, güven, memnuniyet çerçevesinde ilerlemesi iş akışındaki verimi de arttıracığı düşünülmektedir.

Blau (1964) sosyal değişim teorisinde konuyu sosyolojik anlamda ele alarak; iyilik yapılan kişinin şartlar el verdiği zaman karşılık vereceğini öne sürmüştür. Nitekim, çalışan birey örgütün kendisini desteklediği, değer verdiğini ve adil davrandığını algılar ise, yapılan iş verimliliğinin artışı ve çalışanın kendisini isteyerek işe ve görevine vermesi daha kolay olacaktır (Fındıklı, 2014, s.139).

2.1.2. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

2.1.2.1 Bireysel Faktörler

Algılanan örgütsel destekten bahsederken karşılıklı bir etkileşimin varlığından söz ettik. Bu ilişkide dikkat edilmesi gereken diğer bir faktörde çalışanların kişiliklerine dairdir. İşgörenin kişilik yapısı kurumun ona göstermiş olduğu tutumu nasıl değerlendireceğine etki etmektedir. Bunun yanı sıra algılanan örgütsel destek çalışmalarında da etkisi merak edilerek araştırmalara dahil edilen yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma yılı demografik değişkenlerinin de önemli olduğu vurgulanmaktadır.

2.1.2.2. Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet kavramı ilk olarak Greenberg (1987) tarafından kullanılmıştır. Greenberg'e (1990) göre örgütsel adalet hem çalışan bireylerin kişisel doyumlarını hem de örgütlerin işlevlerini etkili bir şekilde yerine getirebilmeleri için gereklidir ve benzer şekilde adaletsizlik örgütsel bir sorun olarak görülmelidir (Önderoğlu, 2010, s.2).

Çalışanlar kurumdaki uygulamaların işleyişinin adil olduğunu düşündüklerinde, kurumun da onları daha fazla desteklediğini algılamaktadırlar (Giray, 2010, s.69).

Örgütsel adalet yazınında en yaygın kullanılanlar, dağıtımsal, işlemsel/prosedürel ve etkileşimsel adalet boyutlarıdır (Cohen-Charash ve Spector'dan akt.Tokgöz, 2011, s.366). Örgütsel adaletin bu üç formu birbirleriyle yüksek oranda ilişkilidir ve araştırmalar çalışanların iş ile ilgili tutumlarıyla her bir boyutun bağımsız olarak ilişkisi olduğunu ortaya çıkarmıştır (Colquitt vd.'den akt. Tokgöz, 2011, s.366).

Dağıtımsal adalet kavramı, çalışanların yaptıkları görev karşılığı elde ettikleri ödül, ücret miktarı ve biçimiyle ilgili oluşan algıyı ifade eder.

Örgüt üyelerinin girdi çıktı oranlarının aynı olması örgüt içi adaleti gösterir. Kurama göre bireylerin girdi - çıktı /sonuç - yatırım oranı diğer kişilerden daha az ya da fazla olduğunda bu durum haksızlık algısına yol açacak ve rahatsızlık oluşturacaktır (Önderoğlu, 2010, s.3).

İşlemsel/prosedürel adalet, örgüt içindeki bölüşüm kararlarının alındığı süreçlere ve prosedürler atfedilen adalet algısını açıklar. İşlemsel adaletin özü çalışanlara elde edecekleri kazanımlara ilişkin söz hakkı veya bilgi girdisi sağlama fırsatı verilmesidir (Tokgöz'den aktaran Tüzün, 2014, s.16).

Etkileşimsel adalet, örgüt içindeki bireyler arası davranışlara ilişkin bir kavramdır. Bireylerin birbirlerine karşı davranışların da alınan dürüstlük düzeyini belirtir. İşlemsel adaletin tersine, etkileşimsel adalet etkileşimin biçimsel yönlerine odaklanmaz. O, yönetimi astlarına yönelik davranışında etkileşim esnasında gösterilen açık yüreklilik, duyarlılık, saygının düzeyiyle ilgilidir (Tokgöz, 2011, s.367).

2.1.2.3 Yönetici Desteği

Yapılan araştırmalar, algılanan örgütsel desteğin öncüllerinden birinin de; yönetici, denetçi ve çalışma arkadaşlarına güven ve destek algılamalarının olduğunu göstermektedir (Shore ve Shore'dan aktaran Gürbüz, 2012).

Çalışanların yöneticileri ile olan ilişkilerinin destekleyici boyutta olması iş performansında olumlu anlamda artışa sebep olabileceği gibi aynı zamanda örgüte bağlılıklarını da sağlayacaktır.

Suliman (2001)'a göre işgörenin yöneticisi ile iyi ilişkiler geliştirmesi, örgüt içinde güvene ve bağlılığa yol açacaktır; çünkü işgörenler yöneticilerinin kendilerine yardım ettiğini ve örgütte kendilerine değer verildiğini hissedecektir (İşcan & Karabey, 2007).

Algılanan yönetici desteği, Bhanthumnavin (2001) tarafından şu üç boyutta sınıflandırılmıştır (Gürbüz, 2012, s.18);

1. *Duygusal destek*: Önemslenme, sevgi gösterme, empati ve kabullenme, stres, çatışma ve iş zorluklarının üstesinden gelebilmek için yardımda bulunma;
2. *Bilgisel destek*: İş performansına yönelik dönüt verme, bilgiyi değerlendirme, iş için gerekli olan beceri ve bilgi ile ilgili öneride bulunma ve rehberlik etme;
3. *Maddi destek*: Materyal kaynakları, ihtiyaç duyulan hizmetler ve finansal destektir.

2.1.3 ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN SONUÇLARI

Örgütsel bağlılık üzerinde çalışmalar yapan Meyer ve Allen, örgütsel bağlılığın psikolojik bir boyuta sahip olduğunu belirterek, çalışanların örgütle ilişkisi ile şekillenen ve örgütün sürekli bir üyesi olma kararı almalarını sağlayan bir davranış olarak tanımlamışlardır (Meyer ve Allen'dan akt. Özdevecioğlu, 2003, s.114).

Örgütün kendini geliştirmesine yönelik oluşturulan yeni yönetim modellerinde insan unsuru çokça vurgulanmaktadır. Çalışanın refahını, önceliklerini, memnuniyeti önemseyen kuruma çalışanın bakış açısı da pozitif bir yön alacağı düşünülür. Karşılıklı güven kavramının da atlanmaması gerektiği bu ilişkide, çalışanın örgüte olan bağlılık duygusunun arttığı vurgulanır.

Algılanan örgütsel desteğin çalışan üzerinde olumlu duygulara zemin oluşturduğundan bahsedebiliriz. Kurum adına göstermiş olduğu çalışmanın kendisine pozitif bir getirisinin olduğunu deneyimlemesi, olumsuz bir durum yaşadığında kurumun gereken

desteği göstereceğini biliyor olması çalışanında ruh halini olumlu yönde etkiler. Kendini çalıştığı kurum çerçevesinde güvenli hissediyor olması çalışma veriminin artmasına da kaynak oluşturmaktadır.

Örgütsel desteğin sağlandığı kurumlarda psikolojik ve fiziki koşulların oluşturulduğu bu düzende çalışanın örgütte kalma arzusu artacaktır. Bu da işten ayrılma niyetini azaltan bir faktördür. Çelik ve Turunç (2010), yapmış oldukları çalışmada algılanan örgütsel desteğin iş- aile çatışması, aile- iş çatışması ve işten ayrılma niyeti anlamlı olarak azalttığını bulmuşlardır.

Algılanan örgütsel desteğin duygusal bağlılıkla, iş tatminiyle, işteki olumlu ruh haliyle, örgütte kalma arzusuyla ve işten ayrılma niyetiyle güçlü bir ilişkiye sahip olduğu bulunmuştur. Algılanan örgütsel desteğin işe bağlılıkla, gerilimle çekilme davranışıyla ve rol dışı davranışlarla orta düzeyde ilişkili olduğu bulunmuştur. Algılanan örgütsel desteğin devam eden bağlılıkla ve işgücü devriyle ilişkili olduğu bulunmuştur (Rhoades & Eisenberger'den akt.Kurt, 2013, s.30).

2.2.1. İŞ PERFORMANSI KAVRAMI VE TANIMI

Performans, Fransızca kökenli bir kelime olup “iş başarımı, herhangi bir işte gösterilen başarı derecesi” olarak tercüme edilmektedir (Bozkurt'tan aktaran Gül, 2013, s.5). Performans için yapılan bir başka tanım da şu şekildedir. Performans birey için anlamlı olan amaçların oluşturulmuş günlük programlarla adım adım gerçekleştirilmesidir. Bir başka deyişle performans, görevin gereği olarak önceden belirlenen standartlara uygun davranışların gösterilmesi ve beklenen amaçlara ulaşma derecesidir (Camman,1993, s.7). Sözlük anlamıyla ise “performans”, kapasitenin kullanım derecesidir.

Performans sözcüğü, kurum açısından belirli bir zamanda üretilen mal veya hizmetin miktarı olarak tanımlanmakta iken, birey açısından performans hedefe ulaşma konusunda gösterilen bireysel “verimlilik” ve “etkinlik” düzeyidir (Tutar& Altıngöz, s.201).

Performans, belirlenmiş bir zaman içinde yürütülen faaliyetlerin, amaca hizmet etme derecesidir (Akal, 1992, s.1).

Performans kavramı belirli bir amacın görevin veya fonksiyonun yürütülmesi veya gerçekleştirilmesiyle ilişkilidir. Performans, genel anlamda amaçlanmış ve planlanmış bir etkinlik sonucunda elde edileni nicel veya nitel olarak belirleyen bir kavramdır (Gençay, 2010 ,s.6).

Örgütler için çalışanın performansı bulunduğu sektör içinde ayakta kalabilmek adına oldukça önem taşımaktadır. Çalışan performansının yüksek olması ve bunun devamlılığının sağlanması örgüt için hem kar hem de diğer örgütler arasında sektörel anlamda saygınlık olarak geri dönüş sağlar.

Performansı örgüt için olduğu kadar çalışan bireyler için de önem taşıyan bir konudur. Görev tanımı gereği verilen görevi yüksek düzey performans ile başarmak, kişisel bir doyum, iş tatmini ve uzmanlaşmanın bir yoludur. Performans, bireyin gelecekteki kariyer gelişimi ve emek pazarındaki başarısı için ana bir ön koşuldur. (Van-Scotter & Motowidlo'dan akt. Kurt, 2013,s.4). Çalışanın iş performansı üzerinde örgütsel desteğin etkisi de büyüktür.

2.2.2.İŞ PERFORMANSININ BOYUTLARI

Performans kavramının bağlamsal performans ve görev performans olarak ayrıştırılması 1990'lı yılların başlarında W.C. Borman ve S. J. Motowidlo tarafından gerçekleştirilmiştir. 1993 yılında Amerikan Hava Kuvvetlerinde yapmış oldukları çalışmada, çalışan 421 tamircinin yöneticilerce görev, bağlamsal ve toplam performansları ölçülmüştür. Bu çalışmada işgörenin görev tanımında yer alan işler ve buna bağlı eylemlerinin yanı sıra çevre ile etkileşim sonucu oluşan, çalışanın iş tanımından ayrı gelişen bir performans boyutu olan bağlamsal performans dahil edilmiştir. Bu haliyle görev performansı ile bağlamsal performans birbirinden ayrılmış, performansı tanımlayan iki boyut belirlenmiştir (Gül, 2013).

Rol içi iş performansı ve rol dışı iş performansı, örgütsel davranış için çok önemli iki faktördür. Her iki davranış türünün de farklı biçimlerde örgütsel etkililiğe katkıda bulunduğu varsayılır (Kurt, 2013, s.7).

2.2.2.1. Görev Performansı

Her iş kolunda kurumun çalışandan beklediği temel görevler vardır. Bahsedilen görevler teknik işleri kapsar ve yapılan işin devamlılığı için önemlidir. Bunun yanı sıra sözel olarak çoğu zaman tanımlanmamış olan çevresel kaynaklı etkileşim ile doğan çalışan faaliyetleride vardır.

Görev performansı, organizasyonun teknik çekirdeğine işaret eden temel faaliyetlerine teknolojik destek sağlamak ya da kaynak, materyal veya hizmet temin etmek suretiyle destek sağlayan iş yükümlülükleri kapsamında çalışanların sergiledikleri eylemler olarak tanımlanmaktadır (Borman & Motowidlo'dan akt. Ünlü& Yürür,2011, s.184). Bu tanımlamaya ek olarak, görev performansının iki alt bileşeni bulunmaktadır: (1) teknik-idari görev performansı ve (2) liderlik görev performansı. **Teknik idari görev performansı** liderlik merkezli görevlerin tümünün dışında kalan (evrak işleri, planlama, kalite kontrolü v.b.) görevleri içermektedir. Bir anlamda, yöneticilik görev tanımı dışında kalan alt kademe çalışanların tüm görevleri, bu görev performansı bağlamında değerlendirilmektedir. Diğer taraftan **liderlik görev performansı** motivasyon, yönetme, yöneltme ve astların değerlendirilmesi gibi insan ilişkileri ve insanların idare edilmesi görevlerini ihtiva etmektedir (Conway'den akt.Ünlü& Yürür, 2011,s.184-185).

Görev performansı biçimsel iş tanımları kapsamı içine giren temel dönüşümlerin gerçekleştirilmesi ve faaliyetlerin yerine getirilmesine yönelik performanstır. Bu anlamda görev performansının daha çok işin ustalık ve mesleki yönüyle ilgili olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle görev performansı işler arasında belirgin farklılıkları ortaya koyan işe ilişkin değişmeyen görev ve sorumlulukları nitelemektedir (Jawahar & Carr'dan akt. Bağcı, 2014, s.61)

2.2.2.2.Bağlamsal Performans

İş performansını bütünüyle iş tanımını kapsayan faaliyetler oluşturmaz. Kişilerarası etkileşim ile çalışanın ortaya koyduğu eylemler bütünüde performans başlığı altına girer. Çoğunlukla motivasyon ile oluşan faaliyetler bağlamsal performans yani rol dışı performans olarak adlandırılır.

Bağlamsal performans çalışanın görev tanımına girmemekle birlikte, bu görevlerin icrasını kolaylaştırmak suretiyle görev performansına destek olan ve ortaya çıkmasında kişilik özellikleri ile iyi niyetin etkili olduğu davranışlar biçiminde tanımlanabilir (Özdevecioğlu & Kanıgür'den akt. Bağcı, 2014, s.61). Diğer bir ifadeyle Bağlamsal performans görev performansını destekleyen psikolojik ve sosyal bağlamın sürdürülmesi ve artırılmasına katkı sağlayan davranışlardır (Borman & Motowidlo'dan akt. Polatçı, 2014, s.116).

Borman ve Motowidlo (1993), rol dışı iş performansı faaliyetlerini şu şekilde örneklendirmiştir (Kurt,2013, s.9);

- Resmi olarak iş tanımında yer almayan faaliyetlere gönüllü olmak
- Kendi sorumluluğunda olan bir görevi tamamlamak için fazladan çaba sarf etmek
- İş arkadaşlarına yardım etme ve onlarla işbirliği içinde olmak
- İşletmenin normlarını ve kurallarını, uygun olmayan durumlarda dahi kişisel olarak takip etmek
- İşletmenin amaçlarını onaylama, destekleme ve savunmak

Sosyal değişim kuramına göre bireyler sosyal değişimlerle aldıklarını ve verdiklerini dengelemeye çalışırlar. Rol dışı iş performansı davranışında çalışan örgüt ile ilişkisini çift taraflı fayda temelinde sürdürür ve örgütle sosyal bir mübadele içine girer. Bunun sonucunda birey eğer yöneticisi ve çalışma arkadaşları tarafından adil bir muamele gördüğünü düşünürse, rol dışı iş performansı davranışı sergileyerek onlara yardım edebilir. Eğer çalışan, yönetici ve çalışma arkadaşlarıyla ilgili bir eşitsizlik algılıyorsa, rol dışı iş performansı davranışını sergilemek istemeyebilir (Kurt, 2013, s.10)

2.2.3. GÖREV PERFORMANSI İLE BAĞLAMSAL PERFORMANS ARASINDAKİ FARK

Rol içi iş performansı ile rol dışı iş performansının birbirinden farklılaşması ile ilgili üç temel varsayım vardır (Borman & Motowidlo'dan akt. Kurt, 2013, s.11).

- 1) Rol içi iş performansı ile ilgili faaliyetler işten işe farklılaşırken, rol dışı iş performansında faaliyetler işler farklılaşsa da genellikle benzer yapıdadır.
- 2) Rol içi iş performansı kabiliyet ile ilgiliyken, rol dışı iş performansı kişilikle ve motivasyon ile ilgilidir.
- 3) Rol içi iş performansı daha fazla kurallarla belirlenmiştir ve rol içi davranışlardan oluşur. Rol dışı iş performansı ise daha fazla isteğe bağlıdır ve rol dışı davranışlar içerir.

Kavramlar incelendiğinde rol içi performansın kurum tarafından belirli bir çerçeve ile sınırlandırıldığını, örgütün çalışandan beklediği, işgörenin sergilemiş olduğu performansın neticesinin belli olduğunu görüyoruz. Öte yandan rol dışı performansa baktığımızda kişilerarası ilişkilere, çevresel etkileşime, tutumlara bağlı oluşan faaliyetlerden bahsedilmektedir.

2.2.4. PERFORMANS DEĞERLENDİRMENİN YARARLARI VE SAKINCALARI

Performans değerlendirme, organizasyonlarda belirli bir işi, belirli bir zamanda, çalışanların işin gerekliliklerini ne düzeyde yerine getirdiklerini ölçen bir çalışmadır. Performans değerlendirmesi; gerçek anlamda ortak bir çalışmaya, bilgi alışverişine, gerek hatalar ve gerekse başarılar açısından sorumluluğun paylaşılmasına ve eğitim-gelişmeye olanak sağlayan dinamik bir sistemdir (Barutçugil, 2002, s.178).

Kendi içinde sağlıklı bir şekilde performans değerlendirme çalışmalarını devam ettiren organizasyonlarda hızlı bir ilerleme söz konusudur. Bunu düzenli bir sistemde ilerletmemiş veya gerekli özeni göstermemiş organizasyonlarda ise sürekli bir yeniden düzenlenme çalışmaları söz konusu olmaktadır. Performans değerlendirme çalışmaları, çalışanın bilgi, beceri düzeyi ile organizasyonun hedefleri arasındaki uyumla alakalı önemli bir geri dönüş verir.

