

Citation: Büyükyılmaz O. & Fidan Y. (2017), Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü, BMIJ, (2017), 5(3): 500-524 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v5i3.143>

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİNDE ÖRGÜTSEL GÜVENİN ARACILIK ROLÜ

Ozan BÜYÜKYILMAZ¹

Received Date (Başvuru Tarihi): 20/09/2017

Yahya FİDAN²

Accepted Date (Kabul Tarihi): 17/10/2017

Published Date (Yayın Tarihi): 20/12/2017

ÖZ

Bu çalışma ile algılanan örgütsel destek, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramları arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkiler araştırılmaktadır. Çalışmanın amacı, çalışanların örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerindeki etkisini belirlemek ve örgüte duyulan güvenin algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisindeki aracılık rolünü tespit etmektir. Çalışma kapsamında kullanılan veri seti, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde öğrenim görmekte olan ve aynı zamanda devlet ve özel kuruluşlarda çalışmakta olan 228 lisansüstü öğrencisinden anket yöntemiyle toplanmıştır. Hipotezlerin test edilmesi sürecinde, yapısal eşitlik modellemesi çerçevesinde gerçekleştirilen yol analizi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık, vicdanlılık ve centilmenlik boyutları üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin tam aracılık etkisine sahip olduğu, nezaket ve sivil erdem boyutları üzerindeki etkisinde ise kısmi aracılığının bulunduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Örgütsel Destek, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Jel Kodları: D23, M12, M54

THE MEDIATING ROLE OF ORGANIZATIONAL TRUST IN THE EFFECT OF PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

ABSTRACT

This study investigates direct and indirect relationships between perceived organizational support, organizational trust and organizational citizenship behavior. The aim of the study is to determine the effect of employee perceptions of organizational support on the tendency to exhibit organizational citizenship behavior and to determine the mediating role of perceived trust in perceived organizational support and organizational citizenship behavior relationship. The data used in the study were gathered by questionnaire from 228 graduate

¹ Yrd. Doç. Dr., Karabük Üniversitesi, İşletme Bölümü, ozanbuyukyilmaz@karabuk.edu.tr

orcid.org/0000-0001-5499-1485

² Prof. Dr., İstanbul Ticaret Üniversitesi, Uluslararası Lojistik Bölümü, dryfidan@gmail.com

orcid.org/0000-0002-5012-3629

students studying at the Karabuk University Institute of Social Sciences and at the same time working in state and private institutions. In the process of testing the hypotheses, path analysis was used in the context of structural equation modeling. As a result of the study, it was determined that organizational trust fully mediates the relationship between perceived organizational support and the dimensions of altruism, conscientiousness and sportsmanship of organizational citizenship behavior and partially mediates the relationship between perceived organizational support and the dimensions of courtesy and civic virtue of organizational citizenship behavior.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organizational Trust, Organizational Citizenship Behavior.

Jel Codes: D23, M12, M54

1. GİRİŞ

Günümüzde örgütlerin başarılı olabilmeleri ve etkinlik sağlamaları, formal iş tanımlarının ötesinde işlerini yapan, zamanını, dikkatini ve enerjisini örgütüne cömertçe veren çalışanlara sahip olmasına bağlıdır. İş tanımlarında bulunmayan ve isteğe bağlı gerçekleştirilen davranışlar ne ödüllendirilmekte ne de kurala bağlı olmaktadır, fakat örgütün başarılı olmasına ve sorunsuz çalışmasına önemli katkıları bulunmaktadır. Örgüte önemli katkılar sağlayan bu tür davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanmaktadır (Bateman ve Organ, 1983; Organ, 1988; Netemeyer vd., 1997; Podsakoff vd., 2000).

1990'lı yıllardan günümüze, örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı ile ilgili yönetim ve örgütsel davranış literatüründe daha fazla araştırmanın yapıldığı ve üzerinde tartışılan bir konu olduğu görülmektedir (Organ, 1997; Netemeyer vd., 1997; Podsakoff vd., 2000; Singh, ve Srivastava, 2016; Gupta vd., 2016). Bunun nedeni, yöneticilerin örgütsel vatandaşlık davranışının örgüte faydalı ve firma performansını arttırıcı önemli bir varlık olduğunu anlamalarıdır (Yen ve Niehoff, 2004). Podsakoff vd. (2000:514) örgütsel vatandaşlık davranışının örgütün sosyal ağını geliştirerek örgütsel etkinliği arttırdığını ve böylece çatışmaları azalttığını ve örgütsel performansı geliştirdiğini belirtmektedir.

Bu çerçevede örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine gerçekleştirilen çalışmaların sayısının da giderek arttığı görülmektedir (Netemeyer vd., 1997; Aryee vd., 2002; Akdoğan ve Köksal, 2014; Gupta vd., 2016; Singh, ve Srivastava, 2016). Araştırmalarda, yüksek seviyede örgütsel vatandaşlık davranışı ile örgütsel performans arasında önemli bir ilişki belirlenmiş olmasına rağmen, örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen öncüller üzerinde sınırlı araştırma bulunmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen çalışanların teşvik edilmesi ve örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen faktörlerin anlaşılması hem akademik araştırmalar hem de işletmeler açısından önemlidir. Dolayısıyla son yıllarda, çalışanların neden örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyip sergilemediğinin belirlenmesi ve bu tür davranışların nasıl arttırılabileceği birçok araştırmacının ilgisini çekmektedir.

Araştırmalar kapsamında çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerinde etkili olan birçok faktörden bahsedilebilmektedir. Bu kapsamda kişiliğin (Organ, 1994), örgütsel güvenin (Aryee vd., 2002; Bolino vd., 2002; Akdoğan ve Köksal, 2014; Singh, ve Srivastava, 2016), örgüt ikliminin (Choi, 2007), örgütsel adaletin (Fassina vd., 2008; Yıldız, 2014), örgütsel aidiyetin (Akdoğan ve Köksal, 2014), örgütsel özdeşleşmenin (Tokgöz ve Seymen, 2013), örgütsel bağlılığın (Aslan, 2008; Gupta vd., 2016) ve iş tatmininin (Bateman ve Organ, 1983; Netemeyer vd., 1997) örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisinin bulunduğu belirlenmiştir.

Bununla birlikte örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisi bulunan bir diğer kavram ise algılanan örgütsel destektir (Shore ve Wayne, 1993; Wayne vd., 1997; Lynch vd., 1999; Rhoades ve Eisenberger, 2002; İplik vd., 2014; Akgündüz ve Çakıcı, 2015). Algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanın katılımına önem vermesi ve iyiliğini önemsemesine yönelik çalışan algısı olarak tanımlanmaktadır (Eisenberger vd., 1986:500). Bu çerçevede, örgütün kendisine değer vermesi halinde, çalışanın gönüllü olarak iş tanımlarının ötesinde performans göstereceği düşünülmektedir.

Algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki doğrudan etkisine ek olarak farklı değişkenler üzerinden dolaylı etkisi de bulunmaktadır (Netemeyer vd., 1997; Liu, 2009; İplik vd., 2014; Akgündüz ve Çakıcı, 2015; Gupta, 2016; Azim ve Dora, 2016). Bu dolaylı etkiyi sağlayabileceği düşünülen değişkenlerden biri örgüte duyulan güvendir Aryee vd., 2002; Akdoğan ve Köksal, 2014). Örgütsel güven, bir çalışanın işverenine güven duyması ve destek algılaması, işverenin dürüst olacağına ve verdiği sözleri tutacağına inanması olarak tanımlanmaktadır (Gilbert ve Tang, 1998:322). Bu çerçevede, bir çalışan örgütünün kendisine değer verdiğini, kendisini önemseydiğini algıladığında örgütüne ve yöneticilerine duyduğu güvende bir artış meydana gelecek ve dolayısıyla gönülden bir şekilde iş tanımlarının ötesinde çalışma gerçekleştirecektir (Wayne vd., 1997).