İyi bir performans değerlendirme sisteminde, iyi bir şekilde hazırlanmış ölçüm sistemleri bulunmalı ve ortaya çıkan veriler depolanmalı, ölçüm sistemleri amaç ve hedefler ile uyumlu olmalıdır. Ayrıca güvenilir bir değerlendirme tesadüfi sonuçlar

vermemesi gerekmektedir. Bir başka ifade ile bir çalışanın belirli koşullar altında birden çok veya başka yöneticiler tarafından değerlendirilmesi sonucu elde edilen sonuçlarda bir tutarlılık söz konusudur (Bilgin, 1998, s.82).

2.2.5. BİREYSEL VE ÖRGÜTSEL PERFORMANS ARASINDAKİ FARK

Tarihsel olarak bireysel performans, yönetim stratejilerinin temelidir. Geleneksel insan kaynakları yönetimi yaklaşımı bireysel performansı geliştirmek için geçmiş dönemlere ait performans değerlemelerine ve ücret dağılımlarına bakarken, bireysel yetenek ya da kapasite ve motivasyon arasındaki karşılıklı etkileşimin ortaya çıkarılmasıyla ücretlerin performanstan ayrı oluşturulduğu düşünce tarzının dışında ücretler, performans karşılığında elde edilir düşünce tarzı gelişmiştir. Buna ilaveten, örgütler, performans amaçları ve standartların açıkça belirlenmesi, personele ihtiyaç duyduğu uygun kaynaklar ve rehberlik hizmetlerinin verilmesi ve yöneticiler tarafından verilen desteğin, bireysel performans üzerinde kritik bir öneme sahip olduğunu fark etmişlerdir (Torrington vd.'den akt. Aksoy 2010, s.7).

Örgütsel performans, kurumun kendi hedeflediği noktaya gelebilmede gösterdiği başarının seviyesi olarak düşünülebilir. Örgütün hedeflerine ulaşmasının birçok sebebi olabilir. Çalışanı destekleyen bir örgüt kültürü bunlardan biridir. Çalışanların performansını pozitif yönde etkileyen politikalar ile hareket etmek, örgütsel performansında arttırır. Örgütsel performansın arttırılmasını hedef alan kurumlar, çalışanlarının becerilerini örgütsel amaçlara yönlendirirler. İletişim bir diğer önemli unsurdur. Örgüt içi iletişimin iyi olmasında büyük oranla kurum ile çalışan arasında iletişim adına köprü görevi olan yöneticilerin rolü büyüktür. Yöneticinin örgütün hedeflerini çalışana uygun bir şekilde yansıtabiliyor olması, işgöreni destekleyen bir tutum sergilemesi örgütsel amaçlara ulaşma yönünde ortak dili konuşmak adına önemlidir. Örgütsel performansın artmasının çalışanların da performansını arttıracığı düşünülebilir.

2.2.6. PERFORMANSI ETKİLEYEN FAKTÖRLER

2.2.6.1. Moral ve Motivasyon

Kurumlar kendi hedefleri doğrultusunda ilerlemek adına geliştirdikleri stratejilerde, onları hedeflerine taşıyacak kuvvetli bir kaynak olan insan yani çalışan faktörünü de gözünde bulundururlar. Çalışanın motivasyonunun yüksek olması kurum içindeki performansını arttırarak, örgütün hedefleri doğrultusunda çalışma gayreti içinde olmasını mümkün kılar.

İşgörenin kendisinden beklenen performansı gerçekleştirebilmesi için güçlü bir moral ve motivasyona sahip olması zorunludur. Bunun için çalışana işletme tarafından iyi ücret ve fırsatlar sağlanması, kendisini tatmin edebilmesi, terfi etmesine destek olunması ve diğer çalışanlar tarafından ilgi, yakınlık ve samimiyet gösterilmesi gerekmektedir. Çünkü çalışanların işin yapılmasıyla ilgili gerekli istek ve çabayı göstermesi, ilerleme yönünde işletmenin sunduğu mevcut fırsatların algılanmasına ve maddi bakımdan ihtiyaca yönelik ücret ve ödüllerin sağlanmasına bağlıdır (Gupta'dan akt. Çerçi, 2010).

2.2.6.2. Ödül ve Ceza Yöntemi

Ödül ve ceza yöntemleri moral ve motivasyonla yakından ilişkilidir. Bundan dolayı da ödül ve ceza yöntemleri, çalışanların örgüt içinde sergiledikleri performanslarına etki etmektedir (Camcı, 2013).

İşverenler çalışanı işe motive etmek için çeşitli yöntemlere başvururlar. Bunun içinde kişiyi besleyecek olan kaynaklara yönelirler. Çalışanı besleyeceği düşünülen kaynaklar hem maddi hem manevi yönde olması mümkündür. Bu kaynaklar iş gören için ödül niteliği taşır. Çalışanı ödüllendirmenin çoğunlukla olumlu geri dönüşü olan bir motivasyon aracı olduğundan bahsedebiliriz. Kaynaklarda bir o kadar da katkısı anlamlı bulunan yaklaşımda ceza sistemidir. Fakat bu sistem üzerinde dikkat edilmesi gereken önemli bir unsurun var olduğundan bahsedebiliriz. Uygulanmasının neticesinde çalışanın

motivasyonuna, verimliliğine ve dolayısıyla performansına olumsuz sonuçlar doğurabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Cezanın çalışana sınırlarını ve yaptığı işin gerektirdiklerini hatırlatan bir kaynak teşkil etmesi, işgörenin örgüt kültürüne olan algısını tazeleyebilir. Böylelikle aslında kurum çalışana beklediklerini ve beklemediklerini tekrar hatırlatmış olur. Cezanın çalışanın istenmeyen davranışına yönelik olması önemlidir. İşgörenin örgüt içindeki tüm davranışlarına genellenebilir bir ceza alması amaca yönelik olmayabilir. Aynı zamanda böyle bir yaklaşımın motivasyonu düşüren, bozucu bir etkisinin olması da mümkündür. Burada vurgulanmak istenen aslında cezanın ayırt edici bir nitelik taşıması gerektiğidir. Aksi halde ceza direkt olarak çalışanda ortadan kaldırılmak istenen davranışa etki etmeyerek performans üzerinde de bir etkiye yol açmayabilir.

2.2.6.3. İş Sağlığı ve İş Güvenliği

Son dönemlerde örgütler için gerekliliği ve önemi ciddiyle anlaşılmış bir konu olan iş sağlığı ve iş güvenliği, çalışanlar ve organizasyon için oldukça mühim bir başlık olarak yerini almaktadır.

İş sağlığı ve iş güvenliğinin ana felsefesi, tehlikeleri önlemenin yanında, risklerin öngörülmesi, değerlendirilmesi ve bu risklerin tamamen bertaraf edilmesi ya da kabul olunabilir seviyeye indirgenmesi şartı ile işgörenlerin, örgütlerin ve üretimin güvenliğini temin etmektir (Saldamlı'dan akt. Camcı, 2013).

İş sağlığı ve iş güvenliği konusu aynı zamanda, çalışanların kendilerine sağlanan şartların sağlıklı ve daha sağlıklı olması adına çalışan performansını ve çalışanın örgüte bağlılığını olumlu düzeyde arttıracak bir konudur. Çalışma koşullarındaki güvenliğin sağlanmasına gösterilen dikkat, çalışanların kendilerine verilen değer duygusunun oluşmasına sebep olmakta ve örgüt bağlılığını olumlu anlamda beslemektedir.

Bu açıklamalar dikkate alınarak söylenebilir ki iş sağlığı ve iş güvenliği konusu aynı zamanda çalışanların iş performansını artıran bir faktördür. Organizasyon içinde çalışanların yüksek performans göstermeleri, iş sağlıklarının ve iş güvenliklerinin sağlanmasıyla yüksek oranda ilişkilidir.

2.2.6.4. Çalışma Arkadaşları

Çalışan sayısının fazla, ekip çalışmasının ağırlıkta olduğu örgütler için sosyal ilişkilerin önemi büyüktür. Kurulan sosyal ilişkilerin bulunduğu ortamda kalma, iş tanımındaki görevleri devam ettirebilme, performansı yükseltebilme konularında etkisi yok sayılamaz. Örgüt içinde çalışanın kendini sosyal anlamda iyi hissetmesi performansını da olumlu anlamda etkileyecek ve çalıştığı örgüte bağlılığını arttıracaktır.

Bu sebeplerle çalışanın örgüt için sosyal ilişkilerini beslemek adına örgütlerin belirli zamanlarda çeşitli faaliyetler düzenlemesi yararlı olacaktır. Bu durum hedeflendiği gibi, çalışanın iş arkadaşlarıyla sosyal ilişkilerine destek vermesinin yanı sıra örgüte olan bağlılığı arttıracaktır.

İşgörenlerin psiko-sosyal gereksinimlerini karşılamalarına yardımcı olmak için yönetimin, işyerindeki sosyal ilişkileri güçlendirmeye yönelik gayret sarf etmesinin, o çalışanların iş doyumunu ve performanslarının artmasında önemli bir payının olduğu söylenmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008).

2.2.6.5. Fiziki Şartlar

Fiziksel şartlar çalışma hayatının kalitesini önemli ölçüde etkileyen başlıklardan bir tanesidir. Çalışanın performansı üzerinde doğrudan bir etkisi söz konusudur. Çalışanların arzu ve istekleri, zamana ve duruma göre sürekli değişmektedir. İşletme yönetimi de iyi bir çalışma ortamı oluşturabilmek için, çalışanların bu isteklerini olabildiğince yerine getirme gayreti içinde olmaktadır (Akal'dan akt. Camcı, 2013)

Fiziki şartlar işgören tarafından yapılması beklenen görevlerin iyi performansla yerine getirilmesi adına oldukça önem taşımaktadır. Çalışanlar rahat hareket edebilecekleri iş ortamı arzusu içindedir. Dolayısıyla çalışma ortamı içinde ısı, ışık, ses ve havalandırma performans üzerinde oldukça etki sahibi unsurlardır. Bu unsurların yeterli düzeylerde çalışanlara sağlanması performansı oldukça etkileyecek ve verimliliği arttıracaktır.

Fiziksel şartlar iş dışı yaşamı da oldukça etkilemektedir. Çalışma saatlerinin fazlalığı çalışanın özel yaşantısını olumsuz etkileyen bir durumdur. İzafe olarak çalışma süreleri

veya çalışma günündeki kısalıklar, işgörenlerin kendilerine daha fazla vakit ayırbilmeleri imkanını sunmaktadır (Erdil ve ark., 2004).

Çalışanların birçoğu, çalıştıkları işyerinivevlerine yakın, işyeri binasının yeni, temiz, kullanacakları araç gereçlerin iyi ve kullanışlı olmasını hem verimlilik hem de işten tatmin olmak için gerekli görmektedirler (Ozan'dan akt. Camcı, 2013).

2.2.7. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK İLE İŞ PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Artan rekabet koşullarında örgütler iş performansını iyileştirmenin yollarını aramaktadırlar. Çalışanın çalışma koşullarının, kendilerine sunulan maddi ve manevi imkanların performansa olumlu geri dönüşlerinin olduğu birçok araştırmaya konu olmuştur. Algılanan örgütsel desteğin çalışan ile örgüt arasında düzenleyici bir etkisi vardır. Bu düzenleyici etkiye sebep oluşturan kaynak örgütsel desteğin çalışan ile örgüt arasında karşılıklılık etkisi oluşturmamasından ileri gelir. Örgütün psikolojik ve fiziki şartları çalışana göz önünde bulundurarak oluşturması, işgörenin de kurumun çıkarlarını gözetken bir politika içinde yer almasına zemin oluşturabilir. Böylesi bir etkinin çalışanın performansına olumlu yönde etkisinin olacağından söz edebiliriz.

Örgütsel desteği performans ile geri ödemek, iş performansını etkileyen bir motivasyon unsuru olarak düşünülmektedir (Armeli, Eisenberger, Fasolo, & Lynch'den akt. Kurt, 2013).

Akkoç ve ark. (2012), yapmış oldukları araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin ve gelişim kültürünün çalışanların iş tatmini ve iş performansı üzerine etkilerinin bulunduğu, iş tatmininin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediğini tespit etmişlerdir. Algılanan örgütsel destek ve gelişim kültürünün çalışanların hem iş tatmini hem de iş performansı üzerine etkisinde güvenin kısmi aracılık rolü olduğu belirlenmiştir. (Akkoç vd., 2012).

2.3.1. ÖZ YETERLİLİK

Öz yeterlilik kavramı ilk kez ünlü psikolog Albert Bandura tarafından 1977 yılında, “Bilişsel Davranış Değişimi” kapsamında ileri sürülmüştür. Güçlü bir bireysel yeterlilik hissinin; daha sağlıklı olma, daha yüksek başarı ve daha sosyal bütünleşme ile ilişkili olduğu bulunmuştur. Dolayısıyla bu kavram; okul başarısı, emosyonel bozukluklar, mental ve fiziksel sağlık, kariyer seçimi ve sosyo-politik değişim gibi pek çok farklı alanda kullanılabilir (Schwarzer & Fuchs’tan akt. Yiğitbaş & Yetkin, 2003, s.6).

Öz yeterlilik, belli bir ortamda belli bir görevin başarılı bir biçimde yerine getirilmesi için kişinin motivasyonunu, bilişsel kaynaklarını ve gerekli olan eylem süreçlerini toplayan ve organize eden (kişinin kendisinin) inançlarıdır (Bandura’dan akt. Yeşilbalkan, 2001, s.48).

Bireyde öz yeterlilik zamanla deneyimlenen durumlarla oluşmaktadır. Bireyler kendi öz yeterliliklerini doğrudan deneyim yoluyla, diğer insanları gözlemlenmeleri yoluyla ya da başkalarının yorumlarını dinleme yoluyla geliştirebilirler.

İnsanların hissetme, düşünme ve davranışı, öz yeterlilik düzeylerine göre farklılık gösterir. Bireylerin öz yeterlilik düzeyleri, eyleme geçme motivasyonunu arttırabilir ya da azaltabilir (Bandura’dan akt. Yeşilbalkan, 2001, s.48).

Bandura (1994) öz yeterliliği yüksek ve düşük olan kişilerin özelliklerini belirlemiştir. Buna göre yüksek öz yeterliliğe sahip kişilerin özellikleri şunlardır (Akgündüz, 2012, s.46);

- Meydana gelen olayları geniş bir bakış açısıyla değerlendirirler. Bu, kişilerin içinde buldukları duruma olan dikkatlerinin artmasını sağlar.
- Kişilerin stresini azaltır, olaylar karşısında yaşamaları muhtemel duygusal zararları en aza indirir.
- Yeteneklerini zorlayacak amaçlar belirlerler ve bu amaçlara ulaşmak için kararlılıkla harekete geçerler.
- Yeteneklerini zorlayan durumlarla karşılaştıklarında, kaçmak yerine durumun üstesinden gelecek şekilde ve kendi yetenekleri doğrultusunda mücadele ederler.

- Başarısızlık karşısında pes etmezler ve çabalarını artırarak mücadele etmeyi sürdürürler.

- Başarısızlık sonucunda kendileri için tehdit oluşturabilecek durumlarda, başarısızlığın sebebini yetersiz çaba veya eksik bilgiye bağlarlar

Öz yeterliliği düşük olan bireylerin özelliklerinden bazıları ise şunlardır:

- Kendilerini yeterince tanımadıkları ve var olan yeteneklerine güvenmedikleri için zor görevleri almaktan kaçınırlar.

- Kendilerini motive edemezler.

- Başarısız olabilecekleri durumlar ile karşılaştıklarında, ortaya çıkan engelleri bir neden olarak kullanırlar.

- Zorluklar karşısında çabuk pes ederler.

- Başarısızlıklar sonrasında öz yeterlilik inançlarının yükselmesi uzun zaman alır. Bunun sebebi başarısızlıklarının nedenini sahip oldukları yeteneklerdeki eksiklikler olarak görmeleridir.

- Kendi yeteneklerine güvenmedikleri için strese daha çabuk girerler ve bu yeteneklerinin çok azını sergilemelerine neden olur.

Öz yeterlik insan davranışını birkaç yolla etkiler: birincisi, davranış seçimine etki eder. İnsanlar yetenekli olduğu ve kendilerine güven duydukları görevler ile meşgul olurken, yetenekli olmadıkları ve kendilerine güvenmedikleri görevlerden kaçınırlar. İkincisi, öz yeterlik, insanların anksiyeteye yönelik ne kadar çaba harcayacaklarını ve ne kadar uzun süre sebat gösterebileceklerini belirlemelerine yardımcı olur. Üçüncüsü, öz yeterlik inançları kişinin düşünce modellerini ve duygusal tepkilerini etkiler. Düşük öz yeterliğe sahip insanlar bir şeyin olduğundan daha zor olduğuna inanabilir, bu inançları stresi artırabilir ve problemi çözmeye yönelik dar bir vizyona sahip olmasına neden olabilir (Kumar& Lal'dan akt. Telef & Karaca 2011, s.500).

2.3.2. ÖZ YETERLİLİĞİN ÖNEMİ

Öz yeterlilik birçok disiplinde ve ortamda test edilmiş, değişik alanlardan bulgularla desteklenmiştir. Örneğin; öz yeterlilik fobiler; depresyon, girişkenlik, sigara içme davranışı, sağlık ve atletik performans gibi birçok klinik problemin odak noktasıdır. (İsrael, 2007, s.37). Bağlamda birçok kavram ile birlikte incelenmiş ve kavramlar üzerindeki etkisi araştırmaların konusu olmuştur.

Bireyin inançlarının onun bilişsel, duyuşsal ve psiko-motor gelişiminde önemli etkileri vardır. Yapılan birçok araştırmada öz yeterlilik inançlarının başarıyı ve edimi diğer beklenti inançlarından daha iyi yordadığının tespiti bu inancın önemini artırmıştır (Britner, Pajares; Pietsch, Walker, Chapman'den akt. İsrail,2007,s.37).

Diğer bir taraftan olumlu ve olumsuz öz yeterlilik inancına bağlı olarak gelişebilecek olan çalışanın motivasyonunun, memnuniyetinin, performansının artması veya azalması mümkündür. İş performansı günümüz rekabet ortamında yoğunlukla üzerinde durulan bir konudur. Örgütsel anlamda da öz yeterliliğin iş performansı üzerindeki etkisinin olduğu düşünülmektedir.