Bu çalışma, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisine ve bu etkide örgütsel güvenin dolaylı rolüne odaklanmaktadır. Çalışmanın amacı, çalışanların örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerindeki etkisini belirlemek ve örgüte duyulan güvenin algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisindeki aracılık rolünü tespit etmektir. Bu amaçla gerçekleştirilecek bir çalışma ile hangi faktörlerin çalışanları vatandaşlık davranışına yönelttiği ve bu faktörler arasındaki ilişkilerin daha net şekilde ortaya konulması belirlenmek istenmektedir. Böylece

örgüt için önemli sayılan vatandaşlık davranışlarının artırılması konusunda işletmelere destek olmak amaçlanmaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Kavramsal çerçeve bölümünde, algılanan örgütsel destek, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı değişkenlerine ilişkin kavramsal çerçeveye yer verilmekte ve literatür kapsamında oluşturulan hipotezlere değinilmektedir.

2.1. Algılanan Örgütsel Destek

Eisenberger vd. (1986:500) algılanan örgütsel desteği “örgütün çalışanın katılımına önem vermesi ve iyiliğini önemsemesine yönelik algılar ve çalışanları etkileyen faaliyetlerin örgütün gönüllü olarak gerçekleştirdiğine ilişkin duygular” olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanıma göre ise algılanan örgütsel destek, bir çalışanın içinde bulunduğu örgütün kendisine ne derece bağlı olduğuna ilişkin algısı şeklinde ifade edilmektedir (Shore ve Wayne, 1993:774; Settoon vd., 1996:220; Wayne vd., 1997:83). Örgütsel destek teorisine göre, örgüt tarafından sağlanacak faydalar, çalışanların işe ilişkin çabalarını arttırmakta ve duygusal ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Dolayısıyla örgütsel destek, örgütte sahip olunan değerlerin çalışanların selametine önem vermesi ve aynı zamanda mutluluk seviyelerini yükseltici bir özelliğe sahip olması anlamına gelmektedir (Eisenberger vd., 1986:501; Eisenberger vd., 2001:42).

Örgütsel destek teorisi kapsamında algılanan örgütsel desteğin temelinde, çalışanın örgütünü insani nitelikleri kapsamında görme eğilimi yatmaktadır (Aselage ve Eisenberger, 2003:492). Örgütünün kendisine destek verdiğini düşünen çalışan, gerçekleştirdiği katkıya örgütünün değer verdiğini ve örgüt içerisindeki mutluluğunun önemsendiğini düşünmektedir (Eisenberger vd., 1997:812; Rhoades ve Eisenberger, 2002:698). Dolayısıyla örgütünün desteğini arkasında hisseden bir çalışan, kendisini güvende hissetmekte ve bir problemle karşılaşması durumunda örgütünün arkasında olduğuna inanmaktadır.

Yöneticiler çalışanlarını değerlendirirken genel olarak gösterilen sadakate ve bağlılığa önem vermektedir. Dolayısıyla yöneticiler örgütüne sadık olan ve bağlılık gösteren çalışanların daha yüksek performansa sahip olacaklarına inanmaktadır (Eisenberger vd., 1986:500). Diğer taraftan ise çalışanlar da benzer şekilde örgütlerinin kendilerine bağlı olmasını istemektedir. Başka bir deyişle, bir çalışan örgüt içinde kabul gördüğünü düşündüğünde, kendisine ödül ve terfi imkanı sunulduğunda, örgüt içerisinde bilgiye kolay şekilde ulaşabildiğinde değerli olduğunu düşünmekte ve daha yüksek bir verimlilikle çalışmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002:698).

Gerçekleştirilen çalışmalarda bir çalışanın örgütsel destek algılaması durumunda, örgütüne karşı kendisini yükümlü hissedeceğini ve örgütsel amaçlara katkı sağlayabilmek adına iyileştirerek daha yüksek performansla karşılık vereceğini göstermektedir (Shore ve Wayne, 1993; Lynch vd., 1999).

2.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık davranışı kavramı, Katz ve Kahn'ın (1966) 'Fazladan Rol Davranışı' kavramına dayalı olarak Bateman ve Organ (1983) tarafından ileri sürülmüştür (Aslan, 2008:166). Bateman ve Organ (1983:588) örgütsel vatandaşlık davranışını çalışanın rol tanımında bulunmayan, örgüte fayda sağlayıcı davranışlar şeklinde tanımlamaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı temelde örgütün bütünsel performansına katkı sağlayıcı davranışları ifade etmektedir (Netemeyer vd., 1997:86). Podsakoff vd. (2000:513) kavramı, iş tanımlarında bulunmayan, gerçekleştirilmediğinde ceza gerektirmeyen, gerçekleştirildiğinde ödüllendirilmeyen, bireyin içinden gelerek yerine getirdiği, örgütsel etkinliğe ve verimliliğe katkı sağlayan gönüllü davranışlar şeklinde tanımlamaktadır. Literatürde örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin en genel tanım ise Organ (1988; 1994; 1997) tarafından "bireyin, biçimsel ödül sistemini dikkate almayan, gönüllülük esasına dayalı; iş tanımlarında mecburi olmayan, yerine getirilmediğinde ceza uygulanmayan ve isteğe bağlı olarak sergilenen organizasyonun bir bütün olarak faaliyetlerinde verimliliğin artmasına katkı sağlayan davranışlar" şeklinde gerçekleştirilmiştir (Organ, 1988:4; Organ, 1994:465; Organ, 1997:86).

Literatürde, örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin farklı boyutlandırma lar bulunmaktadır (Organ, 1988; Podsokaff vd., 2000). Podsokaff vd. (2000:516) gerçekleştirdiği literatür araştırması sonucunda, örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin 30 farklı boyutun tanımlandığını belirtmektedir. Fakat örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin en bilinen sınıflama Organ (1988) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede örgütsel vatandaşlık davranışı; diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem şeklinde beş boyuttan oluşmaktadır.

Diğerkâmlık davranışı, örgüt içinde diğer çalışanlara yardım etmek, işte meydana gelen problemleri önlemek amacıyla gerçekleştirilen gönüllü davranışları ifade etmektedir. (Organ, 1997:94; Podsakoff vd., 2000:516; Basım ve Şeşen, 2006:87; Fassina vd., 2008:806; Yıldız, 2014:202). Vicdanlılık davranışı, bir çalışanın iş tanımı kapsamındaki rollerinin ötesinde sergilediği gönüllü davranışlardır (Organ, 1988:550; Organ, 1997:95; Basım ve Şeşen, 2006:87; Fassina vd., 2008:807; Yıldız, 2014:202). Centilmenlik davranışı, çalışanın karşılaştığı

sorunlarla şikayet etmeden başa çıkmaya, zorluklardan yılmayarak istekle aşmaya yönelik davranışlar anlamına gelmektedir (Podsakoff vd., 2000:517; Basım ve Şeşen, 2006:87; Fassina vd., 2008:807; Yıldız, 2014:202). Nezaket davranışı, çalışanın iş arkadaşlarını etkileyecek konularda karar almadan önce, kendilerine bilgi vermeye yönelik davranışlardır (Organ, 1997:94; Basım ve Şeşen, 2006:87; Fassina vd., 2008:807; Yıldız, 2014:202). Sivil Erdem davranışı ise, çalışanın örgütünü ilgilendiren olaylarda sorumluluk almasına ve örgütün politik hayatına aktif olarak katılmasına yönelik gönüllü davranışları göstermektedir (Basım ve Şeşen, 2006:87; Fassina vd., 2008:807; Yıldız, 2014:202).

2.3. Örgütsel Güven

Güven kavramı bir tarafın, karşı tarafın davranışlarının önemli sonuçlar ortaya koyacağı beklentisine bağlı olarak, duyarlı davranma istekliliği olarak tanımlanmaktadır (Mayer vd., 1995:712; Schoorman vd., 2007:345). Bir başka tanıma göre ise güven, bir bireyin karşısındaki kişinin, adil, ahlaki, kurallara uygun ve öngörülebilir biçimde davranacağına ilişkin inancı olarak tanımlanmaktadır (Luhmann, 1979:4). Güven bütün ilişkilerin temelidir, insanları bir arada tutar ve birbirlerine bağlanmalarını sağlar (Mishra ve Morrissey, 1990:444).

Örgütsel güven ise, çalışanın işverenine güven duyması ve destek algılaması, işverenin dürüst olacağına ve verdiği sözleri tutacağına inanması anlamına gelmektedir (Gilbert ve Tang, 1998:322). Shockly-Zalabak vd. (2000:37) kavramı, çalışanın örgütünü ilgili, açık, emniyetli olarak algılaması, örgütünün inançlarıyla, amaçlarıyla, kurallarıyla ve değerleriyle bütünleşmesi olarak tanımlamaktadır. Tan ve Tan'a (2000:243) göre örgütsel güven bir çalışanın örgütünün kendi yararına hareket edeceğine, en azından zarar verici eylemler gerçekleştirilmeyeceğine olan inancını göstermektedir. Diğer bir tanıma göre ise örgütsel güven, bir çalışanın riskli ve açık olmayan bir durum ile karşı karşıya kaldığında, örgütünün davranışlarının ve vaatlerinin uyumlu olacağına ilişkin sahip olduğu inancını, örgütün sağladığı desteğe ilişkin algısını ifade etmektedir (Mishra ve Morrissey, 1990:446; Demircan ve Ceylan, 2003:142).

Örgütsel güven, çalışanların örgüt içerisindeki ilişkilerine, rollerine, bağlılıklarına ve deneyimlerine dayanan, çok boyutlu davranışlardan ve gayelerden oluşan bir örgüt iklimini yansıtmaktadır. Bir çalışanın örgütüne daha fazla güven duyması; sorumluluklarının ve iş tanımlarının ne derece açık olduğuna, örgüt içerisindeki iletişiminin sıklık derecesine, doğru ve zamanında olup olmadığına, beceri ve yeteneklerine ne derece inandığına, örgütteki ortak hedeflerin ne derece açık ve anlaşılır olduğuna ve örgütün bir vizyonunun olup olmadığına bağlıdır (Tokgöz ve Seymen, 2013:62).

Araştırmacılar, örgütsel güvenin gelişiminde dört temel faktörün etkili olduğunu söylemektedir (Mishra ve Morrissey, 1990; Gilbert ve Tang, 1998). Bu faktörler; örgüt içi açık iletişim, karar alma sürecine çalışanların etkin katılımının sağlanması, kritik önemli bilginin örgüt içi paylaşımı ve enformasyon paylaşımı ve beklentilerin ve duyguların doğru şekilde paylaşımıdır. Bir örgütte güven seviyesinin yüksek olması büyük oranda belirtilen dört faktörün sağlanabilmesine bağlıdır.

Güven, sadece bireysel ilişkiler açısından değil, grup içi dinamikler açısından da temel olan, yapıcı ve etkili bir unsurdur. Eğer bir ortamda güven yoksa şüphe vardır. Bu da kişilerin birbirlerinden uzaklaşmasına neden olmaktadır. Oysa çalışanlar, bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmak için birbirlerinden yardım alarak bir arada çalışmaya ihtiyaç duymaktadır. Bu ise örgüt içinde yaratılan güven ile mümkündür. Diğer bir anlatımla işyerinde etkinliğin sağlanması için yüksek güven ortamında çalışmaya ihtiyaç vardır. Çünkü yüksek güven ortamında çalışanların örgütün hedeflerine ulaşmasına daha çok katkı sağladığı belirlenmiştir. Bunun yanı sıra işletmelerin başarısı, güçlü bir rekabet stratejisi ile bunu uygulayacak bir yönetime dayalıdır. Bu ise güvene bağlıdır. Çünkü güven işletmeler açısından işbirliği sağlayıcı bir sermayedir (Batı ve Tutar, 2016:36).

2.4. Literatür Taraması ve Hipotezler

Gerçekleştirilen birçok araştırmada algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışının bir öncülü olduğu tespit edilmiştir (Shore ve Wayne, 1993; Wayne vd., 1997; Lynch vd., 1999; Rhoades ve Eisenberger, 2002; İplik vd., 2014; Akgündüz ve Çakıcı, 2015). Rhoades ve Eisenberger'e (2002) göre örgütsel destek algısı ile çalışanlar örgütlerinin kendilerine destek olma konusunda istekli olduğunu düşünmekte ve böylece çalışanların sosyo-psikolojik ihtiyaçları karşılanmaktadır. Dolayısıyla çalışanlar da örgütün çıkarları doğrultusunda daha fazlasını yapmak için çaba göstermektedir. Bu kapsamda örgütleri tarafından yüksek düzeyde desteklendiğini düşünen çalışanlar, daha iyi performans göstererek karşılık verme eğilimi göstermekte ve daha düşük seviyede destek algısına sahip olanlara göre daha fazla vatandaşlık davranışı sergilemektedir (Lynch vd., 1999; Rhoades ve Eisenberger, 2002).

H1: Algılanan örgütsel destek, örgütsel vatandaşlık davranışını (H1a:diğerkâmlık, H1b:vicdanlılık, H1c:nezaket, H1d:centilmenlik, H1e:sivil erdem) pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

Çalışanların örgütsel destek algılamaları kendilerini güvende hissetmeleri, arkalarında örgütün var olduğunu bilmeleridir. Dolayısıyla örgütsel destek algısının örgütsel güven sağlamada önemli bir rolü olduğu düşünülmektedir (Settoon vd., 1996:220; Wayne vd., 1997:83). Bu çerçevede örgütün kendisine destek verdiğini, ihtiyaçlarının örgüt tarafından karşılanacağına inanan bir çalışan örgütüne yönelik daha yüksek bir güven duygusu geliştirmektedir (Akkoç vd., 2012; Singh, ve Srivastava, 2016). Wayne vd., (1997) bir çalışanın kendisine değer verildiğini ve örgütü tarafından önemsendiğini algılamasının, örgütünün tanınma ve ödüllendirme konusundaki yükümlülüklerini yerine getireceğine ilişkin çalışan güvenini arttıracığını belirtmektedir.