Öz-yeterlilik inancı kişilerin eyleme geçip geçmeme kararlarını ve zorluklar karşısında mücadele azimlerini yönlendirerek bu örgütsel süreçleri etkilemektedir. Eğer örgütler çalışanlarının öz-yeterlilik inançlarını yükseltmeyi öğrenebilirse, örgütün genel performansını da yükseltebilirler (Basım, Korkmazyürek & Tokat'dan akt. Kutlay,2012,s.26).

Kurumlar çalışanlarına öz yeterlilik algılarının işe yansıyan boyutu hakkında farkındalık uyandırmak adına adımlar atabilirler. Bu noktada farkındalık uyandırılmak istenen çalışan ihtiyacı yönünde desteklenmelidir.

Algılanan öz-yeterlilik, etkinlik ve ortam seçimini etkilemekle kalmamakta, aynı zamanda hâlihazırda başlamış olan başa çıkma çabalarını da nihai başarı beklentileri sayesinde etkilemektedir. İnsanların ne kadar çaba sarf edeceğini ve engeller ile olumsuz deneyimler karşısında ne kadar süre dayanabileceğini yeterlik beklentileri belirlemektedir. Algılanan öz-yeterlilik ne kadar güçlü olursa çabalar da o kadar etkin olmaktadır (Aksoy & Diken, 2009,s.711).

Beklenti-değer kuramına göre bir davranışın gösterilmesini değerler ve beklentiler belirler. Öz yeterlilik kuramına göre ise öz yeterliliğin düşük olduğu durumlarda, değerler ve beklentiler olumlu olsa dahi davranış gösterilmeyebilir. Örneğin, sınavda başarılı olacağına ve başarılı olmasının öğretmeni memnun edeceğine inanan, öğretmeni memnun etmekten hoşlanan bir öğrencinin olumlu beklenti ve değerleri vardır. Ancak kendisini bu konuda yeterli görmüyorsa çalışmaya güdülenmeyecektir (Açıkgöz'den akt. İsrail, 2007,s.41).

2.3.3. ÖZ YETERLİLİK TEORİSİ

Öz yeterlilik olgusu, Bandura'nın (1986) "Social Foundations of Thought and Action" adlı kitabı ile detaylarının tartışıldığı Sosyal Bilişsel Teori'nin (Social Cognitive Theory) değişkenlerinden birisidir (Akgündüz, 2012, s.40). Sosyal bilişsel kuram, bilişsel ve davranışçı kuramın birleşiminden oluşan bir öğrenme kuramıdır. Kuram, öğrenme sürecinde sosyal etkileşimin önemini vurgulamaktadır (Yeşilbalkan'dan akt. Baysal, 2010, s.5). Vygotsky'nin öğrenme sürecinde sosyal çevrenin önemini vurgulaması onun çalışmalarının başka bilim adamları tarafından genişletilmesi ve çeşitlendirilmesine yol açmıştır. Bandura bu konuda çalışarak, sosyal çevrenin ve model almanın öğrenme üzerine etkilerini, ilkelerini ve süreçlerini ortaya koyan Sosyal Bilişsel Kuramı ortaya koymuştur. Vygotsky birebir doğrudan etkileşim ve bireye yardım yoluyla bilişsel kapasitenin artırılabilirliğini bildirmiştir. Bandura ise yalnızca doğrudan etkileşim ile değil, başkalarının davranışlarını gözleyerek ve model alarak da öğrenmenin gerçekleştiğini vurgulamıştır (Uzel'den akt. Baysal, 2010, s.5).

Bu teoride, birey kendi geleceğini tayin eden (self-organizing), proaktif olan ve özdenetime sahip (self regulating) bir organizma olarak tanımlanmaktadır. Yani, birey çevresinin ve sosyal sistemlerin hem bir ürünü, hem de sistemin yaratıcısı olarak kabul edilmektedir. İnsana bu gücü veren en önemli özellik ise sahip olduğu öz yeterlilik inancıdır. Bandura'nın sosyal bilişsel teorisinde iki bakış açısı oldukça önemlidir: İlk olarak, bireyler kendi gelişimlerini kontrol edebilirler ve ikinci olarak, insan davranışlarının oluşmasında ve insanın öğrenmesinde çevre oldukça önemli bir rol oynar (Işık, 2001, s.22).

Bandura'nın sosyal bilişsel kuramının dayandığı 6 temel ilke vardır (Zengin'den akt. Bozkurt,2013, s.22).

Karşılıklı belirleyicilik, Bandura'ya göre bireysel faktörler, bireyin davranışı ve çevre, karşılıklı olarak birbirlerini etkilemekte ve bu etkileşimler bireyin sonraki davranışını etkilemektedir. Davranış çevreyi, çevre ise davranışı değiştirebilmektedir.

Sembolleştirme kapasitesi, Bandura insanların, dünyanın kendisinden çok, bilişsel temsilcileriyle etkileşimde bulduklarını, bilişsel temsilciler yoluyla dünyayı sembolik olarak gördüklerini savunmaktadır. Bunun anlamı şudur: insanoğlu düşünme ve dili kullanma gücüne sahip olduğundan geçmişi kafasında taşıyabilmekte, geleceği ise tespit edebilmektedir. Gelecekteki muhtemel davranışlar, zihinde sembolik olarak yapılır, beklenir, merak edilir, test edilir. Geçmiş ve geleceğin sembolü ya da bilişsel temsilcisi olan düşünceler, sonraki davranışları etkileyen ya da onlara neden olan materyallerdir.

Öngörü Kapasitesi, Sosyal öğrenme kuramı, sembolik kapasiteyi kullanmanın yanı sıra, gelecek için plan yapabilme kapasitesini de gerektirir. Düşünme, etkinlikten önce geldiğinden, insanlar ileriye düşünebilmelidirler.

Dolaylı öğrenme kapasitesi, genellikle çocuklar başkalarının davranışlarının sonuçlarını gözleyerek öğrenirler. Başkalarının deneyimlerini gözleyerek çok şey öğrenmektedir. Dolaylı öğrenme kapasitesine sahip olma, sosyal öğrenmede önemli bir ilkedir.

Öz düzenleme kapasitesi, insanların kendi davranışlarını kontrol edebilme yeteneğine sahiptirler ve gösterdikleri davranışlar genellikle kendi içsel standartlarına ve kendi güdülenmelerine dayalıdır.

Öz yargılama kapasitesi, Sosyal öğrenme kuramının belkide en önemli ilkelerinden biri, insanların kendileri hakkında düşünme, yargıda bulunma, kendilerini yansıtma kapasitelerine sahip oluşlarıdır. Bireyler, kendileri ile ilgili fikirleri kaybederler ve etkinliklerin sonuçlarına göre, bu fikirlerinin yeterliliği hakkında bir yargıya varırlar.

2.3.4. ÖZ YETERLİLİK İNANCININ KAYNAKLARI

Kişilerin kendi yeterlilikleri hakkındaki inançları, kendilerine ilişkin sahip oldukları bilgilerle ilgilidir. Öz yeterlilik inançları bilginin dört temel kaynağından oluşur; yaşanmış deneyimler, başkalarının deneyimleri, sözel ikna, fiziksel ve duygusal durumdur (Bandura'dan akt. Akgündüz, 2012, s.40).

Yaşanmış Deneyimler: Yaşanılan deneyimlerin yeterlilik inancını etkileyen önemli kaynaklardan biri olduğunu söyleyebiliriz. Öyle ki kişi yaşadığı durum karşısında kendisini gözleme, tartma imkanı bulmuş olur. Bu kendisi ile ilgili çıkarımlar yapmasını sağlar.

Kişinin yeterliliği, başarıları ve yenilgileri tatmaktan geçer. Bireyler, eylemlerin etkilerini ölçerler ve buna göre yeterlilik inançlarını yorumlayarak belirlerler. Başarılı olarak yorumlanan sonuçlar öz yeterliliği yükseltirken, başarısız olarak yorumlananlar öz yeterliliği düşürür (Israel, 2007, s. 34).

Başarılı deneyimlerin bireylerin öz yeterlilik algısını değiştirmesi; yeterliliklere ilişkin kapasitenin önceden kavranmasına, harcanan çabanın miktarına, görevin zorluğunun algılanmasına, dışsal yardımların miktarına, performans sergilerken içinde bulunulan koşullara, geçici olarak başarılı olma ya da olmama durumlarına, deneyimlerin hafızada tutulmasına ve uygun durumlarda bu deneyimlerin yeniden oluşturulmasına bağlıdır (Pekmezci, 2010, s. 26).

Başkalarının Deneyimleri; Yeterlilik değerlendirmeleri, kazanılan modeller sayesinde başkalarının tecrübelerinden de etkilenir. Bu nedenle örnek alma ve model oluşturma, öz yeterliliği belirlemek etkin olan araçlardan biri olarak kabul edilir. Buna rağmen kişisel yetenekler, bağımsız amaçları başarmak için daha kolay değerlendirilir (Bandura'dan akt. Akgündüz, 2012, s.42).

Başkalarının deneyimlerini gözlemlerken kişi kendisini o kişi ile kıyaslar, karşılaştırma yapar. Gözlem yaparken bir taraftan kişi kendisini de tartmış olur. Karşısındaki kişi ile

özdeşim kurduğu takdirde gözlemlemiş olduğu deneyim kişiyi etkileyebilir. Özdeşleştiği safhada kişi başarı noktasında kendisine bir başkasının başarısından pay çıkartabilir. Yani kendisinin benzer bir başarıyı sergileyeceğini yordayabilir.

Sözel İkna; Sözel ikna başarı için yeterli derecede zor denemelere imkân sağlayarak öz-yeterliği artırıp, kişisel yeterlik duygusunu ve becerilerin gelişimini destekler (Bandura'dan akt. Kutlay,2012,s.30) Kişilere amaçlarına ulaşabilmeleri için gerekli yeteneklere sahip oldukları konusunda telkinlerde bulunmak önemli ve etkilidir. Diğer bir deyişle, kişinin gerçekleştireceği faaliyetler ile ilgili çevresinden alacağı yapıcı eleştiriler ve bu yönde çevresinden gelen sözlü destekler öz yeterlilik inancını artırabilecek ve böylelikle birey daha çok gayret gösterecektir (Ordun, 2005). Öz yeterlilik inancının oluşmasında ikna edenin güvenilirliği ve ikna ettiği konudaki bilgisi ikna sürecini etkilediğinden ikna eden kişi büyük önem taşımaktadır (Baltacı, 2008, s. 30).

Kişinin kendi yeteneklerini eleştirmede bedensel ve duygusal durumu da ikna olgusuna yön vermektedir. Kişi çeşitli rahatsızlıklardan dolayı zihinsel ya da fiziksel olarak duruma yenik düşüyorsa, bu da onun öz yeterliliğinde olumsuz bir etki sağlayacaktır (Grimes'den akt. Ercan, 2014, s.36).

Kişi çoğu zaman bir eyleme girişmeden önce danışma ihtiyacı duyar. Bir başkasının öneri süzgecinden kendi fikirlerini geçirmiş olur. Kendi yetkinliklerini tartarkende benzer bir süreç yaşanır. Kişi güvenilir bulduğu kaynaktan gelen fikirler ile kendine olan inancı artacağı gibi düşedebilir.

Fiziksel ve Duygusal Durum; Öz yeterlilik inancı üzerinde etkili olan dördüncü faktördür. Kaygı, stres, üzüntü, mutluluk gibi duygusal durumlar kişinin öz yeterlilik inancını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilir.

Kendi gerginlik, kuruntu ve bunalımlarını, bireysel yetersizlik işareti olarak algılayan insanlar, kuvvet ve dayanıklılık gerektiren faaliyetlerde, yorgunluk, acı ve ağrıları da düşük fiziksel yeterlilik göstergesi olarak algırlar. Bu doğrultuda, öz yeterlilik kanaatlerini değiştirmenin yolları; fiziksel durumu iyileştirmek, olumsuz duygusal

durumları azaltmak ve bedensel bilgi kaynakları hakkındaki yanlış anlamaları düzeltmektir (Bandura'dan akt.Ercan,2014,s.36).

Kişilerin öz yeterlilikleri değerlendirilirken fiziksel uyarıcıların tespiti ve bu uyarıcıların performansı nasıl etkilediğine ilişkin bilgiler yaşanmış tecrübelerden çıkarılır. Yüksek başarıya sahip kişiler uyarıcıları güç veren rahatlatıcılar gibi görürken; düşük başarıya sahip kişiler bu uyarıcıları bir engel veya faaliyetin etkisini zayıflatan bir unsur olarak görmektedirler (Bandura'dan akt. Akgündüz, 2012,s.44).

2.3.5. ÖZ YETERLİLİK DAVRANIŞLARININ İŞLEYİŞ SÜREÇLERİ

Öz yeterlilik inancı kişilerin nasıl hissedeceğini, düşüneceğini ve kendini nasıl motive edeceğini etkiler. Araştırmalara göre öz yeterlilik, kişilerin hareketlerini dört ana süreç ile etkiler. Bunlar; bilişsel süreçler, motivasyon süreçleri, durumsal süreçler ve seçici süreçlerdir (Bandura'dan akt. Akgündüz, 2012,s.47).

Bilişsel Süreçler; Bir kişinin kendisine, davranışına ve çevresindekilere ilişkin bildikleri şeyler olarak tanımlanan biliş, kelime anlamı olarak algılanan bilginin içsel sistemde nasıl işlediği ve bilginin birey tarafından kaydedilme şekliyle ilgilidir. Sosyal biliş, enformasyonların alınması, hatırlanması gibi bilgi işlem süreçlerini etkileyen faktörler bütününe ifade etmektedir (Tomak'dan akt. Ercan, 2014,s.38).

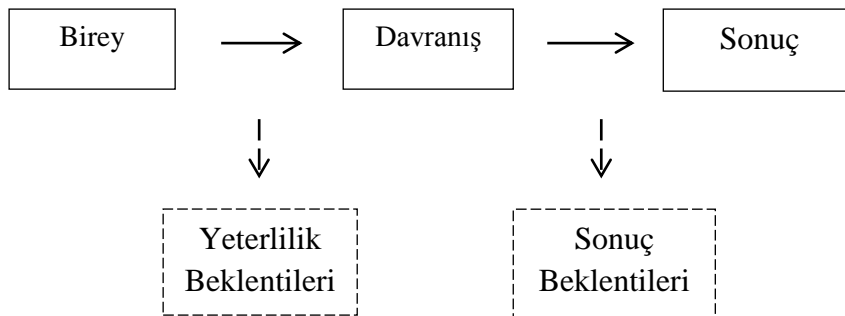
Algılanan öz yeterlilik ve bilişsel benzeşim birbirini iki yönlü olarak etkiler. Yeterliliğin yüksek olması davranışların etkin yönlerinin bilişsel yapılarını büyütür ve etkili eylemlerin bilişsel olarak yasalaşması etkinlik inancını güçlendirir. Düşüncenin temel fonksiyonlarından biri, davranışların farklı yönlerinin olası sonuçlarını tahmin etmeye olanak sağlamasıdır. Bu, kişilerin yaşamlarını etkileyen olaylar üzerinde tecrübelerinden yola çıkarak kontrol etme yetenekleri kazanmalarını sağlar (Bandura'dan akt.Akgündüz, s.48).

Motivasyon Süreçleri; Gdleme, bireylerin beklentilerini, ihtiyaçlarını amaçlarını kapsayan bir kavramdır. Gdlemenin yöneltme, motivasyon, isteklendirme, teşvik etme gibi anlamları vardır (Kadı ve Selçuk'dan akt. Ercan,2014, s.38)

z yeterliliği yüksek olan bireylerde hedeflenen amaçlar daha yüksek, motivasyonları daha fazladır. Bu kişiler olumsuz koşullarla ba etmede daha baarılıdırlar ve öz yeterlilik algıları kişilerin seçtikleri aktiviteleri belirler. (Bandura'dan akt. Serin, s.33)

Sosyal Bili Teorisine göre kişiler eylemlerini i ve dış kaynaklı motivasyona dayandırmaktadırlar. Bu teoriye göre bireylerin davranışı öz-yeterlilik inancı dikkate alınmadan tam olarak tahmin edilemez. Bandura ve Schunk'un yaptıkları araştırmanın sonuçlarına göre öz-yeterliliğin bir isin yapılmasında bireyin içsel motivasyonunu etkilediği saptanmıştır (Ural'dan akt. Baysal, 2010, s.19). z yeterliliği yüksek kişilerin başarıları sekteye uğratılırsa, pes etmedikleri görülür.

Farklı teorilerin retildeği üç farklı bilişsel motive edici unsur bulunmaktadır. Bunlar nedensellik yükleme, sonuç beklentileri ve bilinen hedeflerdir. z yeterlik bunların her birini yönetmektedir. z yeterlilik, nedensellik yüklemeyi etkiler. Kendilerini oldukça yeterli gören kişiler hatalarını harekete geçirecek davranışlarda bulunmazlar, ama düşük öz yeterlilikteki kişiler başarısızlıklarının nedeni olarak yetersizliklerini gösterirler. Nedensellik yükleme motivasyonu, performansı ve etkili reaksiyonları, inançlar ve yeterlilik doğrultusunda etkiler. Yapılan davranışın ya da aktivitenin sonunda ortaya çıkacak durumun beklentisi içerisinde olmak da motivasyonu etkiler. Bu da yine öz yeterlik tarafından etkilenir. İnsanlar, z yeterliliğine inanıyorsa sonuç olarak da beklentilerine inanırlar (Bandur ;Schwarzer ve Renner'den akt. Ercan,2014,s.39).



Şekil-1: Yeterlilik Beklentileri ve Sonuç Beklentileri Arasındaki Farkın Temsili Şeması

Bandura (1977), bireylerin herhangi bir davranışı yapmasında ve istediği sonucu elde etmesinde iki temel beklenti olan yeterlilik beklentisi ve sonuç beklentisinden söz etmiştir. Şekil-1’de görüldüğü gibi bu iki temel beklenti birbirinden farklı yapılardır. Sonuç beklentisi, bireyin, kesin sonuçların yordayıcısı olabilmeyi içerir. Yeterlilik beklentisi ise, bireyin, neticesini görebileceğini düşündüğü sonuca giderken, sürece içinde sergileyeceği başarıya dair kendine olan inancının yüksek olmasıdır (Ercan,2014).

Duyusal Süreçler; Duygular ve yeterlilik hissi karşılıklı olarak birbirini etkiler. Negatif duygular kişinin kendisini yetersiz hissettiklerinde ortaya çıkmaktadır ve bu da endişenin artmasına yol açmaktadır. Bu yetersizlik hissi ve endişenin artması, depresyona kadar gitmektedir. Yeterlilik duygusunun yüksek oluşu ise bireyin ilgisini, güdülenmesini arttırmakta ve daha az endişelenmesine yol açmaktadır (Bandura’ dan akt. Akgündüz, s.50).

Bireyin öz yeterlilik inançları, kendileri için olumsuz bir durum karşısında ne derece stresli ya da depresyonda olacaklarını etkiler. Kendileri için tehdit edici durumlarla karşı karşıya kalan kişiler daha önceki deneyimleri sayesinde bu durumla başa çıkmalarının sonrasında rahatsızlık hatırlamazlar. Ancak rahatsız edici durumlarla başa çıkamayan kişilerin endişelerini azaltmalarını sağlayacak deneyimleri yoktur. Bu kişiler daha çok karşılaştıkları probleme karşı sahip olmadıkları şeylerin üzerinde dururlar. Olası tehlikenin şiddetini kendi gözlerinde abartılar ve nadiren karşılaşılabilecekleri durumlar için endişelenirler. Bu sebeplerle kişiler kendi duygu ve düşüncelerini olumsuz etkilerler.

Öz yeterliliği düşük olan kişilerin strese karşı direncide düşüktür. Zorluklar ile karşı karşıya kalan birey stres yaşar ve yaşadığı engellenmenin neticesinde, kendine duyduğu inancın yani var olan zor durumla başedeceğine, savaşılabileceğine dair inancın zayıflığı ile fizyolojisinde zorlayabilecek bir sıkıntının içine girebilir.

Seçimsel Süreçler; Öz yeterlilik kişinin aldığı kararlara bakıldığında temel bir referans kaynağı oluşturur. Yeterlilik duygusu aynı zamanda kişiyi kendi psikolojik dünyası

içinde güvende hissettiren bir duygudur. Bu duygunun bireyin hayata dair attığı adımlara etkisi mevcuttur. Kişinin kendini yeterli hissetmesi, aldığı karar ve sonucu ne olursa olsun o karara karşı memnun olmasını, tutarlı olmasını etkiler. Öz yeterliliği düşük olan bireyler ise aldıkları karardan memnun olmayabilirler, seçimleri konusunda şüpheci yaklaşabilirler. Bu noktada yeterli olduğunu düşündüğü, güven duyduğu birinin yönlendirmesine açık olabilirler.

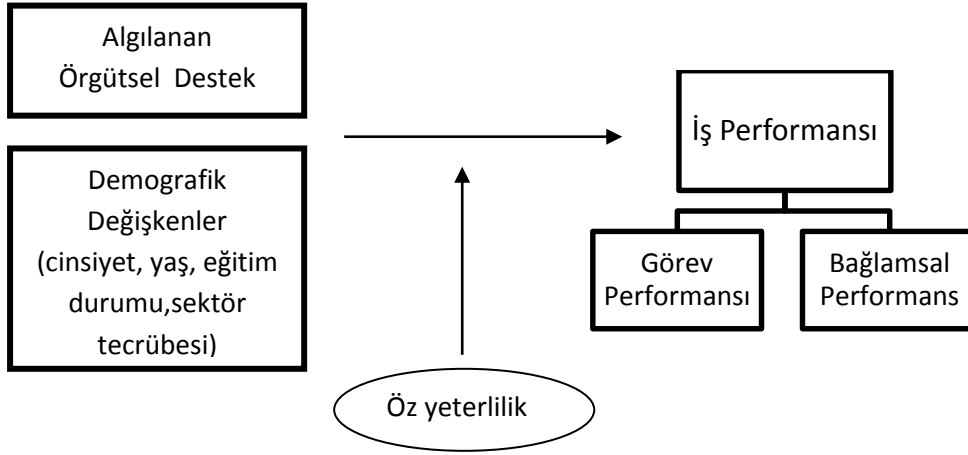
Düşük yeterlik algısına sahip olan kişiler zor görevlerden kaçınırlar, daha az isteklidirler ve konulan hedeflere bağlılıkları güçlü değildir. Zor bir görevle karşılaştıkları zaman kendi kişisel yetersizlikleri üzerine odaklanırlar, görevi nasıl başaracaklarını düşünmek yerine olumsuz sonuçlara konsantre olurlar. Olası bir zorlukla karşılaştıklarında çabuk pes ederler, yeterlik algıları zayıftır (Pekmezci, 2010, s.43).

2.3.6. ÖZ YETERLİLİK İNANCININ ÖLÇÜLMESİ

Bandura çeşitli kaynaklarda öz yeterlilik inançlarının farklı ortamsal koşullar, farklı faaliyet alanları ve bunlarla ilişkili yetenekler açısından ölçülmesi gerektiğini savunmakta, öz yeterliliğin göreve ve alana özel seviyenin dışında, kişinin kendi yeteneklerine dair genel inançlarını kapsayan ve birbirinden farklı performans kaynaklarına genellenebilen vasfını kabul etmemektedir.

Öz yeterlilik ölçümü için geliştirilecek araçların önceden tahmin etme gücünün yüksek olabilmesi için mutlaka bir görev, bir yetenek ve ya durum tanımlaması gerekmektedir. Araştırılacak görevin belirli zorluk düzeyini kapsayacak şekilde ölçüm yapılmalı ve ölçüme yönelik sorular, görev ile tutarlı sorular olmalıdır (Bandura; Chen ve arkadaşları; Pajares'dan akt. Işık, 2001,s.22).

2.4.1. ARAŞTIRMA MODELİ



Şekil-2: Araştırma modeli

Şekil 2’de görüleceği üzere araştırmamızın çerçevesini oluşturan değişkenler yer almaktadır. Bağımsız değişkenimiz algılanan örgütsel destektir. Bağımlı değişkenimiz ise iş performansı olarak iki alt boyutta incelenmiştir. Bunlar görev performansı ile bağlamsal performanstır. Algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkiye etki ettiği düşünülen diğer bir değişkenimiz öz yeterliliktir. Etkisi merak edilen diğer değişkenler ise demografik değişkenlerdir. Bağımlı değişken üzerindeki etkisi incelenmiştir (bkz bulgular).

2.4.2. HİPOTEZLER

Kurt E. (2013)’nın turizm işletmelerinde yapmış olduğu çalışmadan elde ettiği sonuçlarda algılanan sosyal destek ile iş performansı ilişkisinde algılanan yönetici ve çalışma arkadaşı desteğinin iş performansını anlamlı bir biçimde etkilediği görülmektedir. Yapılan analizler sonucu algılanan örgütsel desteğin ise iş performansını anlamlı bir şekilde etkilemediği olmuştur.

Algılanan örgütsel destek ile iş performansı ilişkisini inceleyen çalışmalara bakıldığında bazı yazarların anlamlı ilişki bulduğu görülmektedir. Eisenberger ve diğerleri (1990; 1999; 2009), yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında olumlu bir ilişki bulunmuştur. Bu çalışmaların yanı sıra Roades ve Eisenberger(2002), yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişkinin

zayıf olduğunu belirtmiştir. Literatürde algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmayan bir çalışmaya da rastlanmıştır. Yih ve Htaik (2011), Tayvan'da konaklama işletmeleri çalışanlarıyla yaptığı araştırmada algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır (Kurt E., 2013).

Rhoades ve Eisenberger (2002) tarafından yapılan araştırmada algılanan örgütsel desteğin iş memnuniyetini, bağlılığı ve performansı artırdığına yönelik bulgular elde edilmiştir (Tunç & Çelik, 2010, s.189).

Tunç ve Çelik (2010), yapmış olduğu araştırmada örgütsel desteğin ve iş stresinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Algılanan örgütsel destek performansı artırır ve performans algılanan örgütsel desteğin yüksek olmasına yol açabilir. Bir başka çalışmada algılanan örgütsel destek ile rol dışı performans ilişkisinin, algılanan örgütsel destek ile rol içi performans ilişkisinden daha güçlü olduğu bulunmuştur (Chen, Eisenberger, Johnson, Sucharski & Aselage' dan akt. Kurt E, 2013).

Bu bulgulara dayanarak araştırma hipotezleri;

H1a: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasında bir ilişki vardır.

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasında bir ilişki yoktur.

H1b: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performans arasında bir ilişki vardır.

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performans arasında bir ilişki yoktur.

Multon, Brown ve Lent (1991), 39 çalışmanın meta-analizini yapmışlardır. Değişik tipte öğrenci örneklemi ve araştırma tasarımlarından oluşan araştırmaların analizinden elde ettikleri sonuçlara göre öz yeterlilik, öğrenci başarı varyansının % 14'unu ve akademik devamlılık varyansının % 12'sini açıklamaktadır. Bu çalışmalar, yüksek öz yeterlilik

inancının görev performansı ve devamlılığı için güdülenmeyi arttırdığını açıkça ortaya koymaktadırlar (Kotaman, 2008).

Öz yeterliliğin öğrenme performansı ile ilişkisini inceledikleri bir başka araştırmada, Winne ve Lodewyke (2005) öz yeterliliğin yapılandırılmamış öğrenme görevlerindeki başarıyı öngördüğünü bulmuşlardır. Genel olarak öğrenme performansı yanında öz yeterliliğin çeşitli yaş gruplarından öğrencilerin çeşitli ders alanlarındaki başarılarıyla olan ilişkisi veya ders başarılarını nasıl etkilediği de incelenmiştir. Öz yeterliliğin akademik performansla olumlu ve güçlü bir ilişki içinde olduğu pek çok araştırma tarafından ortaya konmuştur (Pintrich, 'den akt. Kotaman, 2008).

Literatür taramalarında öz yeterliliğin performans kavramının farklı boyutlarıyla ilişkisine rastlanmıştır. Yeterli dayanak bulunamamasına rağmen araştırmada yer vermek istediğimiz bir diğer konu ise öz yeterliliğin iş performansı ile olan ilişkisi olmuştur. Bu bağlamda diğer hipotezlerimiz ise şöyle ifade edilmiştir;

H2a: Öz yeterliliğin, çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasında düzenleyici bir rolü vardır. Şöyle ki çalışanlar tarafından örgütsel desteğin yüksek algılandığı durumlarda öz yeterliliği yüksek olan kişilerin görev performansı yüksektir.

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasındaki ilişkiyi öz yeterlilik etkilemez.

H2b: Öz yeterliliğin, çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performansı arasında düzenleyici bir rolü vardır. Şöyle ki çalışanlar tarafından örgütsel desteğin yüksek algılandığı durumlarda öz yeterliliği yüksek olan kişilerin bağlamsal performansı yüksektir

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performansı arasındaki ilişkiyi öz yeterlilik etkilemez.

BÖLÜM 3

3. YÖNTEM

3.1. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini İstanbul'da yer alan beş farklı banka kuruluşunun çalışanları kapsamaktadır. 180 kişiden oluşan örnekleme dair bilgiler tabloda yer almaktadır.

Tablo 1: Örnekleme oluşturan çalışanların demografik bilgileri

Özellik		Frekans	%	Özellik		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	124	68,9	Yaş	33 yaş altı	102	56,7
	Erkek	56	31,1		33 yaş üstü	78	43,3
Eğitim Durumu	Lise	12	6,7	Sektör Tecrübesi	5 yıldan az	66	36,7
	Yüksek okul	13	7,2		5-10 yıl	55	30,6
	Üniversite	140	77,8		10-20 yıl	51	28,3
	Yüksek Lisans - Doktora	15	8,3		20 yıl üzeri	8	4,4

Araştırmada yer alan katılımcılar demografik özellikleri bakımından incelendiğinde;

Araştırmaya katılan 180 kişiden oluşan örneklemin % 68,9' unun kadın, %31,1'inin erkek olduğu görülmektedir. Bu da kadın katılımcı sayısının 124, erkek katılımcıların ise 56 olduğu anlamına gelir.

Yaş dağılımına bakıldığında çoğunluğun % 56,7'un 33 yaş altı olduğu görülmektedir. Geri kalan %43,3'de olan dilimdeki kişiler 33 yaş üstüdür.

Eğitim durumu için dağılımlara bakıldığında; lise %6,7, yüksek okul %7,2, üniversite %77,8, yüksek lisans/ doktora %8,3 olduğu görülmektedir.

Katılımcıların bankacılık sektöründe çalıştıkları süreyi ifade eden sektör tecrübesi dağılımlarında ise 5 yıldan az çalışan kişiler örneklemin % 36,7' ini, 5 ile 10 yıl arası çalışanlar % 30,6, 10 ile 20 yıl arası çalışanlar %28,3, 20 yıldan fazla çalışanlar ise %4,4' ünü kapsamaktadır.

3.2. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Dört bölümden oluşan ankette öncelikte demografik bilgilerin yer aldığı kişisel bilgiler bölümü yer almaktadır. Kişisel bilgiler kısmından önce araştırmanın kimler tarafından ne amaçla değerlendirilmeye alınacağı, kişinin aktaracağı tüm bilgilerin gizliliğinin korunacağına dair bir yazı yer almaktadır.

Anketin kişisel bilgiler bölümünde yaş, cinsiyet, eğitim durumu, bankacılık sektöründeki tecrübesi yer almaktadır. Ölçeklerden sırasıyla Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği, Genel Öz Yeterlilik Ölçeği, Algılanan Rol İçi ve Rol Dışı İş Performansı Ölçeği yer almaktadır. Anketler elden ulaştırılarak dağıtılmış ve toplanmıştır. Ölçeklerin çalıştıkları kurumla bağlantısı olmadığı ayrıca vurgulanmıştır.

3.3. VERİLERİN İSTATİSTİKSEL ANALİZİ

Çalışmamızda kullanılan anketler uygulandıktan ve tüm anketler toplandıktan sonra, geçerli olan anketler belirlenmiştir. Tüm analizler geçerli kabul edilen anket sayısı üzerinden yapılmıştır. SPSS istatistik programı kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Öncelikte kullanılan ölçeklerin analize uygunluğunu test etmek adına faktör analizi ile güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Bununla birlikte araştırmamızın hipotezlerini test etmek amacı ile kullandığımız başlıca yöntemler korelasyon analizi, hiyerarşik regresyon analizi, t- test analizi, tek yönlü ANOVA analizleridir.

3.4. VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmada yer alan ölçeklere ait bilgiler aşağıda tanıtılmıştır.

3.4.1. Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Araştırmamızda Eisenberger ve ark.(1986)'nin geliştirmiş olduğu Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek toplamda 36 maddeden oluşan 6 aralıklı likert tipi bir ölçektir. Ölçekte 1 “ Hiç katılmıyorum”, 2 “ Çok az katılıyorum”, 3 ” Az katılıyorum”, 4 “ Oldukça katılıyorum”, 5 “ Çoğunlukla katılıyorum”, 6 “ Tamamen katılıyorum” anlamına gelmektedir. Eisenberger ve ark.(1986), yaptıkları faktör analizi sonucunda ölçek maddeleri tek bir faktöre yüklenmiştir ve toplam varyansın 48.3'ünü açıklamaktadır. Ayrıca Eisenberger ve ark. (1986) tarafından yapılan güvenilirlik analizi sonucunda ölçeğin Cronbach Alpha değeri .97 olarak bulunmuştur. Bu araştırmada Seçil Önderoğlu (2010)'nun türkçe uyarlamasını yapmış olduğu ölçek kullanılmıştır.

Bu çalışmada yapılan faktör analizi sonucunda beş faktör elde edilmiş ve toplam varyansın % 65,23'ünü açıkladığı görülmüştür. Yapılan analizlerde çıkan sonuçlara göre 6. ve 26. soruların çıkarılması uygun bulunmuştur. Yoğunluğun 2 faktör üzerinde toplanması ve bu iki faktörde kavram bütünlüğü adına anlamlı sonuçlar çıkması ile birlikte araştırma 2 alt boyut üzerinden devam ettirilmiştir. Bu alt boyutlar kişisel gelişime yönelik destek ve karşılıklılık normuna dayalı destek olarak adlandırılmıştır (bknz. bulgular).

3.4.2. İş Performansı Ölçeği

Bu araştırmada Eisenberger ve ark.(1986) algılanan örgütsel destek ile iş performansını ölçmek için kullandığı iş performansı envanterinden yararlanılmıştır. Ölçek 16 maddeden oluşmakta ve 1 madde ters kodlanmış soru olarak yer almaktadır. Ölçekte iş performansının iki temel boyutuna ilişkin maddeler mevcuttur. Rol içi (görev) performansı ve rol dışı (bağlamsal) performansına ilişkin maddelerden oluşan orijinal ölçekte 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 numaralı maddeler rol içi iş performansını, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 numaralı maddeler ise rol dışı iş performansını ölçmektedir. Esra Kurt'un (2013), Türkçe uyarlamasını yapmış olduğu ölçek araştırmamızda kullanılmıştır. Yaptığımız çalışmada araştırma modeline uygun olduğunu düşünerek ölçekte ifade değişimleri yapılarak eklenen sorular olmuştur. Yapılan faktör analizi neticesinde dört faktör çıkmıştır. Fakat araştırmamızda orjinal sınıflandırmaya bağlı kalınmış ve iki alt boyut üzerinden ilerlenmiştir. Böylelikle görev performansını ölçen sorular 1, 2, 3, 4, 5,

6, 7, 8, 15, 16, 17, 18, bağlamsal performansı ölçen sorular ise 9, 10, 11, 12, 13, 14 olmuştur. Orijinal ölçekteki 9. ve 13. sorular kullandığımız ölçüğe dahil edilmemiştir. 16, 17, 18 soruları için Yürür ve Ünlü (2011) çalışmalarında kullandıkları Booth-Butterfield (1991) tarafından geliştirilen iş performansı ölçüğünden yararlanılmıştır. 15. soru ise diğer iş performansı ölçüklerini dikkate alarak, araştırma modelimize uygun olduğu düşünülerek görev performansını sınavan bir soru olarak dahil edilmesi uygun bulunmuştur. Araştırmamızda 6 aralıklı likert tipi ölçük kullanılmıştır. 1 “hemen hiç sergilemediğine”, 6 ise “ her zaman sergilediğine/ gösterdiğine” işaret eder.