H2: Algılanan örgütsel destek, örgütsel güveni pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının, örgütün performansını ve işlevselliğini artırma konusunda önemli bir rolü bulunmaktadır. Çalışanların gönüllülük temelli bu tür davranışlarda bulunması, büyük oranda örgütlerine, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına ne derece güvendikleri ile doğrudan ilişkilidir (Tokgöz ve Seymen, 2013:65). Bu amaçla gerçekleştirilen araştırmalarla da örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimini arttırdığı ortaya konulmaktadır (Aryee vd., 2002; Bolino vd., 2002; Akdoğan ve Köksal, 2014; Singh, ve Srivastava, 2016). Dolayısıyla örgütünü tanıyan, bilen ve güvenen çalışanların örgütsel vatandaşlık kapsamında grubunun veya örgütünün sosyal yapısına katkı sağlayıcı davranışlar gösterme eğilimi çok daha yüksek olacaktır (Bolino vd., 2002:516).

H3: Örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışını (H3a:diğerkâmlık, H3b:vicdanlılık, H3c:nezaket, H3d:centilmenlik, H3e:sivil erdem) pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilemektedir.

Literatüre bakıldığında, algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin daha çok doğrusal incelendiği görülmektedir. Fakat bazı çalışmalar, algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisine aracılık ettiği düşünülen değişkenlere odaklanmaktadır. Bu çerçevede araştırmalar sonucunda algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde duygusal bağlılığın (Liu, 2009; Gupta, 2016), stresin (Akgündüz ve Çakıcı, 2015), örgütsel özdeşleşmenin (İplik vd., 2014), iş tatmininin (Netemeyer vd., 1997), psikolojik sermayenin (Azim ve Dora, 2016) dolaylı etkisinin bulunduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte bazı araştırmalarda ise örgütsel güvenin farklı tutum ve davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisine aracılık ettiği belirlenmiştir. Bu çerçevede örgütsel güvenin, örgütsel adalet algısı (Aryee vd., 2002) ve aidiyet algısı

(Akdoğan ve Köksal, 2014) ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisine aracılık ettiği belirlenmiştir.

Dolayısıyla bu çalışmada, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü bulunup bulunmadığı araştırılmaktadır. Bu çerçevede, bir çalışanın kendisine değer verildiğini ve örgütü tarafından önemsendiğini dolayısıyla örgütünün kendisine destek verdiğini algılaması örgütüne daha fazla güven duymasına neden olacağı ve dolayısıyla çalışanın daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyeceği düşünülmektedir (Wayne vd., 1997).

H4: Örgütsel güvenin, algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı (H4a:diğerkâmlık, H4b:vicdanlılık, H4c:nezaket, H4d:centilmenlik, H4e:sivil erdem) arasındaki ilişkide aracılık etkisi bulunmaktadır.

3. METODOLOJİ

Metodoloji bölümünde çalışmanın evrenine ve örnekleme, veri toplama ve analiz yöntemine, kullanılan ölçeklere değinilmektedir.

3.1. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde öğrenim görmekte olan ve bir işyerinde çalışmakta olan yüksek lisans ve doktora öğrencileri oluşturmaktadır. Enstitü müdürlüğünden alınan bilgiye göre evren 765 kişiden oluşmaktadır. Çalışma kapsamında hedef evrenin tümüne ulaşılması amaçlanmıştır. Dolayısıyla, çalışmada tam sayım örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu doğrultuda, veri toplama amacıyla hazırlanan anket formu online olarak evrene dahil olanların tamamına gönderilmiştir. Gönderilen anketlerin 231'inden cevap alınmış ve bu kapsamda geri dönüş oranı %30,2 olarak belirlenmiştir. İncelemeler sonucunda geri dönüş sağlanan anketlerden 3 tanesinin uç değerlere sahip olduğu, bu nedenle geçersiz olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırmanın örnekleme 228 kişiden oluşmaktadır.

3.2. Veri Toplama Aracı, Kullanılan Ölçekler ve Analiz Yöntemi

Çalışma için gerekli olan veriler online anket tekniği ile sağlanmıştır. Anket formunda dört bölüm bulunmaktadır. İlk bölümde katılımcıların algıladıkları örgütsel desteğin derecesini belirlemeyi amaçlayan 8 ifade, ikinci bölümde katılımcıların örgütsel güven düzeylerini belirlemeyi amaçlayan 7 ifade, üçüncü bölümde katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı

düzeylerini belirlemeyi amaçlayan 19 ifade ve dördüncü bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeyi amaçlayan ifadeler yer almaktadır.

Çalışmada, örgütsel güvenin, örgütsel destek algısı ile vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide aracılık etkisini belirleyebilmek için daha önceki araştırmalardaki farklı ölçekler incelenmiş ve çalışma için en uygun olduğuna inanılan ölçekler anket formuna dahil edilmiştir.

Katılımcıların örgütsel destek algısını belirleyebilmek için Eisenberger vd. (1997)'nin geliştirdiği ölçekten yararlanılmıştır. Algılanan örgütsel destek ölçeği tek boyutludur ve 8 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin 2 tanesi olumsuzluk ifadesidir ve ters çevrilerek analizlerde kullanılmıştır.

Katılımcıların örgütsel güven düzeyini belirleyebilmek için Robinson (1996) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Örgütsel güven ölçeği tek boyutludur ve 7 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin 2 tanesi olumsuzluk ifadesidir ve ters çevrilerek analizlerde kullanılmıştır.

Katılımcıların örgütsel vatandaşlık davranışı algısını belirleyebilmek için Basım ve Şeşen (2006) tarafından geliştirilen ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek iki ayrı çalışmadan yararlanılarak hazırlanmıştır (Williams ve Shiaw, 1999; Vey ve Campbell, 2004). Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği beş boyutludur ve 19 ifadeden oluşmaktadır. 5 ifade diğerkâmlık, 3 ifade vicdanlılık, 3 ifade nezaket, 4 ifade centilmenlik ve 4 ifade sivil erdem davranışının derecesini belirlemek amacıyla ölçek içerisinde yer almaktadır.

Ölçekler 5'li likert tipi olarak anket formunda yer almaktadır. Ölçek maddeleri, 1-Kesinlikle Katılmıyorum ile 5-Kesinlikle Katılıyorum arasında değişen cevaplar içermektedir. Bu çerçevede yüksek skorlar, belirtilen unsura ilişkin algının yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışma kapsamında kullanılan ölçeklerin yapısal olarak geçerli olup olmadığı doğrulayıcı faktör analizi (ölçüm modeli) ile incelenmiştir. Bununla birlikte, ölçüm modeli içerisindeki ifadelerin, hakikaten bağlı oldukları faktörler içerisinde yer alıp almadığını belirleyebilmek için ölçeklerin ayrışım ve birleşim geçerliliği de araştırılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlikleri ise Cronbach alfa (α) güvenilirlik değerinin ve birleşik güvenilirlik değerinin hesaplanması ile belirlenmiştir.

Hipotezlerin test edilmesi ise yapısal eşitlik modellemesi kapsamında yol analizi aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Gerçekleştirilen yol analizi sonucunda aracı değişkenin etkisinin anlamlılığı Sobel testi ile araştırılmıştır. Sobel testi, bağımsız değişkenin bağımlı

değişken üzerindeki toplam etkiye bir aracı değişkenin ne kadar katkıda bulunduğunu belirlemek için uygulanmaktadır (Sobel, 1982).

Araştırmada gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi ve yol analizi için AMOS programından, Cronbach alfa (α) güvenilirlik değeri ve birleşik güvenilirlik değeri hesaplamasında ise SPSS programından yararlanılmıştır.