3.4.3. Genel Öz Yeterlilik Ölçüğü

Araştırmamızda Fatma Yıldırım ve İnci Özgür İlhan’ın Türkçe formunun iç tutarlılık çalışmalarını yapmış olduğu Genel Öz Yeterlilik Ölçüğü kullanılmıştır. Ölçüğün 23 maddelik özgün formu Sherer ve ark. (1982) tarafından geliştirilmiştir. Bu çalışmada ölçüğün “Sizi ne kadar tanımlıyor?” sorusuna beş dereceli olarak “hiç” ve “çok iyi” yanıtları arasında değişen yanıtların verilebildiği Likert formatındaki hali kullanılmıştır. Her sorunun puanı 1-5 arasında değişmektedir. Ölçekteki 2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12, 14, 16 ve 17. maddeler ters puanlanmaktadır. Ölçek toplam puanı 17- 85 arasında değişebilir. Yapılan geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasında üç faktör elde edilmiştir. Fakat incelenen çalışmanın tartışma bölümünde ölçüğün 17 maddesinin bir bütün olarak değerlendirerek tümünden elde edilen tek bir toplam puan üzerinden çalışılmasının uygunluğunun ifade edilmiş olmasını referans olarak araştırmamızda her ne kadar yapmış olduğumuz faktör analizi neticesinde iki faktör çıkmış olsa da. Ölçekten gelen neticeleri tek boyut olarak değerlendirilmesine karar verilmiştir.

BÖLÜM 4

4. BULGULAR

Bu bölümde hipotez testlerine başlamadan önce uygulanan ölçeklerin analiz için uygunlukları ölçülmüştür. Bunun için öncelikle faktör analizleri ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Sonrasında değişkenlerimizin normal dağılımlarına bakılarak hipotez testleri için bir rota belirlenmiştir. “Hipotezler İle İlgili Bulgular” bölümünde yapılmış olan hipotez testlerinin sonuçları yer almaktadır.

4.1.ÖLÇEKLERİN YAPISAL ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ BULGULAR

Algılanan örgütsel destek ölçeği, iş performansı ölçeği ve genel öz yeterlilik ölçeğinin alt boyutlarını tespit etmek amacı ile faktör analizleri yapılmıştır. Veri setinin faktör analizine uygunluğunun test edilmesi için, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. Ölçeklerin KMO değerleri 0,50'nin üzerinde olduğu ve Bartlett testi de 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğundan veri setleri analize uygun bulunmuşlardır.

Ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Yapılan analizlerin neticesinde Cronbach's alpha değerleri 0,70'in üstünde olduğu görülmüştür (bknz. tablo 8). Bu da ölçeklerin güvenilirliğinin olduğuna işaret etmektedir. Faktör analizi sonucunda alt boyutlara ayrılan ölçeklerin alt boyutlarına da tek tek güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Neticeleri ilerleyen kısımlarda belirtilmiş olup, alt boyutların da sonuçlarının 0,70'den büyük olup güvenilirlikleri kabul edilmiştir.

Kişisel gelişime yönelik destek, karşılıklılık normuna dayalı destek, görev performansı, bağlamsal performans ve diğer bir değişken olan öz yeterliliğin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla verilere Kolmogorow- Smirnow normallik testi uygulanmıştır. H_0 hipotezinin kabul edilmesi verilerin normal dağılıma sahip bir anakütleden geldiğini ifade ederken, H_1 hipotezinin kabul edilmesi ise normal dağılımın olmadığına işaret eder. Sonuçlara bakarken p değeri 0,05'den büyük ise H_0 hipotezi kabul edilirken, p değeri 0,05'den küçük ise H_1 hipotezi kabul edilir. Değişkenler arasında sadece öz yeterliliğin normal dağılımda olmadığı görülmüştür.

4.1.1.Ölçeklerin Faktör Yapıları İle İlgili Bulgular

4.1.1.1.Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Tablo 2’de algılanan örgütsel desteğe ait faktör yükleri gösterilmiştir. Elde edilen beş faktör toplam varyansın % 65,23’nu açıklamaktadır. Yapılan faktör analizinde Kaiser-Meyer – Olkin (KMO) katsayısı 0,93 ve Barlett testinde de 0,00 anlamlı bulunmuştur.

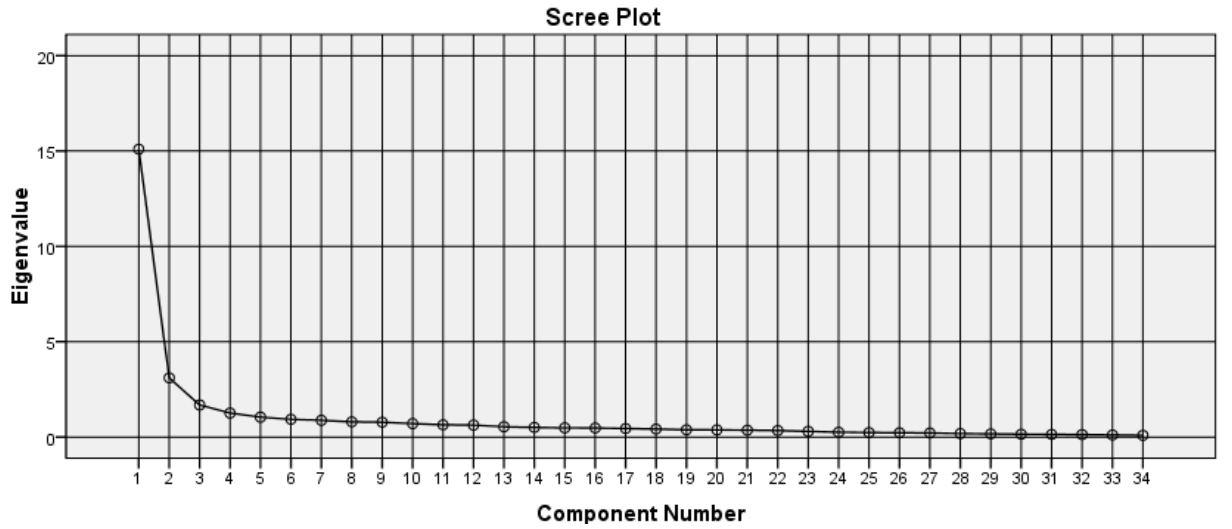
Tablo 2: Algılanan örgütsel desteğe ait faktör analizi sonuçları

Faktör 1		Faktör Yüğü
4	Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.	0,85
25	Çalıştığım kurumda görüşlerim önemsenir.	0,84
21	Çalıştığım kurumda, işteki genel tatminim dikkate alınır.	0,83
8	Bir problemim olduğunda çalıştığım kurum yardım için hazırdır.	0,82
10	Çalıştığım kurum işimi, becerimin en üst düzeyinde gerçekleştirebilmem için elinden geleni yapar.	0,82
7	Çalıştığım kurumda beni etkileyecek kararlar alınırken, benim yararım göz önünde bulundurulur.	0,80
3	Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilir.	0,80
36	Yöneticilerim bu kurumun bir parçası olduğum için benimle gurur duyarlar.	0,79
35	Çalıştığım kurum, işimi olabildiğince ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	0,79
9	Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.	0,78
27	Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.	0,75
33	Çalıştığım kurumda uzman olduğum, olabilecek en iyi iş bana verilmek istenir.	0,73
30	Eğer çalıştığım kurumda iyi bir kar elde edilirse, maaşımı arttırmak göz önünde bulundurulur.	0,72
20	Özel bir iyiliğe ihtiyacım olduğunda çalıştığım kurum bana yardım etmeye istekli olur.	0,67
1	Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarıma değer verilir.	0,63
18	Çalıştığım kurumda iş koşullarımı değiştirmek için mantıklı olan talepler onaylanır.	0,62
13	Çalıştığım kurumda, benim alanımda olan art niyetsiz bir hata affedilir.	0,59
11	Çalıştığım kurumda, kişisel bir problemden kaynaklanan devamsızlığıma anlayış gösterilir.	0,58
24	Eğer işten çıkmaya karar verirsem, çalıştığım kurum kalmam için beni ikna etmeye çalışır.	0,57
5	Çalıştığım kurumda, hasta olmamdan kaynaklanan uzun süreli devamsızlıklar anlayışla karşılanır.	0,556
29	Eğer işimi zamanında bitiremezsem, çalıştığım kurumda bu durum anlayışla karşılanır.	0,531
Faktör 2		Faktör Yüğü
17	İşimi olabilecek en iyi şekilde yapsam bile, çalıştığım kurumda bu fark edilmez.	0,76
15	Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalan kısmında beni çalıştırmanın kuruma çok az şey kazandıracağını düşünür.	0,75
23	Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir.	0,70
16	Çalıştığım kurumda terfi etmem için bana çok az fırsat tanınır.	0,68
32	Çalıştığım kurum hak ettiğim maaşı bana ödemedeki kayıtsızdır/ ilgisizdir.	0,66
22	Eğer fırsat olursa, çalıştığım kurum beni istismar eder.	0,66
34	Eğer çalıştığım iş ortadan kalkarsa kurumum beni başka bir işe transfer etmektense, işten çıkarmayı tercih eder.	0,66

Faktör 3		Faktör Yüğü
19	Eğer geçici olarak işten çıkartılırsam, çalıştığım kurum beni geri almaktansa yeni birini işe almayı tercih eder.	0,73
28	Çalıştığım kurum, benden ziyade kar etmeyi daha çok önemser.	0,58
Faktör 4		Faktör Yüğü
2	Eğer çalıştığım kurumda, benim yerime daha düşük ücretle biri işe alınabileceyse alınır.	0,73
31	Çalıştığım kurumda, benim işimi herhangi birinin de benim kadar iyi yapabileceği düşünülür.	0,62
Faktör 5		Faktör Yüğü
14	Performansımda çok az bir düşüş bile yaşansa, çalıştığım kurum beni değiştirmek ister.	0,72
12	Çalıştığım kurumda, yaptığım işi yapmak için daha etkili bir yol bulunursa benimle yöntemimle değiştirilir.	-0,61

Açıklanan Toplam Varyans: % 65,23

Tablo 3: Algılanan örgütsel destek ölçeğinin scree plot tablosu



Yapılmış olan faktör analizinin neticesinde soruların yoğunluğunun elde edilen beş faktör içinden iki faktörde toplandığı görülmüştür. Scree plot tablosunda da görüleceği üzere öne çıkan ve yorumlanan iki faktör bulunmaktadır. Araştırmamızın analizleri bu iki alt boyut üzerinden yapılmıştır. Faktör analizi neticesinde 6. sorunun faktör yükünün -0,491 olması ve ölçekten çıkartmanın ölçeğin bütünlüğüne zarar vermeyeceğini düşünerek soru daha sonra yapılacak olan analizlere dahil edilmeyecektir. Çıkartma işleminin yapılmasının ardından tekrarlanan faktör analizinin sonuçlarına baktığımızda 26. sorunun faktör yüklerinin ikinci faktörde 0.510, dördüncü faktörde ise 0,500 aldığı görülmektedir. Değerlerin birbirine yakınlığı göz önünde bulundurularak 26. soru da ölçekten çıkartılmıştır. 6. ve 26. soruların anketten çıkartılması ile tekrar bir faktör

analizi yapılmıştır. Böylelikle çıkan sonuçlarda; birinci faktör olan kişisel gelişime yönelik destek alt boyutu toplam varyansın % 34,74'ini açıklamaktadır. İkinci faktör olan karşılıklılık normuna dayalı destek alt boyutu ise toplam varyansın % 15,133'ünü açıklamaktadır. İkinci faktörü oluşturan sorulara bakıldığında literatürde algılanan örgütsel destek kavramının kuramsal açıklamalarının altında yer alan karşılıklılık normu teorisine anlam olarak denk düştüğü düşünüldüğü için ikinci alt boyut karşılıklılık normuna dayalı destek olarak adlandırılmıştır.

4.1.1.2. İş Performansı Ölçeği

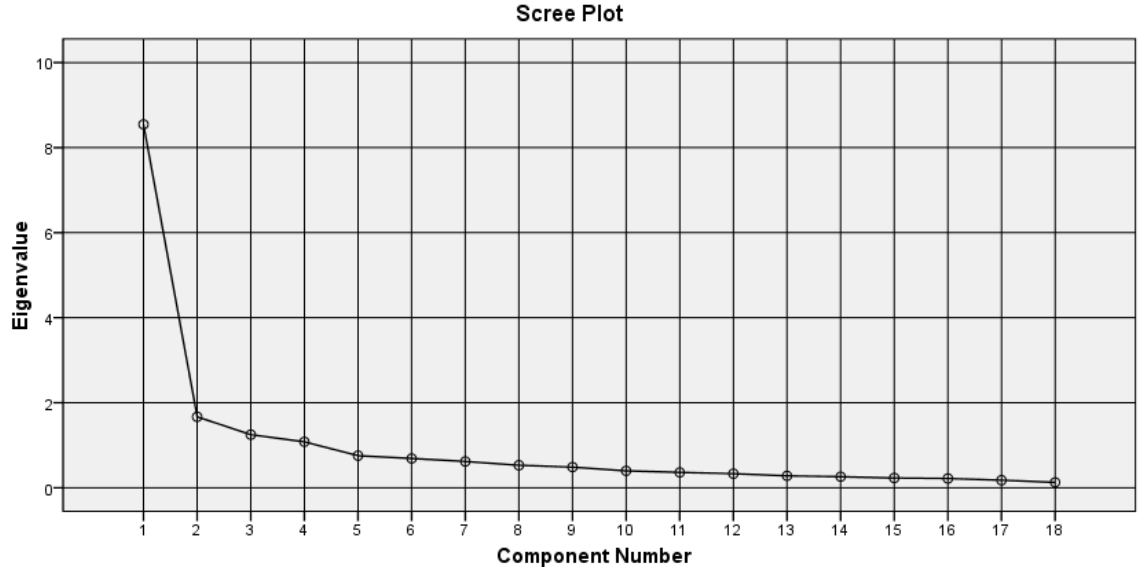
Tablo 4'de iş performansına ait faktör yükleri gösterilmiştir. Elde edilen dört faktör toplam varyansın % 69,69'nu açıklamaktadır. Yapılan faktör analizinde Kaiser- Meyer – Olkin (KMO) katsayısı 0,91 ve Barlett testinde de 0,00 anlamlı bulunmuştur.

Tablo 4: İş performansı ölçeğine ait faktör analizi sonuçları

Faktör 1		Faktör Yüğü
4	Sorumluluğumdaki görevleri yeterli düzeyde yerine getirmek	0,82
1	Benden beklenen görevleri aksatmadan yerine getirmek	0,80
5	İş tanımında yer alan sorumlulukları yerine getirmek	0,76
18	Verilen görevi vaktinde tamamlamak	0,74
2	Ara verdikten sonra işime zamanında dönebilmek	0,72
15	İşimin gerektirdiği teknik bilgilere sahip olmak	0,71
8	İşimin gerektirdiği performans standartlarını karşılamak	0,71
16	Bölümümünden sorumlu amirin benimle ilgili performans beklentilerine uygun çalışmak	0,68
Faktör 2		Faktör Yüğü
11	Kuruluşun yararına olabilecek görüş ve fikirlere sahip olmak	0,82
10	Diğer çalışanları, işlerini yaparken daha etkili yollar denemeleri için cesaretlendirmek	0,79
9	Çalışma grubumun genel işleyişini geliştirmek için yapıcı önerilerde bulunmak	0,78
12	Çalıştığım kuruluşu potansiyel sorunlara karşı koruma sorumluluğu konusunda istekli olmak	0,77
Faktör 3		Faktör Yüğü
14	İş tanımı kapsamında olmayan işleri gönüllü olarak yerine getirmek	0,79
17	Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenmek	0,71
13	İşe yeni giren personele iş tanımımın içinde olmasa da yardım etmek	0,58
7	Amirimle uyumlu olarak çalışmak	0,52
Faktör 4		Faktör Yüğü
3	Arkadaşlarımla iş dışı sohbetlere zaman ayırmak	0,87
6	Benden beklenenleri yeterince karşılayamayacağım duygusu	0,55

Açıklanan Toplam Varyans: %69,69

Tablo 5: İş performansı ölçeğinin scree plot tablosu



Yapılmış olan faktör analizi neticesinde dört faktör elde edilmiş olsa da scree plot tablosuna bakıldığında aslında öne çıkan iki faktör olduğu ve bunlarında görev performansı ve bağlamsal performans alt boyutu olmaya müsait olduğu görülmüştür. Fakat maddeler arasındaki kuramsal benzerlik ve diğer maddelerin de iş performansı kavramı ile ilgisi olduğu düşünülerek orijinal sınıflandırmaya bağlı kalınmıştır. Böylelikle görev performansı ve bağlamsal performans adı altında iki boyut olarak değerlendirilmesine karar verilmiştir.

4.1.1.3. Genel Öz Yeterlilik Ölçeği

Tablo 6'da öz yeterliliğe ait faktör yükleri gösterilmiştir. Elde edilen iki faktör toplam varyansın %50,56'nı açıklamaktadır. Yapılan faktör analizinde Kaiser- Meyer – Olkin (KMO) katsayısı 0,88 ve Barlett testinde de 0,00 anlamlı bulunmuştur.