4. BULGULAR

Bulgular kapsamında, üzerinde analizler gerçekleştirilen örneklemin demografik özelliklerine, geçerlilik ve güvenilirlik analizlerine, tanımlayıcı değerlere ve amaç çerçevesinde gerçekleştirilen hipotez testlerine ilişkin bulgulara yer verilmektedir.

4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, çalışılan sektör, gelir durumu ve çalışma süresi değişkenleri kapsamında dağılımı Tablo 1’de sunulmaktadır.

Tablo 1: Demografik Dağılım

Değişken	N	%	Değişken	N	%
Cinsiyet			Çalışılan Sektör		
Kadın	87	38,2	Özel sektör	85	37,3
Erkek	141	61,8	Kamu sektörü	143	62,7
Medeni Durum			Gelir		
Bekar	106	46,5	1000 TL’den az	15	6,6
Evli	122	53,5	1000-2999 TL arası	129	56,6
			3000 TL ve daha fazla	84	36,8
Yaş			Çalışma Süresi		
25 yaş ve altı	26	11,4	3 yıl ve daha az	90	39,5
26-30 yaş arası	97	42,5	4-7 yıl arası	64	28,1
31-40 yaş arası	87	38,2	8-12 yıl arası	53	23,2
41 yaş ve üstü	18	7,9	13 yıl daha fazla	21	9,2
TOPLAM	228	100	TOPLAM	228	100

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunun erkek (%61,8) ve evli (%53,5) olduğu görülmektedir. Yaş dağılımına bakıldığında örneklemin daha çok 26-30 yaş arası (%42,5) ve 31-40 yaş arası (%38,2) katılımcılardan oluştuğu belirlenmiştir. Katılımcılar %37,3’ü özel sektörde ve %62,7’si kamu sektöründe çalışmaktadır. Gelir durumuna bakıldığında katılımcıların daha çok 1000-2999 TL (%56,6) arasında gelire sahip olduğu görülmektedir. Son olarak çalışma süreleri incelendiğinde ise katılımcıların %39,5’i 3 yıl ve daha az, %28,1’i 4-7 yıl, %23,2’si 8-12 yıl ve %9,2’si 13 yıl ve daha fazla süredir mevcut kurumunda çalışmaktadır.

4.2. Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Hipotezler test edilmeden önce, araştırma kapsamında kullanılan üç farklı ölçeğin yapısal olarak geçerli olup olmadığına doğrulayıcı faktör analizi (ölçüm modeli) ile bakılmıştır. Ölçüm modelinde uyum, ki kare uyum testi (χ^2/sd), uyum iyiliği indeksi (GFI), Tucker-Lewis indeksi (TLI), karşılaştırmalı uyum indeksi (CFI) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) aracılığıyla incelenmiştir. Uyumdan bahsedebilmek için χ^2/sd değeri 5'e eşit veya küçük olmalı, GFI değeri 0,85'e eşit veya büyük olmalı, TLI ve CFI değerleri 0,90'a eşit veya büyük olmalı, RMSEA değeri ise 0,08'e eşit veya küçük olmalıdır (Schumacker ve Lomax, 2004:81-84; Byrne, 2010:73-84; Kline, 2011:193-209; Meydan ve Şeşen, 2011:31-37).

Tablo 2: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek	Maddeler	Faktör Yüğü	Standart Hata	t-değeri	Uyum İyiliği Değeri
Algılanan Örgütsel Destek	AÖD1	0,842**	-	-	$\chi^2 = 674,872$ Sd = 435 $\chi^2/sd = 1,551$ GFI = 0,846 TLI = 0,954 CFI = 0,960 RMSEA = 0,049
	AÖD2	0,807**	0,070	14,603	
	AÖD3	0,838**	0,068	15,495	
	AÖD4	0,855**	0,066	16,015	
	AÖD5	0,685**	0,071	11,512	
	AÖD6	0,657**	0,083	10,865	
	AÖD7	0,544**	0,088	8,562	
	AÖD8	0,743**	0,073	12,894	
Örgütsel Güven	ÖRGÜV1	0,827**	-	-	
	ÖRGÜV2	0,853**	0,057	15,561	
	ÖRGÜV3	0,860**	0,063	15,765	
	ÖRGÜV4	0,889**	0,061	16,572	
	ÖRGÜV6	0,766**	0,060	15,022	
ÖVD (Diğerkâmlık)	DIG1	0,562**	-	-	
	DIG2	0,868**	0,145	10,438	
	DIG3	0,937**	0,174	9,681	
	DIG4	0,896**	0,163	9,473	
	DIG5	0,917**	0,165	9,580	
ÖVD (Vicdanlılık)	VIC1	0,756**	-	-	
	VIC2	0,838**	0,088	12,276	
	VIC3	0,634**	0,093	9,236	
ÖVD (Nezaket)	NEZ1	0,899**	-	-	
	NEZ2	0,923**	0,045	22,350	
	NEZ3	0,917**	0,046	21,994	
ÖVD (Centilmenlik)	CEN1	0,824**	-	-	
	CEN2	0,792**	0,076	13,177	
	CEN3	0,606**	0,086	9,386	
	CEN4	0,698**	0,077	11,178	
ÖVD (Sivil Erdem)	SIV1	0,832**	-	-	
	SIV2	0,741**	0,069	12,668	
	SIV3	0,901**	0,057	17,021	
	SIV4	0,824**	0,067	14,819	

*p<0,05, **p<0,01; sd=serbestlik derecesi, GFI=uyum iyiliği indeksi, TLI=Tucker-Lewis indeksi CFI=karşılaştırmalı uyum indeksi, RMSEA=yaklaşık hataların ortalama karekökü

Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonucunda örgütsel güven ölçeğinde yer alan iki ifadenin 0,50'nin altında faktör yüküne sahip olduğu ve uyum iyiliğini olumsuz olarak etkilediği belirlenmiştir. Faktör yükü düşük olan bu maddeler analiz dışında bırakılarak doğrulayıcı faktör analizleri tekrar gerçekleştirilmiştir (Hair vd., 1998:625; Brown, 2006:118;

Byrne, 2010:85). Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi sonuçları ve uyum iyiliği değerleri Tablo 2’de sunulmaktadır.

Sonuçlar incelendiğinde ölçeklere ilişkin faktör yüklerinin 0,544 ile 0,937 arasında değiştiği belirlenmiştir. Bununla birlikte en düşük t değeri 8,562 olarak tespit edilmiştir. Uyum iyiliği kriterleri incelendiğinde ise değerlerin kabul edilebilir olduğu belirlenmiştir ($\chi^2/sd=1,551$, RMSEA=0,049, GFI=0,846, TLI=0,954, CFI=0,960). Dolayısıyla uyum iyiliği değerlerine göre doğrulayıcı faktör analizi sonrasında elde edilen değerlerin yapısal geçerliliği sağladığı görülmektedir.

Yapısal geçerliliğe ek olarak ölçeklerin ayrışım geçerliliğine ve birleşim geçerliliğine de bakılmıştır. Ayrışım geçerliliği ve birleşim geçerliliği ile, ölçüm modeli içerisindeki ifadelerin, hakikaten bağlı oldukları faktörler içerisinde yer alıp almadığı araştırılmaktadır (Fornell ve Larcker, 1981).

Ayrışım ve birleşim geçerliliğinin ölçümünde açıklanan ortalama varyans (AVE) değeri, birleşik güvenilirlik değeri (CR) ve değişkenler arasındaki ilişkiler kullanılmaktadır.

Araştırmada kullanılan değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerleri, Cronbach alfa (α) güvenilirlik değerleri, birleşik güvenilirlik değerleri, açıklanan ortalama varyans değerleri ve değişkenler arasındaki ilişkiler Tablo 3’de gösterilmektedir.

Tablo 3: Tanımlayıcı Değerler

	Ort.	Std. Sapma	α	CR	AVE	Korelasyonlar (Pearson)							
						1	2	3	4	5	6	7	
1 Alg. Örg. Destek	3,203	0,896	0,912	0,912	0,568	(0,754)							
2 Örg. Güven	3,213	1,075	0,924	0,923	0,706	0,625**	(0,840)						
3 Diğerkâmlık	3,874	0,934	0,923	0,925	0,718	0,272**	0,383**	(0,847)					
4 Vicdanlılık	3,655	0,940	0,780	0,789	0,559	0,323**	0,492**	0,664**	(0,747)				
5 Nezaket	3,991	1,071	0,937	0,938	0,834	0,372**	0,418**	0,825**	0,641**	(0,913)			
6 Centilmenlik	3,659	0,874	0,833	0,823	0,540	0,349**	0,482**	0,658**	0,668**	0,691**	(0,735)		
7 Sivil Erdem	3,660	1,002	0,899	0,896	0,683	0,413**	0,505**	0,710**	0,700**	0,719**	0,725**	(0,826)	

*p<0,05, **p<0,01; N=228, Tabloda parantez içerisinde gösterilen değerler, ölçek için hesaplanan AVE'nin karekök değeridir.

Birleşim geçerliliği ile aynı ölçek içerisindeki unsurlar arasındaki ilişki derecesi araştırılmaktadır (Hair vd., 1998:612). Birleşim geçerliliğinin sağlanabilmesi için her bir ölçeğin açıklanan ortalama varyans değeri 0,5’in üzerinde olmalı ve birleşik güvenilirlik değeri 0,7’nin üzerinde olmalıdır (Fornell and Larcker, 1981:45-46; Hair vd., 1998:612). Tablo 3’e bakıldığında, en düşük açıklanan ortalama varyans değerinin 0,540 ve en düşük birleşik

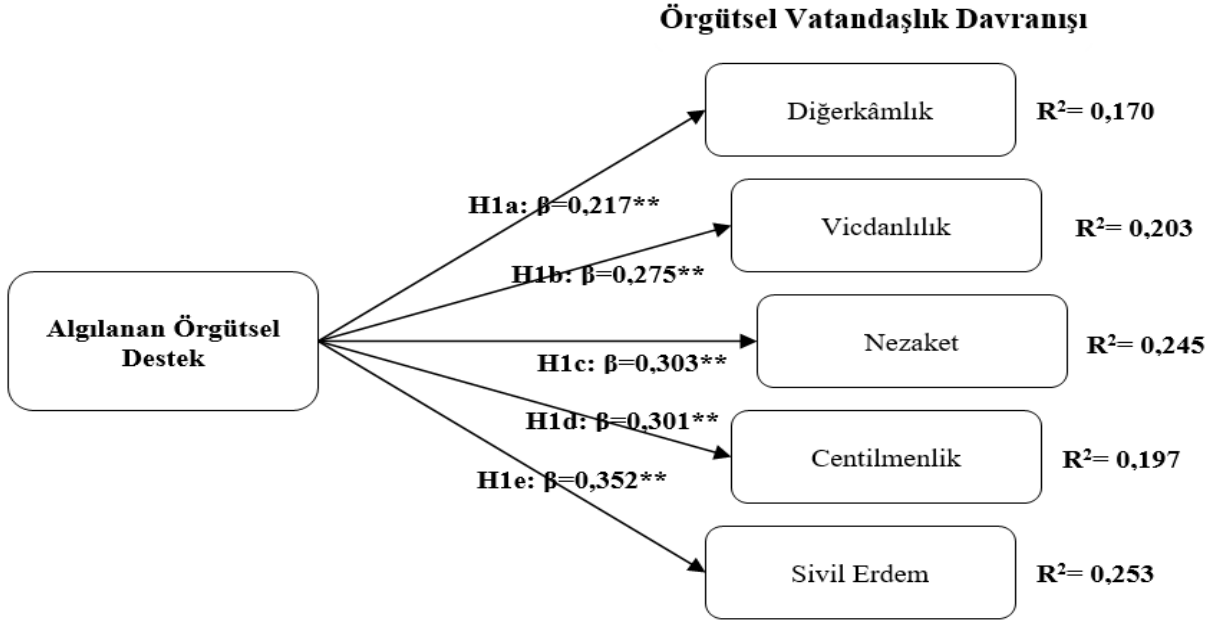
güvenilirlik değerinin ise 0,789 olduğu görülmektedir. Bu bulgu, çalışma kapsamında kullanılan ölçekler için birleşim geçerliliğinin sağlandığını göstermektedir.

Ayrışım geçerliliği ise, model içerisinde kullanılan ölçüm araçlarının farklı olguları ölçüp ölçmediğini belirlemeye yöneliktir (Hair vd., 1998:612). Ayrışım geçerliliğinin sağlanabilmesi bir ölçek için hesaplanan açıklanan ortalama varyansın karekök değerinin, o ölçeğin diğer ölçeklerle arasındaki korelasyon değerlerinden büyük olmasına bağlıdır (Fornell and Larcker, 1981:45-46; Hair vd., 1998:612). Tablo 3 incelendiğinde ölçekler için hesaplanan açıklanan ortalama varyansın karekök değerlerinin korelasyon değerlerinden büyük olduğu bulgusuna ulaşılmaktadır. Dolayısıyla araştırmada kullanılan ölçeklerin ayrışım geçerliliğine sahip olduğu belirlenmiştir.

Ölçeklerin güvenilirlikleri Cronbach alfa (α) güvenilirlik değerinin ve birleşik güvenilirlik değerinin hesaplanması ile test edilmiştir. Tablo 3 incelendiğinde güvenilirlik amacıyla hesaplanan Cronbach alfa ve birleşik güvenilirlik değerlerinin 0,70'den daha büyük olduğu görülmektedir. Bu bulgu kapsamında çalışmada kullanılan ölçüm araçlarının güvenilir ölçekler olduğu belirlenmiştir (Nunnally ve Bernstein, 1994:265).

4.3. Hipotez Testleri

Çalışma kapsamında ilk hipotez ile algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları (diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Gerçekleştirilen yol analizine ilişkin bulgular Şekil 1'de gösterilmektedir.

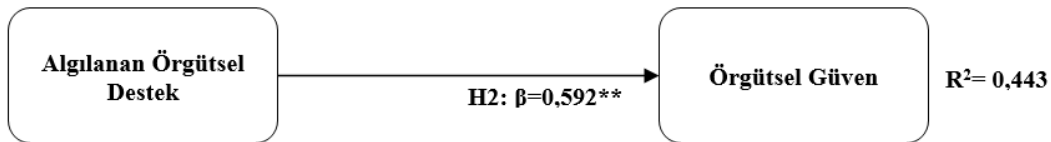


*p<0,05, **p<0,01; N=228

Şekil 1: Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi

Yol analizi sonucunda uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu görülmektedir ($\chi^2/sd=3,177$, RMSEA=0,058, GFI=0,856, TLI=0,914, CFI=0,919). Şekil 1'deki sonuçlar incelendiğinde ise algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık (H1a:β=0,217,p<0,01), vicdanlılık (H1b:β=0,275,p<0,01), nezaket (H1c:β=0,303,p<0,01), centilmenlik (H1d:β=0,301,p<0,01) ve sivil erdem (H1e:β=0,352,p<0,01) boyutları üzerindeki etkisinin pozitif yönlü ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre H1a, H1b, H1c, H1d ve H1e hipotezleri kabul edilmektedir.