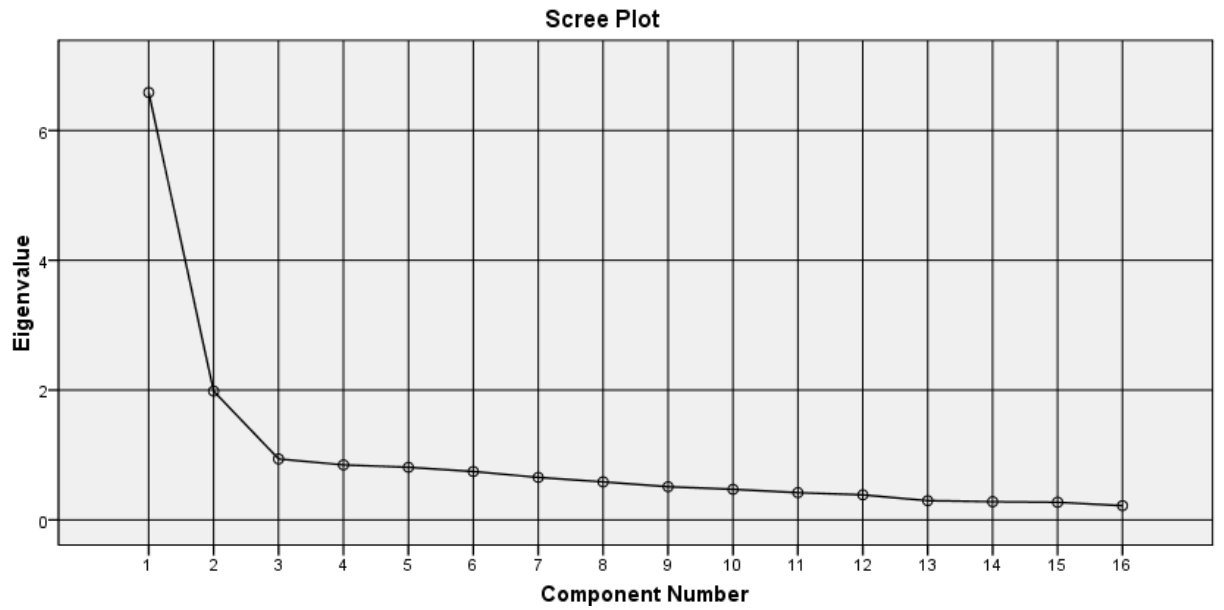
Tablo 6: Genel öz yeterlilik ölçeğine ait faktör analizi sonuçları

	Faktör 1	Faktör Yüğü
6	Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım.	0,80
7	Eğer bir iş çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile girişmem.	0,78
12	Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınırım.	0,76
11	Beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda kolayca onların üstesinden gelemem.	0,73
5	Her şeyi yarım bırakırım.	0,73

4	Belirlediğim önemli hedeflere ulaşmada, pek başarılı olamam.	0,68
17	Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğuyla başedebileceğimi sanmıyorum.	0,67
10	Yeni bir şey denerken başlangıçta başarılı olamazsam çabucak vazgeçerim.	0,65
14	Yeteneklerime her zaman çok güvenmem.	0,63
2	Sorunlarımdan biri, bir işe zamanında başlayamamamdır.	0,61
16	Kolayca pes ederim.	0,48
Faktör 2		Faktör Yüğü
9	Bir şey yapmaya karar verdiğimde hemen işe giririm.	0,78
15	Kendine güvenen biriyim	0,78
13	Başarısızlık benim azmimi arttırır.	0,64
1	Planlar yaparken, onları hayata geçirebileceğimden eminimdir.	0,60
8	Hoşuma gitmeyen bir şey yapmak zorunda kaldığımda onu bitirinceye kadar kendimi zorlarım.	0,56

Açıklanan Toplam Varyans: %50,56

Tablo 7: Genel öz yeterlilik ölçeğinin scree plot tablosu



Yapılmış olan faktör analizi neticesinde iki faktör elde edilmiş olsa da maddeler arasındaki kavramsal benzerlik ve ilk faktörün Eigenvalue'nun diğerlerine kıyasla yüksek olması nedeniyle öz yeterlilik kavramının tek faktör altında incelenmesine karar verilmiştir.

4.1.2.Ölçeklerin Güvenilirlik Analizleri İle İlgili Bulgular

4.1.2.1.Algılanan Örgütsel Desteğin Güvenilirlik Analizi

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda Cronbach's alpha değeri 0,76 olarak çıkmıştır. Araştırmamızın analizlerini yürüteceğimiz iki faktörün sonrasında tekrar iç tutarlılık analizleri yapılmıştır. Ölçeğin alt boyutu olan kişisel gelişime yönelik desteğin Cronbach's alpha değeri 0,96 ve diğer bir alt boyut olan karşılıklılık normuna dayalı desteğin Cronbach's alpha değeri ise 0,89 olarak hesaplanmıştır.

4.1.2.2.İş Performansı Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

İş Performansı Ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda Cronbach's alpha değeri 0,90 olarak çıkmıştır. Araştırmamızın analizlerini yürüteceğimiz iki faktörün sonrasında tekrar iç tutarlılık analizleri yapılmıştır. Ölçeğin alt boyutu olan görev performansının Cronbach's alpha değeri 0,83 ve diğer bir alt boyut olan bağlamsal performansın Cronbach's alpha değeri ise 0,86 olarak hesaplanmıştır.

4.1.2.3. Genel Öz Yeterlilik Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi

Genel Öz Yeterlilik Ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda Cronbach's alpha değeri 0,69 olarak çıkmıştır. 3. sorunun çıkartılmasının ölçeğin iç tutarlılık değerini arttıracakı görülerek ankette çıkarılmıştır. Böylelikle tekrar yapılan güvenilirlik analizi neticesinde ölçeğin Cronbach's alpha değeri 0,72 olmuştur.

Madde	Cronbach's (α)	Madde Çıkartıldığında Cronbach's Alpha (α)
3.Eğer bir işi ilk denemede yapamazsam, başarana kadar uğraşırım.	-.24	.72

Tablo 8: Güvenilirlik analizlerinin sonuçları

Değişkenler	Cronbach's Alpha
Algılanan Örgütsel Destek	,76
Kişisel Gelişime Yönelik Destek	,96
Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek	,89
İş Performansı	,90
Görev Performansı	,83
Bağlamsal Performans	,86
Genel Öz Yeterlilik	,72

Algılanan örgütsel desteğin alt boyutları olan kişisel gelişime yönelik desteğin ve karşılıklılık normuna dayalı desteğin, iş performansının alt boyutları olan görev performansı, bağlamsal performansın ve diğer bir değişken olan öz yeterliliğin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla verilere Kolmogorow- Smirnow normallik testi uygulanmıştır. Yapılan analiz neticesinde elde edilen bulgular tablo 9'da gösterilmiştir.

Tablo 9: Kişisel gelişime yönelik destek, karşılıklılık normuna dayalı destek, görev performansı, bağlamsal performans ve öz yeterlilik değişkenlerinin Kolmogorow-Smirnow Normallik Testi

	K-S Z	P
Kişisel Gelişime Yönelik Destek	1,19	,11
Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek	,89	,39
Görev Performansı	1,30	,06
Bağlamsal Performans	1,11	,16
Öz Yeterlilik	1,75	,00

Sonuçlara bakıldığında kişisel gelişime yönelik destek, karşılıklılık normuna dayalı destek, bağlamsal performans ve görev performansı değişkenleri normal dağılıma uygun iken, öz yeterliliğin normal dağılıma uygun olmadığı görülmüştür.

4.2. HİPOTEZLER İLE İLGİLİ BULGULAR

Başlıca araştırmamızın çerçevesini oluşturan hipotezler ve ilgili analizlerin sonuçlarını gösteren tablolar aşağıda yer almaktadır.

H1a: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasında bir ilişki vardır.

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasında bir ilişki yoktur.

H1b: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performans arasında bir ilişki vardır.

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performans arasında bir ilişki yoktur.

Tablo 10: Kişisel gelişime yönelik destek ve karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon

	X_{ort}	SS	Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek	Kişisel Gelişime Yönelik Destek	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek	3,00	1,25	1	-,58** ,00 180	-,20** ,00 180	-,22** ,00 180
Kişisel Gelişime Yönelik Destek	3,35	1,11		1	,30** ,00 180	,35** ,00 180
Görev Performansı	4,96	,65			1	,74** ,00 180
Bağlamsal Performans	4,74	,90				1

Tablo 10 incelendiğinde kişisel gelişime yönelik destek ile görev performansı arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir, ($r= 0.30$, $p<.01$).

Buna göre kişisel gelişime yönelik destek arttıkça görev performansının da arttığı söylenebilir.

Kişisel gelişime yönelik destek ile bağlamsal performans arasında pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir, ($r= 0,35$, $p<.01$). Buna göre kişisel gelişime yönelik destek arttıkça bağlamsal performansın da arttığı söylenebilir.

Öte yandan karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı arasındaki ilişki negatif ve istatistiksel açıdan anlamlıdır, ($r= -0,20$, $p<.01$). Buna göre karşılıklılık normuna dayalı destek arttıkça görev performansının azaldığı gözlenmektedir.

Karşılıklılık normuna dayalı destek ile bağlamsal performans arasında negatif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir, ($r= -0,22$, $p<.01$). Buna göre karşılıklılık normuna dayalı destek arttıkça bağlamsal performansın azaldığı söylenebilir.

Tablo 10'a bakarak sonuçları değerlendirdiğimizde H1a ve H1b hipotezlerinin kabul edildiği ve H0 hipotezlerinin ise reddedildiğini görüyoruz.

Böylelikle karşılıklılık normuna dayalı performansı arttırıcı bir niteliğinin olmadığı görülmüştür.

4.2.1. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı Arasındaki İlişkide Öz Yeterlilik Algısının Biçimlendirici Rolü

H2a: Öz yeterliliğin, çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasında düzenleyici bir rolü vardır. Şöyle ki çalışanlar tarafından örgütsel desteğin yüksek algılandığı durumlarda öz yeterliliği yüksek olan kişilerin görev performansı yüksektir.

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile görev performansı arasındaki ilişkiyi öz yeterlilik etkilemez.

Tablo 11: Kişisel gelişime yönelik destek ile görev performansı arasındaki ilişkide özyeterlilik algısının biçimlendirici rolü

Değişkenler	B	Beta	Düzeltilmiş R ²	R ² Farkı	F	VIF
1. Basamak Kişisel Gelişime Yönelik Destek	,17***	,30***	,08	,09***	17,93***	1,00
2. Basamak Öz yeterlilik	-,33***	-,26***	,15	,07***	17,22***	1,00
3. Basamak Kişisel Gelişime Yönelik Destek X Öz yeterlilik	,21**	,12**	,19	,04**	15,54***	32,22

Bağımlı Değişken: Görev Performansı

***<0,001**<0,01*<0,05

Regresyon analizi korelasyondan farklı olarak bağımlı değişkenin diğer bağımsız değişken tarafından nasıl açıklandığını belirlemeye çalışır. Araştırmamızın bu aşamasında hipotezlerimizin analizi için hiyerarşik regresyon yolunu izlemiş olduk.

Tablo 11’de kişisel gelişime yönelik destek ile görev performansı arasındaki ilişkide öz yeterliliğin bir etkisinin olup olmadığına bakılmıştır. 1. basamak da modele sokulan kişisel gelişime yönelik destek değişkeninin, görev performansı üzerindeki açıklayıcı etkisi manidardır ($\beta=.30$; $p<.000$; $F(17,93)$; $p<.001$). 2. basamakta modele sokulan öz yeterliliğin de görev performansı üzerinde açıklayıcı bir etkisi olduğu anlaşılmaktadır ($\beta=-.26$; $p<.000$; $F(17,22)$; $p<.001$). 3. Basamakta kişisel gelişime yönelik destek ile öz yeterliliğin birlikte etkileşimleri modele dahil edildiğinde, ilk bakışta bu etkileşimin görev performansı üzerinde açıklayıcı bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir ($\beta=.12$; $p<.01$; $F(15,54)$; $p<.001$) ancak VIF(32,25) puanına bakıldığında aldığı değer 10’dan yüksek bir değer alması çoklu bağıntının olduğunu düşündürmüştür. Çoklu bağıntının olduğu durumlar modele dair bazı sorunlarla karşılaşılacağına işaret eder. Bunlar gerçekte aralarında ilişki olmayan bağımsız değişkenlerin ilişkiliymiş gibi gözükmesidir. Bu bilgilerden yola çıkarak öz yeterliliğin şartlı değişken özelliği olmadığını söyleyebiliriz.

Tablo 12: Karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı arasındaki ilişkide özyeterlilik algısının biçimlendirici rolü

Değişkenler	B	Beta	Düzeltilmiş R ²	R ² Farkı	F	VIF
1. Basamak Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek	-,10**	-,20**	,03	,04**	7,79**	1,00
2. Basamak Öz yeterlilik	-,27**	-,22**	,08	,04**	8,82***	1,01
3. Basamak Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek X Özyeterlilik	-,12*	-,71*	,09	,02*	7,50***	22,41

Bağımlı Değişken: Görev Performansı

***<0,001**<0,01*<0,05

Tablo 12’de karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı arasındaki ilişkide öz yeterliliğin bir etkisinin olup olmadığına bakılmıştır. 1. basamakta modele sokulan karşılıklılık normuna dayalı destek değişkeninin, görev performansı üzerindeki açıklayıcı etkisi manidardır ($\beta=-.20$; $p<.01$; $F(7,79)$; $p<.01$). 2. basamakta modele sokulan öz yeterliliğin de görev performansı üzerinde açıklayıcı bir etkisi olduğu anlaşılmaktadır ($\beta=-.22$; $p<.01$; $F(8,82)$; $p<.001$). 3. basamakta karşılıklılık normuna dayalı destek ile öz yeterliliğin birlikte etkileşimleri modele dahil edildiğinde, ilk bakışta bu etkileşimin görev performansı üzerinde açıklayıcı bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir ($\beta=-.71$; $p<.05$; $F(7,509)$; $p<.001$) ancak VIF(22,41) puanına bakıldığında aldığı değer 10’dan yüksek bir değer olması öz yeterliliğin şartlı değişken olmadığına işaret etmiştir.

H2b: Öz yeterliliğin, çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performansı arasında düzenleyici bir rolü vardır. Şöyle ki çalışanlar tarafından örgütsel desteğin yüksek algılandığı durumlarda öz yeterliliği yüksek olan kişilerin bağlamsal performansı yüksektir

H0: Çalışanların örgütsel destek (ve alt kategorileri) algısı ile bağlamsal performansı arasındaki ilişkiyi öz yeterlilik etkilemez.

Tablo 13: Kişisel gelişime yönelik destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide özyeterlilik algısının biçimlendirici rolü

Değişkenler	B	Beta	Düzeltilmiş R ²	R ² Farkı	F	VIF
1. Basamak Kişisel Gelişime Yönelik Destek	,28***	,35***	,12	,12***	25,88***	1,00
2. Basamak Özyeterlilik	-,46***	-,27***	,19	,07***	22,35***	1,00
3. Basamak Kişisel Gelişime Yönelik Destek X Özyeterlilik	,27**	,11**	,22	,39**	18,58***	32,25

Bağımlı Değişken: Görev Performansı

***<0,001**<0,01*<0,05

Tablo 13’de kişisel gelişime yönelik destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide özyeterliliğin bir etkisinin olup olmadığına bakılmıştır. 1. basamakta modele sokulan kişisel gelişime yönelik destek değişkeninin, bağlamsal performans üzerindeki açıklayıcı etkisi manidardır ($\beta=.35$; $p<.001$; $F(25,88)$; $p<.001$). 2. basamakta modele sokulan öz yeterliliğin de bağlamsal performans üzerinde açıklayıcı bir etkisi olduğu anlaşılmaktadır ($\beta=-,27$; $p<.001$; $F(22,352)$; $p<.001$). 3. basamakta kişisel gelişime yönelik destek ile öz yeterliliğin birlikte etkileşimleri modele dahil edildiğinde, ilk bakışta bu etkileşimin bağlamsal performans üzerinde açıklayıcı bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir ($\beta=.11$; $p<.01$; $F(18,58)$; $p<.001$) ancak VIF (32,25) puanına bakıldığında aldığı değer 10’dan yüksek bir değer olması öz yeterliliğin şartlı değişken olmadığına işaret etmiştir.

Tablo 14: Karşılıklılık normuna dayalı destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide özyeterlilik algısının biçimlendirici rolü

Değişkenler	B	Beta	Düzeltilmiş R ²	R ² Farkı	F	VIF
1. Basamak Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek	-,16**	-,22**	,04	,05**	9,69**	1,00
2. Basamak Özyeterlilik	-,37**	-,221**	,09	,04**	9,83***	1,01
3. Basamak Karşılıklılık Normuna Dayalı Destek X Özyeterlilik	-,15*	-,64*	,10	,01*	7,88***	22,41

Bağımlı Değişken: Görev Performansı

***<0,001**<0,01*<0,05

Tablo 14’de karşılıklılık normuna dayalı destek ile bağlamsal performans arasındaki ilişkide özyeterliliğin bir etkisinin olup olmadığına bakılmıştır. 1. basamakta modele sokulan karşılıklılık normuna dayalı destek değişkeninin, bağlamsal performans üzerindeki açıklayıcı etkisi manidardır ($\beta=-,22$; $p<.01$; $F(9,69)$; $p<.01$). 2. basamakta modele sokulan öz yeterliliğin de bağlamsal performans üzerinde açıklayıcı bir etkisi olduğu anlaşılmaktadır ($\beta=-,22$; $p<.01$; $F(9,83)$; $p<.001$). 3. basamakta karşılıklılık normuna dayalı destek ile öz yeterliliğin birlikte etkileşimleri modele dahil edildiğinde, ilk bakışta bu etkileşimin bağlamsal performans üzerinde açıklayıcı bir etkisinin olduğu gözlemlenmiştir ($\beta=-,64$; $p<.05$; $F(7,88)$; $p<.001$) ancak VIF (22,41) puanına bakıldığında aldığı değer 10’den yüksek bir değer olması öz yeterliliğin şartlı değişken olmadığına işaret etmiştir.

Her ne kadar model anlamlı çıktıysa da VIF değerlerinin 10’un üstünde olması, bu değişkenler arasında çoklu bağıntı olduğunun bir işareti olarak kabul edildi. Bu nedenle de öz yeterliliğin ilgili değişkenler arasında şartlı değişken olduğu hipotezi destek görmemiştir. H2a ve H2b hipotezleri reddedilmiş, H0 hipotezleri kabul edilmiştir.

Araştırma modelimizde öz yeterliliğin biçimlendirici bir etkisinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Ancak öz yeterlilik ve iş performansı arasındaki ilişkiyi ele alan araştırmalarda göz önünde bulundurularak bu kez bağımsız değişken olarak performansla arasında nasıl bir ilişki olabileceği merak edilmiştir ve korelasyon analizi uygulanmıştır.

Tablo 15: Öz yeterlilik ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon

	X_{ort}	SS	Özyeterlilik	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Özyeterlilik	2,52	,53	1	-,24** ,00 180	-,24** ,00 180
Görev Performansı	4,96	,65		1	,74** ,00 180
Bağlamsal Performans	4,74	,90			1

Tablo 15 incelendiğinde öz yeterlilik ile görev performansı arasında negatif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir, ($r = -0,24$, $p < .01$). Buna göre kişinin öz yeterlilik algısı azaldıkça görev performansının arttığı söylenebilir.