Çalışmanın ikinci hipotezi ile, algılanan örgütsel desteğin örgütsel güven üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Gerçekleştirilen yol analizine ilişkin bulgular Şekil 2'de gösterilmektedir.

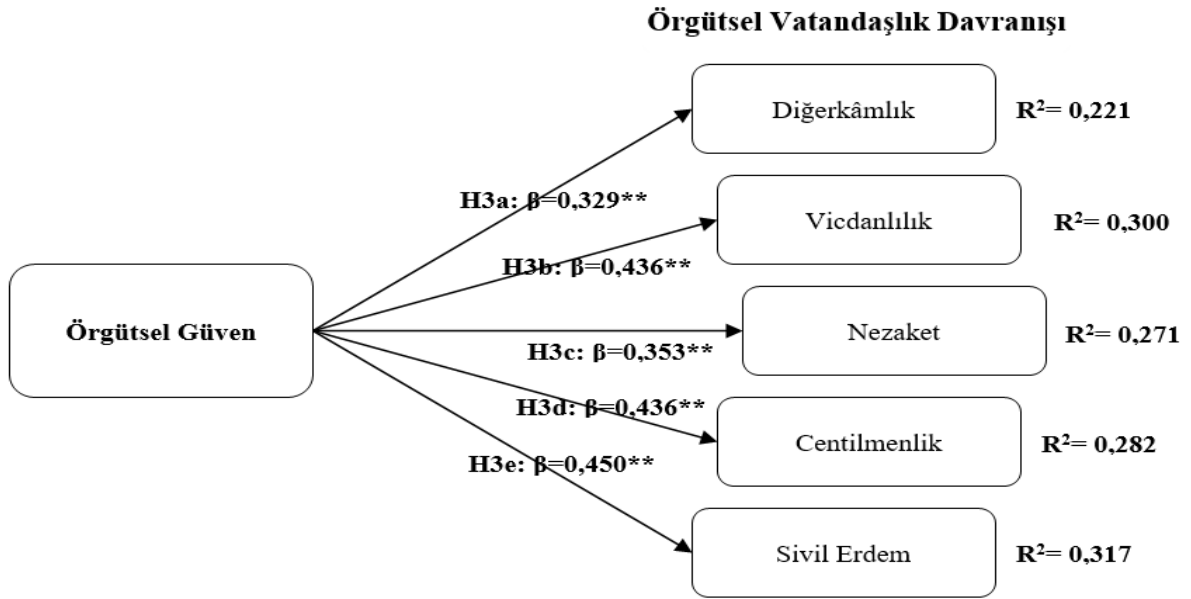


*p<0,05, **p<0,01; N=228

Şekil 2: Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi

Yol analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde (χ²/sd=1,264, RMSEA=0,034, GFI=0,936, TLI=0,981, CFI=0,986). Şekil 2’de yer alan sonuçlar incelendiğinde algılanan örgütsel desteğin, örgütsel güven üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir (H2:β=0,592,p<0,01). Dolayısıyla H2 hipotezi kabul edilmektedir.

Çalışmanın üçüncü hipotezi ile, örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları (diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) üzerindeki etkisi araştırılmaktadır. Gerçekleştirilen yol analizine ilişkin bulgular Şekil 3’de gösterilmektedir.



*p<0,05, **p<0,01; N=228

Şekil 3: Örgütsel Güvenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi

Yol analizi sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerleri kabul edilebilir sınırlar içerisinde (χ²/sd=3,067, RMSEA=0,075, GFI=0,824, TLI=0,923, CFI=0,957). Şekil 3’deki sonuçlar incelendiğinde örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık (H3a:β=0,329,p<0,01), vicdanlılık (H3b:β=0,436,p<0,01), nezaket (H3c:β=0,353,p<0,01), centilmenlik (H3d:β=0,436,p<0,01) ve sivil erdem (H3e:β=0,450,p<0,01) boyutları üzerindeki etkisinin pozitif yönlü ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu bulguya göre H3a, H3b, H3c, H3d ve H3e hipotezleri kabul edilmektedir.

Çalışmanın dördüncü hipotezi ile algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları (diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem) üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolünün bulunup bulunmadığı test edilmektedir. Aracılık

etkisine ilişkin analizler, Baron ve Kenny (1986)'nin önerdiği üç aşamalı süreç ile gerçekleştirilmiştir. Baron ve Kenny (1986:1176)'e göre aracılık etkisinden bahsedilmek için üç koşulun sağlanması gerekmektedir;

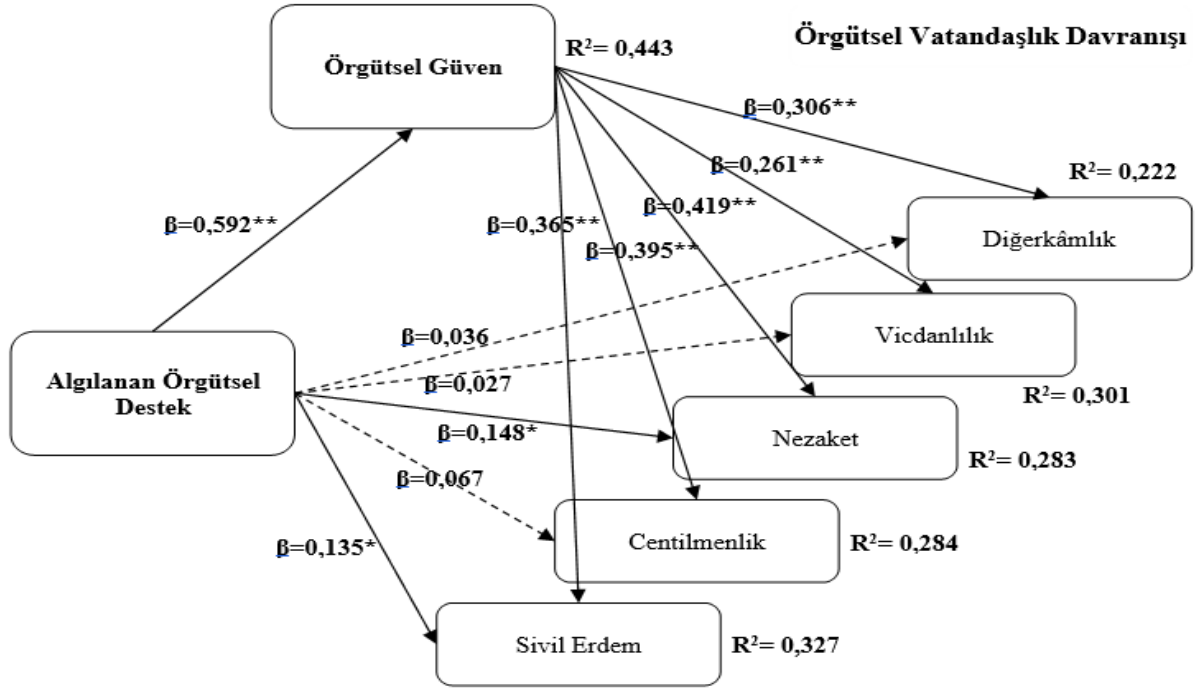
1. koşul: Bağımsız değişken (algılanan örgütsel destek) bağımlı değişkeni (örgütsel vatandaşlık davranışı) anlamlı olarak etkilemelidir.