Öz yeterlilik ile bağlamsal performans arasında negatif ve istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir, ($r = -0,24$, $p < .01$). Buna göre kişinin öz yeterlilik algısı arttıkça bağlamsal performansın azaldığı söylenebilir.

4.2.2. Demografik Değişkenler İle İlgili Bulgular

Tablo 16: Cinsiyete göre görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki kıyaslama için t- testi sonuçları

Bağımlı Değişken	N		Ortalama		S		T	P
	N ₁	N ₂	X ₁	X ₂	S ₁	S ₂		
Görev Performansı*	124	56	4,98	4,92	,67	,60	,55	,57
Bağlamsal Performans**	124	56	4,73	4,76	,92	,87	-,17	,86

Levene* = .56

Kadın: 1

Levene** = .63

Erkek: 2

Görev performansının (ortalaması) kadın ve erkek çalışanlara göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. $t(0,55) p > .01$. Kadın çalışanların görev performansı ($X = 4,98$), erkek çalışanların görev performansı ($X = 4,92$) dir.

Bağlamsal performansın (ortalaması) kadın ve erkek çalışanlara göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. $t(-0,17) p > .01$. Kadın çalışanların bağlamsal performansı ($X = 4,73$), erkek çalışanların bağlamsal performansı ($X = 4,76$) dir.

Tablo 17: Yaş ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon

	X_{ort}	SS	Yaş	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Yaş	32,90	6,42	1	-,06 ,38 180	,00 ,96 180
Görev Performansı	4,96	,65		1	,74** ,00 180
Bağlamsal Performans	4,74	,90			1

Tablo 17 incelendiğinde yaş ile görev performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunamamıştır ($r = -0,06, p > .01$).

Tablo 17 incelendiğinde yaş ile bağlamsal performans arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmemektedir ($r = 0,00, p > .01$).

Tablo 18: Sektör tecrübesi ile görev performansı ve bağlamsal performans arasındaki korelasyon

	X_{ort}	SS	Sektör Tecrübesi	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Sektör Tecrübesi	9,01	6,15	1	-,02 ,71 180	,01 ,82 180
Görev Performansı	4,96	,65		1	,74** ,00 180
Bağlamsal Performans	4,74	,90			1

Tablo 18 incelendiğinde sektör tecrübesi ile görev performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunamamıştır ($r = -0,02$, $p > .01$).

Tablo 18 incelendiğinde sektör tecrübesi ile bağlamsal performans arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = 0,01$, $p > .01$).

Tablo 19: Eğitim Durumuna göre görev performansı ve bağlamsal performansın ANOVA Sonuçları

		N	Ortalama	F Değeri	P Değeri
Görev Performans	Lise	12	5,08	,19	,90
	Yüksekokul	13	4,98		
	Üniversite	140	4,96		
	Yüksek Lisan / Doktora	15	4,89		
Bağlamsal Performans	Lise	12	4,69	,19	,90
	Yüksekokul	13	4,71		
	Üniversite	140	4,73		
	Yüksek Lisan / Doktora	15	4,91		

Görev performansı ve bağlamsal performans değişkeninin çalışanların eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan tek yönlü varyans analizi sonucu eğitim grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamadı

BÖLÜM 5

5. TARTIŞMA ve ÖNERİLER

Bu araştırmada algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu ilişkide öz yeterliliğin bir rolü olup olmadığına bakılmıştır. Bu bağlamda beş farklı bankadan 180 çalışana bu araştırma için anketler uygulanmıştır. Toplanan veriler ile ampirik bir çalışma yürütülmüştür. Algılanan örgütsel destek; kişisel gelişime yönelik destek ve karşılıklılık normuna dayalı destek olarak iki boyutta, iş performansı ise görev performansı ve bağlamsal performans adı altında iki boyut olarak incelenmiştir. Öz yeterlilik tek boyutta değerlendirmeye alınmıştır.

Araştırmanın ortaya çıkartmış olduğu en önemli bulgular şunlar olmuştur;

Algılanan örgütsel desteğin anlamlı bir biçimde iş performansı ile ilişkilendirilebildiğini görüyoruz. Alt boyutlara ayırarak incelediğimiz kavramların birbirleriyle olan ilişkilerine baktığımızda algılanan örgütsel desteğin alt boyutu olan kişisel gelişime yönelik destek ile görev performansı arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu görülmektedir. Bu da kişisel gelişime yönelik desteğin artmasının görev performansını da arttıracakını ifade eder. Sonuçlar birçok kaynakta belirtilen araştırma bulgularıyla paralel niteliktedir. Searle ve ark.(2011) ise algılanan örgütsel destek ile bireylerin özgüven seviyesi, iş doyumunu ve iş performansı arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğunu tespit etmişlerdir (Taştan, İşçi& Arslan, 2014,s.123). Kurt (2013) araştırma bulgularımızın aksine örgütsel desteğin iş performansına etki etmediği sonucuna ulaşmıştır.

Örgütün kişinin refahını, konforunu, hassasiyetlerini dikkate almasının çalışanın işteki verimliliğini arttırarak performansına olumlu etkilerinin olacağını düşündürmektedir. Kişisel gelişime yönelik desteğin, bağımlı değişkenimizin diğer bir alt boyutu olan bağlamsal performansla olan ilişkisine baktığımızda da anlamlı ve pozitif korelasyon içinde olduğunu görüyoruz.

Diğer bir taraftan karşılıklılık normuna dayalı destek ile iş performansının alt boyutları ile olan ilişkisine baktığımızda anlamlı fakat negatif korelasyonda olduğu görülmektedir. Kaynaklarda bu durumu destekler nitelikte bir bilgiye rastlamamış olsak da, duruma dair yapılan çıkarımlar şu yöndedir. Karşılıklılık normuna dayalı

algılanan örgütsel destek çerçevesinde kurumlarda çalışana sunulan maddi ve psikolojik yatırımların karşılığında çalışanın örgüte yatırımlarının da artacağı ilkesine dayanır. Bu noktada çalışan bu ilişkiyi bir çıkar ilişkisi olarak değerlendiriyor olabilir. Örgütün vermiş olduğu imkanlara karşılık bir çıkarının olduğu algısı çalışanda performansı arttıran bir etki oluşturmadığı görülüyor. Çalışanda belki bir zorunluluk algısı oluşuyor ve kuruma karşı bir gönül bağı kurulamıyor. Bu durumda performansının artmasından ziyade azalmasına yol açabilir diyebiliriz.

Karşılıklılık normuna dayalı destekte kurumun çalışana sunduğu imkanlardan söz ederken akla gelen bir yaklaşım da Motivasyon Teorilerinden Herzberg'in Çift Faktör teorisindeki hijyen faktörleri olabilir. Bilindiği üzere Herzberg Çift Faktör teorisinde iki farklı açı ortaya koymuştur. Bunlar kurumda yokluğu durumunda tatminsizlik doğuracak faktörler ile çalışanın iş tatminini ve motivasyonunu yükseltecek faktörlerdir. Herzberg yokluğu durumunda tatminsizlik meydana getireceğini düşündüğü faktörleri şöyle sıralamıştır; işletme politikası yönetimi, teknik denetim, denetçiler ile karşılıklı ilişkiler, üstlerle karşılıklı ilişkiler, astlarla karşılıklı ilişkiler, maaş- ücret, iş güvencesi, kişisel yaşantı, çalışma şartları, statü. Motivasyon faktörleri işin muhtevasını, özünü esas almaktadır. Buna karşılık, hijyen faktörleri, işin çevresel şartlarıyla ilgilidir (Türko' dan akt. Eroğlu, 2011). Motivasyon faktörleri, gerçek güdüleyici faktörler olurken, hijyen faktörler ise, bireyin tatminsizliğine engel olmaktadır (Eroğlu, 2011, s.440). Karşılıklılık normuna dayalı destekte de çalışan hijyen faktörlerinde işaret edilen çevresel kaynaklardan oldukça beslenir. Fakat bu çalışana dış kaynaklara çok bağımlı hale getirerek, bir davranışı yapması söz konusu olduğunda işgörenin içsel kaynaklarını devreye sokması, kullanması, geliştirmesi zorlaşabilir. Böylesi bir durumun çalışanın performansına negatif geri dönüşlerinin olabileceğini çıkarsayabiliriz.

Dışsal kaynakların ön plana çıkması ile birlikte içsel kaynakların kendini ortaya koyabileceği zemini bulamaması açıklarken atıf kuramını da düşünebiliriz. Günümüzde yükleme teorisi olarak bilinen teorinin temelini, Fritz Heider'in çalışmaları oluşturmaktadır. Bernard Weiner, Heider'in görüşlerini genişleterek, yükleme teorisinin gelişimine önemli katkılarda bulunmuştur. Weiner'a göre bireylerin nedensel yüklemelerinin üç temel boyutu vardır. Birinci boyut, sonuçların atfedildiği odak ile ilgilidir. Birey sonuçları içsel veya dışsal faktörlere dayandırabilir. İçsel odak, bireyin

başarı veya başarısızlıkları kendi deneyim ve çabalarına atfetmesiyle ilgili iken; dışsal odak, sonuçları bireyin dışındaki koşullara yüklenmesini anlatmaktadır. Örneğin bir birey terfi edilmesini kendi bilgi, beceri ve başarısının bir sonucu olduğuna inanıyorsa, bu içsel bir yüklemedir. Birey çok bilgili, becerili ve başarılı olduğuna inandığı halde terfi edemiyorsa, bunun nedenini diğer faktörlere yüklemeye (örneğin amirim performansını iyi değerlendiremedi) eğiliminde olmaktadır. Kuşkusuz olumlu sonuçlarla ilgili de bireyler dışsal yüklemelerde bulunabilirler. Örneğin bir kişi terfi ettiğinde, bu terfinin kendisinden değil, başka aday bulunmaması gibi dışsal bir koşuldaki kaynaklandığını da belirtebilir (Yıldırım, 2012, s.29).

Çalışanın kurum içinde oluşan gelişmelere çokça dışsal yüklemelerde bulunması, işgörenin oluşan durumun nedenlerinde kendi içsel kaynaklarına dair unsurlar bulmasını azaltabilir. Araştırmamızda elde edilen sonuçlardan biri olan karşılıklılık normuna dayalı desteğin arttığı vakit kişisel gelişime yönelik desteğin azalması, bu görüşü destekler niteliktedir.

Bu noktada çalışanın dışsal kaynaklarla birlikte içsel kaynaklarında geliştirilebilir olmasını “güçlendirme kavramı” ile açıklayabileceğimizi düşünüyoruz. Lawler (1986) güçlendirmeyi "işgörelere önemli kararlar verebilme yetkisinin verilmesi ve bu kararların sonuçlarının sorumluluğunu taşıma bilincine sahip kılınması" şeklinde tanımlamaktadır (Çetin ve Günay'dan akt. Çöl, 2004). Yetki ve sorumlulukların sadece yöneticiler üzerinden tanımlanmaması, kurumun astlardan da sorumluluk almak adına beklentilerinin olması çalışanın kendi içsel kaynaklarına yönelmesini, geliştirmesini mümkün kılar.

Yapılmış olan analizlerin sonuçları öz yeterliliğin örgütsel destek ve iş performansı arasında biçimlendirici bir rolünün olmadığını gösterir.

Araştırmamızda şartlı değişken özelliğinin olmadığı görülen öz yeterliliğin iş performansı ile arasındaki ilişki merak edilmiştir. Sonuçlar anlamlı ve negatif korelasyonda bir ilişki olduğu yönündedir. Çalışanın öz yeterliliğinde oluşan artışın görev performansı ve bağlamsal performansı düşürdüğü görülmüştür. Öz yeterliliğin kişide yüksek olması, kişinin herhangi bir işi başlatma, yürütme, tamamlama aşamalarında kendine duyduğu inancın gücü olarak da değerlendirilebiliriz. Bu yönde

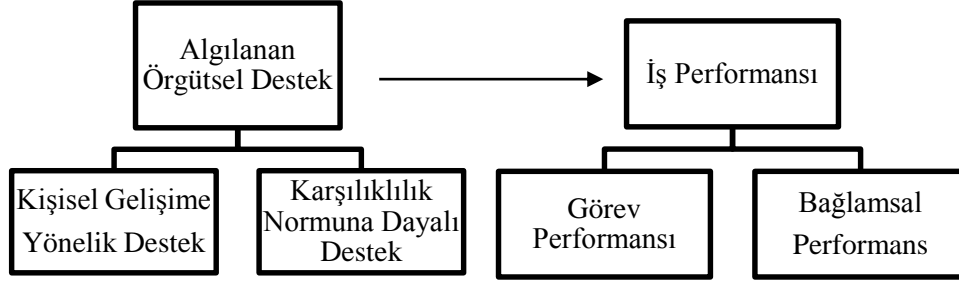
kişi kendi yöntemi ile hareket etme, kendi kullandığı kaynaklara sahip çıkma güdüsünde olabilir. Bu durum kurum içinde yönetimden gelen, kendi kaynakları ile ters düşen direktif ve malzemeleri reddedebileceğini akla getirmektedir. Bu da performansın düşüşüne zemin hazırlayabilir. Şahin ve Gürbüz (2012) yapmış oldukları çalışmada araştırma bulgularımızın aksine kültürel zeka ile öz yeterliliğin görev performansı ve vatandaşlık davranışını olumlu yönde etkilediğini bulmuşlardır. Araştırma bulgularımızdan farklı bir sonuca ulaşan Erman (2009), algılanan örgütsel destek ile öz yeterlilik inancı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilemediğini aktarmıştır. Öte yandan öz yeterliliğin çalışan performansına etkisi çerçevesinde ise bu iki kavram arasında anlamlı bir ilişki tespit edilemediğini açıklamıştır.

Araştırmanın demografik değişkenlerine göre performans değişmemektedir. Demografik değişkenlerimiz ile yapmış olduğumuz analizlere bakacak olursak, cinsiyete göre görev performansı ve bağlamsal performans arasında kıyaslama yaptığımızda anlamlı bir sonuç çıkmamıştır. Yaş değişkenimizi incelediğimizde, bulgular anlamlı bir sonucun olmadığına işaret eder. Araştırmamızdan elde edilen sonuçlarla yaşı, görev performansı ve bağlamsal performansla ilişkilendirmek mümkün olmamıştır. Eğitim durumu değişkenine bakıldığında da anlamlı bir sonuç elde edilememiştir. Görev performansı ve bağlamsal performansın lise, yüksekokul, üniversite, yüksek lisans/ doktora mezunu olmak ile kıyaslama yapılmasının anlamlı olmadığı görülmüştür. Çalışanların banka sektöründe çalışmış olduğu yılın yani iş görenin sektör tecrübesinin iş performansı üzerindeki etkisine baktığımızda korelasyon analizi ile test edilen değişkenden anlamlı bir sonuç elde edilememiştir.

Gül (2013) yaptığı araştırmanın neticesinde, katılan bankacıların görev performans ve bağlamsal performans algılarının yüksek olduğu ilk etapta göze çarpmaktadır. Ancak hem görev performans hem de bağlamsal performans için ankete katılan bankacıların demografik özelliklerinin herhangi bir etki yaratmadığı yapılan analizlerle de net bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Genel olarak bulguları incelediğimizde beklenen sonuçların bir kısmını doğrular nitelikte olduğu söylenebilir. Bununla birlikte araştırma neticelerinden elde edilen sonuçlar ile revize edilmiş araştırma modeli aşağıdaki gibidir;

Şekil 3: Revize edilen araştırma modeli



Görüldüğü gibi revize edilmiş modelde bağımsız değişken olan algılanan örgütsel destek iki alt boyutta ele alınmıştır. Bunlar kişisel gelişime yönelik destek ile karşılıklılık normuna dayalı destektir. Bağımlı değişkenimiz ise iş performansıdır. İş performansını da iki alt boyutta incelenmiştir. Bunlar görev performansı ile bağlamsal performanstır.

Yaptığımız çalışmada araştırmanın örneklemini oluşturan banka çalışanları performans ve öz yeterlilik değerlendirmelerini kendileri yapmışlardır. Performans ve öz yeterlilik gibi kişinin kendi yetkinliklerini değerlendirdiği ölçümlerde bireylerin objektif değerlendirme yapabilmeleri “sosyal beğenirlik” eğilimi nedeniyle mümkün olmayabilmektedir. Böyle durumlar da ölçümlerin çok kaynaklı yapılması yani yöneticilerinde çalışanları değerlendirmesi daha güvenilir sonuçlar verebilir.

Araştırmanın ilginç bulgularından biri de karşılıklılık normuna dayalı destek ile görev performansı ve bağlamsal performans arasında negatif yönlü ilişki olduğudur. Başka bir deyişle karşılıklılık normuna dayalı örgütsel desteğin performansı düşürücü etkileri vardır. Çalışanların bu tür desteğe güdüleyici bir örgütsel kaynak olarak görmemekte, tersine algıladıkları zorunluluk ilişkisi performanslarını olumsuz etkilemektedir. Konunun dinamiklerini irdeleyecek kalitatif araştırmalar örgütsel desteğin performansı etkilediği koşulların daha iyi anlaşılmasına katkı sağlayabilir.

KAYNAKLAR

- Akal , Z. (1992). İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Milli Prodüktive Merkezi Yayınları. Ankara.
- Akbaba, A.(2011). Eğitim Müfettişleri İçin Örgüt ve Yönetim Algısı Ölçeği'nin Geliştirilmesi ve Mesleki Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırılması. Pegem Eğitim ve Araştırma Öğretim Dergisi, 1(3).
- Akgündüz, Y.,(2012) “Konaklama İşletmelerinde Otantik Liderlik ve Öz yeterlilik Arasındaki İlişkinin Analizi”, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir
- Akkoç İ., Çalışkan A. & Turunç Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. Celal Bayar Üniversitesi. Yönetim ve Ekonomi, 19(1). Manisa.
- Aksoy, M. (2010). Performans Değerleme ve Performansa Dayalı Ücretlendirmenin Analizi. Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Aksoy, V. ve Diken, İ. H.(2009). “Rehber Öğretmenlerin Özel Eğitimde Psikolojik Danışma ve Rehberliğe İlişkin Öz Yeterlilik Algılarının İncelenmesi”, İlköğretim Online, 8(3), s.709-719.
- Bağcı, Z.(2014) “Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi.S.24
Doi: <http://dx.doi.org/10.11611/JMER534>
- Bakan, İ. & Kefe, İ. (2012). Kurumsal Açından Algı ve Algı Yönetimi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi/ İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.
- Baltacı, H. (2008). “İlköğretim Okullarında Görev Yapan Yöneticilerin Bilgisayar Tutumları ile Öz yeterlilikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Barutçugil, İ.(2002) Performans Yönetimi, Kariyer Yayınları, İstanbul.
- Baysal, E. (2010). “Hemşirelerde Öz Yeterlilik İnancı ve İş Doyumu İlişkisi: Bir Üniversite Hastanesinde Saha Çalışması”. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Bilgin, M. Hüseyin. (1998). Performans Değerlendirmenin Taşınması Gereken Özellikler. Mülkiye Dergisi. 12(205), ss. 82-83.
- Bozkurt, T. (2013). Beden Eğitimi Öğretmeni Adaylarının Öğretmenlik Öz Yeterliliklerinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara
- Bükülmez, K.(2013). Çalışma Hayatında İş Performansı Etkileyen Faktörler: Altınova Tershaneler Bölgesi Örneği. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Camcı, V. (2013). Çalışanların Örgüte Bağlılıkları İle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

Camman, D. A.(1993) Personelin Değerlendirilmesinde Çağdaş Yaklaşımlar ve Türkiyede Kamu Personelinin Değerlendirilmesi, TODAİE yayınları no:252 s. 7

Cüceloğlu, D. (2008). İnsan ve Davranışı. İstanbul: Remzi.

Çerçi, S.(2013) İş Değerlerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerine Etkisi: Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi'nde Bir Araştırma , Yüksek Lisans Tezi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, , İşletme Ana Bilim Dalı, Osmaniye.

Çorbacıoğlu S., Üren S. (2012). Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: İmalat Sektöründe Faaliyet Gösteren Bir İşletme Örneği. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 14(1): 29-52.

Çöl, G. (2004). Personel Güçlendirme (Empowerment) Kavramının Benzer Yönetim Kavramları ile Karşılaştırılması. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 6(2). Doi: <http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=228&cilt=6&sayi=2&yil=2004>

Ercan, A. (2014). Sessizleşen Örgütlerde Öz yeterlilik Algısının Rolü: Alanya'daki Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Antalya.

Erdaş, K. D. (2010). Lider- Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliğinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri. Hacettepe Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü. Ankara.

Erdil, O.(2004), Keskin, H., İmamoğlu, S., Erat, S., “Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama” Doğu Üniversitesi Dergisi, 5(1).

Erişim: <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/ksuiibf/article/view/5000039256/5000038129>

Erman, T.(2009). İş Karakteristikleri ve Algılanan Örgütsel Destek Kavramlarının Öz Yeterlilik İnancının Çalışan Performansı Üzerine Etkisi. İstanbul Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Eroğlu, F.(2011). Davranış Bilimleri. İstanbul: Beta

Fındıklı, M., A. (2014). Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Gelişim Üniversitesi/ İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi. S.25.

Gençay, İ., C. (2010) Kurumsal Performans Değerleme ve Termal Turizm İşletmelerinde Kurumsal Performans Karnesi Oluşturulmasına Yönelik Model Önerisi. Gaziosmanpaşa Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Tokat.

Giray D. (2013) İş Yeri Desteği: Örgüt, Yönetici ve Çalışma Arkadaşları Desteğine Genel Bir Bakış. "Is, Guc" Industrial Relations And Human Resources Journal,15(3):65-81.

Gökpınar, G. (2014). İçsel- Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri ile İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Maltepe Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. Göstergeleri (Ankara: MPM Yayınları).

Gül, C., (2013)“Bankacılık Sektöründe Görev Performans ve Bağlamsal Performans; Yalova İlinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Yalova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Haziran, Yalova.

Gürbüz, R., (2012) “Algılanan örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.

Işık, İ., (2001)“Öz-Yeterlilik İnancı: Yönetici Rollerini Açısından Bir İnceleme”, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.

İsrael,E.,(2007) “Öz düzenleme Eğitimi, Fen Başarısı ve Öz yeterlilik”, Doktora Tezi, Doku Eylül Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, İzmir.

İşcan, Ö.F.& Karabey, C. N. (2007). “Örgüt İklimi ile Yeniliğe Destek Algısı Arasındaki İlişki”. Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 6(2), 180-193.

Kaya, B. (2012). Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi/ Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Kurt, E.(2013) “Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

Ordun, G.,(2005) “Kişilik Faktörleri ve Satış Temsilcilerinin Performansları Üzerine Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi.

Önderoğlu S. (2010) Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar, Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji (Sosyal Psikoloji) Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara. (Tez Danışmanı: Prof. Dr. Selim Hovardaoglu).

Özdevecioğlu M. (2003), Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, 18(2): 113-130. Kayseri.

Pekmezci, U. G., “Hemşirelerin Örgütsel Bağlılıkları ile Öz Yeterlilik Algıları Arasındaki İlişkiler, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 2010. Pelit, E. ve Kılıç, İ., “Mobbing ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi:

Şehir ve Safiye Otellerinde Bir Uygulama”, İşletme Araştırmaları Dergisi, Vol. 4, No. 2, (2012), 122-140.

Polatcı, S. (2014) “Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma”. Ege Akademik Bakış Dergisi, 14(1), ss.115-124.

Serin, G. E. Ç.(2012).Zihinsel Engelli Ergenlerin Sosyal Bereci Düzeyleri ve Davranış Problemleri İle Ebeveynlerinin Genel Öz Yeterlilik Algı Düzeylerinin Karşılaştırılarak İncelenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi. Eğitim Bilimleri Enstitüsü. İzmir.

Şahin, F., Gürbüz, S.(2012) “Kültürel Zekâ ve Öz Yeterliliğin Görev Performansı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Çokuluslu Örgüt Üzerinde Bir Uygulama”. “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 14(2), doi:10.4026/1303- 2860.2012.0202.

Taştan, S., İşçi, E.,& Arslan B.(2014). Örgütsel Destek Algısının İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Bağlılığa Etkisinin İncelenmesi: İstanbul Özel Hastanelerinde Bir Çalışma. İstanbul.

Telef, B.,B., Karaca, R. (2011). Ergenlerin Öz Yeterliliklerinin ve Psikolojik Semptomlarının İncelenmesi. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(16).

Tokgöz N. (2011) Örgütsel Sinisizm, Örgütsel Destek ve Örgütsel Adalet İlişkisi: Elektrik Dağıtım İşletmesi Çalışanları Örneği. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,6(2):363-387.

Turunç, Ö. & Çelik, M.(2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. Celal Bayar Üniversitesi/ Yönetim ve Ekonomi: 17/2: 183-206

Tutar, H., Altıngöz, M. Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalat İşletmeleri. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi.

Tüzün, A. (2014). “Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin İşe Yabancılaşma Üzerine Etkisi”, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Ünlü, O., Yürür, S.(2011) “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/ Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma”. Yalova Üniversitesi. İşletme Bölümü. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı:37.

Yeşilbalkan, Ö. (2001). “Tip 2 Diyabetli Hastaların Kendi Kendine Bakımlarındaki Öz yeterlilikleri ve Öz yeterliliklerini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi”, Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

Yıldırım, F.ve İlhan , İ. Ö. “Genel Özyeterlilik Ölçeği Türkçe Formunun Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması”, Türk Psikiyatri Dergisi, Cilt 21, Sayı 4, s.301-318, 2010.

- Yıldırım, S. (2012). Hemşirelik Hizmetlerinde Nedensellik Yükleme Teorisi: Bir Alan Araştırması. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 15(2). Doi: <http://www.saglikidaresidergisi.hacettepe.edu.tr/Makale/15.2.2.pdf>
- Yiğitbaş, Ç., Yetkin, A. (2003). Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Öz-Etkililik-Yeterlilik Düzeyinin Değerlendirilmesi. C.Ü. Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi, 7(1).

EKLER

EK-1: Kişisel Bilgiler Formu

Bu anket Kültür Üniversitesi Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Yüksek Lisans bitirme tezi için yapılmaktadır. Çalışma, 3 farklı anketten oluşmaktadır. Her birinin yönergesi anketin üst kısmında yer almaktadır. Anket sonuçları **sadece araştırma sonuçları için kullanılacaktır**, vermiş olduğunuz **bilgilerin gizliliği korunacaktır**. Çalıştığınız kurum ve sizin adınız herhangi bir sebeple kullanılmayacaktır. **Soruları eksiksiz cevaplamanız** anketin geçerli sayılması ve sonuçların sağlıklı olabilmesi adına önemlidir. Şimdiden araştırmaya sağlamış olduğunuz katkıdan dolayı teşekkürlerimi sunarım.

Psk. İdil Çağıl Erkoç

KİŞİSEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz : Kadın Erkek

Yaşınız: _____

Eğitim Durumunuz; Lise Yüksekokul
 Üniversite Yüksek lisans/ Doktora

Kaç yıldır bankacılık sektöründesiniz? _____

EK-2: Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği

Açıklama: Lütfen size en uygun seçeneği işaretleyin.

**1-Hiç Katılmıyorum, 2- Çok Az Katılıyorum, 3- Az Katılıyorum,
4- Oldukça Katılıyorum, 5- Çoğunlukla Katılıyorum, 6- Tamamen Katılıyorum**

1)Çalıştığım kurumda, kurumun kendi iyiliği için olan katkılarına değer verilir.	1	2	3	4	5	6
2) Eğer çalıştığım kurumda, benim yerime daha düşük ücretle biri işe alınabileceyse alınır.	1	2	3	4	5	6
3) Çalıştığım kurumda gösterdiğim ekstra çaba takdir edilir.	1	2	3	4	5	6
4) Çalıştığım kurumda benim hedeflerime ve değerlerime güçlü bir şekilde saygı gösterilir.	1	2	3	4	5	6
5) Çalıştığım kurumda, hasta olmamdan kaynaklanan uzun süreli devamsızlıklar anlayışla karşılanır.	1	2	3	4	5	6
6) Çalıştığım kurumda şikayetlerim göz ardı edilir.	1	2	3	4	5	6
7) Çalıştığım kurumda beni etkileyecek kararlar alınırken, benim yararım göz önünde bulundurulur.	1	2	3	4	5	6
8) Bir problemim olduğunda çalıştığım kurum yardım için hazırdır.	1	2	3	4	5	6
9) Çalıştığım kurumda çıkarlarım gözetilir.	1	2	3	4	5	6
10) Çalıştığım kurum işimi, becerimin en üst düzeyinde gerçekleştirebilmem için elinden geleni yapar.	1	2	3	4	5	6
11) Çalıştığım kurumda, kişisel bir problemden kaynaklanan devamsızlığıma anlayış gösterilir.	1	2	3	4	5	6
12) Çalıştığım kurumda, yaptığım işi yapmak için daha etkili bir yol bulunursa benimle-yöntemimle değiştirilir.	1	2	3	4	5	6
13) Çalıştığım kurumda, benim alanımda olan art niyetsiz bir hata affedilir.	1	2	3	4	5	6
14) Performansımda çok az bir düşüş bile yaşansa, çalıştığım kurum beni değiştirmek ister.	1	2	3	4	5	6
15) Çalıştığım kurum kariyerimin geri kalan kısmında beni çalıştırmamanın kuruma çok az şey kazandıracağını düşünür.	1	2	3	4	5	6
16) Çalıştığım kurumda terfi etmem için bana	1	2	3	4	5	6

çok az fırsat tanınır.						
17) İşimi olabilecek en iyi şekilde yapsam bile, çalıştığım kurumda bu fark edilmez.	1	2	3	4	5	6
18) Çalıştığım kurumda iş koşullarımı değiştirmek için mantıklı olan talepler onaylanır.	1	2	3	4	5	6
19) Eğer geçici olarak işten çıkartılırsam, çalıştığım kurum beni geri almaktansa yeni birini işe almayı tercih eder.	1	2	3	4	5	6
20) Özel bir iyiliğe ihtiyacım olduğunda çalıştığım kurum bana yardım etmeye istekli olur.	1	2	3	4	5	6
21) Çalıştığım kurumda, işteki genel tatminim dikkate alınır.	1	2	3	4	5	6
22) Eğer fırsat olursa, çalıştığım kurum beni istismar eder.	1	2	3	4	5	6
23) Çalıştığım kurumda bana çok az ilgi gösterilir.	1	2	3	4	5	6
24) Eğer işten çıkmaya karar verirsem, çalıştığım kurum kalmam için beni ikna etmeye çalışır.	1	2	3	4	5	6
25) Çalıştığım kurumda görüşlerim önemsenir.	1	2	3	4	5	6
26) Çalıştığım kurum, beni işe almanın kesinlikle bir hata olduğunu düşünür.	1	2	3	4	5	6
27) Çalıştığım kurumda, işteki başarılarımla gurur duyulur.	1	2	3	4	5	6
28) Çalıştığım kurum, benden ziyade kar etmeyi daha çok önemser.	1	2	3	4	5	6
29) Eğer işimi zamanında bitiremezsem, çalıştığım kurumda bu durum anlayışla karşılanır.	1	2	3	4	5	6
30) Eğer çalıştığım kurum iyi bir kar elde edilirse, maaşımı arttırmak göz önünde bulundurulur.	1	2	3	4	5	6
31) Çalıştığım kurumda, benim işimi herhangi birinin de benim kadar iyi yapabileceği düşünülür.	1	2	3	4	5	6
32) Çalıştığım kurum hak ettiğim maaşı bana ödemede kayıtsızdır/ ilgisizdir.	1	2	3	4	5	6
33) Çalıştığım kurumda uzman olduğum, olabilecek en iyi iş bana verilmek istenir.	1	2	3	4	5	6
34) Eğer çalıştığım iş ortadan kalkarsa kurumum beni başka bir işe transfer etmektense, işten çıkarmayı tercih eder.	1	2	3	4	5	6

35) Çalıştığım kurum, işimi olabildiğince ilgi çekici hale getirmeye çalışır.	1	2	3	4	5	6
36) Yöneticilerim bu kurumun bir parçası olduğum için benimle gurur duyarlar.	1	2	3	4	5	6

EK-3: Genel Öz Yeterlilik Ölçeği

Açıklama:

Aşağıda çeşitli konulardaki düşüncelerinizi öğrenmek üzere cümleler verilmiştir. Cümlede geçen ifadenin sizi ne kadar tanımladığını, lütfen, size uygun olan bölmeye işaretleyiniz.

Sizi ne kadar tanımlıyor?

	Hiç					Çok İyi				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. Planlar yaparken, onları hayata geçirebileceğimden eminimdir.	1	2	3	4	5					
2. Sorunlarımdan biri, bir işe zamanında başlayamamamdır.	1	2	3	4	5					
3. Eğer bir işi ilk denemede yapamazsam, başarıya kadar uğraşırım.	1	2	3	4	5					
4. Belirlediğim önemli hedeflere ulaşmada, pek başarılı olamam.	1	2	3	4	5					
5. Her şeyi yarım bırakırım.	1	2	3	4	5					
6. Zorluklarla yüz yüze gelmekten kaçınırım.	1	2	3	4	5					
7. Eğer bir iş çok karmaşık görünüyorsa onu denemeye bile girişmem.	1	2	3	4	5					
8. Hoşuma gitmeyen bir şey yapmak zorunda kaldığımda onu bitirinceye kadar kendimi zorlarım.	1	2	3	4	5					
9. Bir şey yapmaya karar verdiğimde hemen işe girerim.	1	2	3	4	5					
10. Yeni bir şey denerken başlangıçta başarılı olamazsam çabucak vazgeçerim.	1	2	3	4	5					
11. Beklenmedik sorunlarla karşılaştığımda kolayca onların üstesinden gelemem.	1	2	3	4	5					

12. Bana zor görünen yeni şeyleri öğrenmeye çalışmaktan kaçınıyorum.	1	2	3	4	5
13. Başarısızlık benim azmimi arttırır.	1	2	3	4	5
14. Yeteneklerime her zaman çok güvenmem.	1	2	3	4	5
15. Kendine güvenen biriyim	1	2	3	4	5
16. Kolayca pes ederim.	1	2	3	4	5
17. Hayatta karşıma çıkacak sorunların çoğuyla başedebileceğimi sanmıyorum.	1	2	3	4	5

EK-4: İş Performansı Ölçeği

Aşağıdaki ifadelerin her biri açısından kendinize **1** ile **6** arasında bir puan veriniz.

1 ► Bu davranışı iş yerinde **hemen hiç sergilemediğine**, **6** ► **her zaman sergilediğine/ gösterdiğine** işaret edecektir.

Madde No	Madde						
1	Benden beklenen görevleri aksatmadan yerine getirmek	1	2	3	4	5	6
2	Ara verdikten sonra işime zamanında dönebilmek	1	2	3	4	5	6
3	Arkadaşlarımla iş dışı sohbetlere zaman ayırmak	1	2	3	4	5	6
4	Sorumluluğumdaki görevleri yeterli düzeyde yerine getirmek	1	2	3	4	5	6
5	İş tanımımda yer alan sorumlulukları yerine getirmek	1	2	3	4	5	6
6	Benden beklenenleri yeterince karşılayamayacağım duygusu	1	2	3	4	5	6
7	Amirimle uyumlu olarak çalışmak	1	2	3	4	5	6
8	İşimin gerektirdiği performans standartlarını karşılamak	1	2	3	4	5	6
9	Çalışma grubumun genel işleyişini geliştirmek için yapıcı önerilerde bulunmak	1	2	3	4	5	6
10	Diğer çalışanları, işlerini yaparken daha etkili yollar denemeleri için cesaretlendirmek	1	2	3	4	5	6
11	Kuruluşun yararına olabilecek görüş ve fikirlere sahip olmak	1	2	3	4	5	6
12	Çalıştığım kuruluşu potansiyel sorunlara karşı koruma sorumluluğu konusunda istekli olmak	1	2	3	4	5	6
13	İşe yeni giren personele iş tanımımın içinde olmasa da yardım etmek	1	2	3	4	5	6
14	İş tanımı kapsamında olmayan işleri gönüllü olarak yerine getirmek	1	2	3	4	5	6
15	İşimin gerektirdiği teknik bilgilere sahip olmak	1	2	3	4	5	6
16	Bölümümden sorumlu amirin benimle ilgili performans beklentilerine uygun çalışmak	1	2	3	4	5	6
17	Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenmek	1	2	3	4	5	6
18	Verilen görevi vaktinde tamamlamak	1	2	3	4	5	6