2. koşul: Bağımsız değişken (algılanan örgütsel destek) aracı değişkeni (örgütsel güven) anlamlı olarak etkilemelidir.

3. koşul: Üçüncü aşamada aracı değişken (örgütsel güven) modele eklendiğinde, bağımsız değişkenin (algılanan örgütsel destek) bağımlı değişken (örgütsel vatandaşlık davranışı) üzerindeki etkisi düşerken veya anlamsızlaşırken, aracı değişkenin (örgütsel güven) bağımlı değişken (örgütsel vatandaşlık davranışı) üzerindeki etkisi anlamlı olmalıdır.

Analiz sonucunda bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamsızlaşması tam aracılığın bulunduğunu, etkinin derecesinin düşmesi ise kısmi aracılığın bulunduğunu göstermektedir (Baron ve Kenny, 1986, 1177).

Aracılık etkisi için gerekli olan üç koşuldaki ilk ikisi H1 ve H2 hipotezlerinin doğrulanması ile sağlanmıştır. Bu kapsamda algılanan örgütsel desteğin hem örgütsel güven üzerindeki hem de örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisinin anlamlı olduğu belirlenmiştir. Üçüncü koşul için ise algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisini test eden modele aracı değişken olarak örgütsel güven eklenmiştir. Gerçekleştirilen yol analizine ilişkin bulgular Şekil 4'de gösterilmektedir.



* $p<0,05$, ** $p<0,01$; N=228

Şekil 4: Algilanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Güvenin Aracılık Rolü

Yol analizi sonucunda uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu belirlenmiştir ($\chi^2/sd=2,245$, $RMSEA=0,074$, $GFI=0,857$, $TLI=0,906$, $CFI=0,917$). Analizi sonucunda, örgütsel güvenin modele dahil edilmesiyle, algılanan örgütsel desteğin diğerkâmlık ($\beta=0,036, p>0,05$), vicdanlılık ($\beta=0,027, p>0,05$) ve centilmenlik ($\beta=0,067, p>0,05$) davranışı üzerindeki etkisinin anlamsızlaştığı görülmektedir. Bu bulgu, algılanan örgütsel destek ile diğerkâmlık, vicdanlılık ve centilmenlik davranışı ilişkisinde örgütsel güvenin tam aracılık rolünün bulunduğu anlamına gelmektedir. Buna karşılık örgütsel güvenin modele dahil edilmesiyle algılanan örgütsel desteğin nezaket ($\beta=0,148, p<0,05$) ve sivil erdem ($\beta=0,135, p<0,05$) davranışı üzerindeki etkisinin düştüğü fakat halen anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bulgu, algılanan örgütsel destek ile nezaket ve sivil erdem davranışı ilişkisinde örgütsel güvenin kısmi aracılık rolünün bulunduğu anlamına gelmektedir.

Aracılık etkisinin ne ölçüde anlamlı olduğunu belirlebilmesi amacıyla Sobel testinden faydalanılmıştır (Sobel, 1982). Sobel testi sonucunda algılanan örgütsel desteğin diğerkâmlık ($Z=3,702, p<0,01$), vicdanlılık ($Z=5,054, p<0,01$) ve centilmenlik ($Z=4,782, p<0,01$) davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin tam aracılık rolü anlamlı bulunmuştur. Dolayısıyla H4a, H4b ve H4d hipotezleri kabul edilmektedir. Yine Sobel testi ile algılanan örgütsel desteğin

nezaket ($Z=3,318, p<0,01$) ve sivil erdem ($Z=4,594, p<0,01$) davranışı üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin kısmi aracılık rolünün anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla H4c ve H4e hipotezleri kısmen kabul edilmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma kapsamında algılanan örgütsel destek, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler araştırılmaktadır. Bu çerçevede çalışmanın amacı, çalışanların örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme eğilimleri üzerindeki etkisini belirlemek ve örgüte duyulan güvenin algılanan örgütsel destek ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisindeki aracılık rolünü tespit etmektir. Belirtilen amaç çerçevesinde araştırmada kullanılan veri seti, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde öğrenim görmekte olan ve aynı zamanda farklı devlet ve özel kuruluşlarda çalışmakta olan 228 çalışandan elde edilmiştir.

Çalışmada, hipotezlerin test edilmesi sürecinde yapısal eşitlik modellemesi çerçevesinde yol analizinden yararlanılmıştır. Analizler neticesinde sağlanan bulgulara bakıldığında, ilk olarak, örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutları üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Elde edilen bu bulgu literatürde gerçekleştirilen ve benzer ilişkiyi inceleyen araştırmalarla tutarlıdır (Lynch vd., 1999; Rhoades ve Eisenberger, 2002; İplik vd., 2014; Akgündüz ve Çakıcı, 2015). Bu kapsamda çalışanların örgütsel destek algısı arttıkça diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem davranışı sergileme eğilimi de artmaktadır. Dolayısıyla örgütünün arkasında olduğunu ve kendisine destek verdiğini düşünen çalışanlar, örgüte fayda sağlayıcı davranışları gönüllü olarak daha fazla sergilemektedir.

Araştırmada ikinci olarak, örgütsel destek algısının, örgüte duyulan güveni de pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Benzer çalışmalarda da benzer bulgulara ulaşılmıştır (Wayne vd., 1997; Akkoç vd., 2012; Singh, ve Srivastava, 2016). Dolayısıyla örgütünün kendisine destek verdiğini, arkalarında örgütün var olduğunu düşünen çalışanlar örgütlerine daha fazla güvenmektedir. Diğer bir ifadeyle, örgütünün katılımına önem verdiğine ve iyiliğini önemseydiğine ilişkin algısı arttıkça çalışan, örgütüne daha fazla güven duymakta, yöneticisinin dürüst davranacağına ve verdiği sözleri tutacağına inanmaktadır.

Çalışmanın diğer bir sonucu ise, örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışının tüm boyutları üzerinde olumlu etkisinin olduğudur. Bu bulgu örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisini araştıran benzer çalışmalarda tutarlılık göstermektedir (Aryee vd., 2002;

Bolino vd., 2002; Akdoğan ve Köksal, 2014; Singh, ve Srivastava, 2016). Bu çerçevede çalışanın örgütüne duyduğu güven derecesi arttıkça daha fazla diğerkâmlık, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem davranışı sergileyeceği düşünülmektedir. Dolayısıyla çalışanın örgütünü ilgili, açık, emniyetli olarak algılaması, örgütünün inançlarıyla, amaçlarıyla, kurallarıyla ve değerleriyle özdeşleşmesi örgütsel etkinliğe ve örgütün başarısına katkı sağlayıcı içten gelen davranışları sergileme eğilimi de artırmaktadır.

Çalışmada temel olarak ise örgütsel destek algısının örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları üzerindeki etkisinde örgüte duyulan güvenin aracılık rolü araştırılmaktadır. Bulgular incelendiğinde, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının diğerkâmlık, vicdanlılık ve centilmenlik boyutları üzerindeki etkisinde örgütsel güvenin tam aracılık rolünün bulunduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte analizler sonucunda, algılanan örgütsel desteğin örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket ve sivil erdem boyutları üzerindeki etkisinde ise örgütsel güvenin kısmi aracılık rolü bulunduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla örgütü tarafından değer verildiğini ve umursandığını algılayarak örgütüne daha fazla güvenen çalışanlar daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı, özellikle de daha fazla diğerkâmlık, vicdanlılık ve centilmenlik davranışı sergilemektedir. Diğer bir ifadeyle, örgütü tarafından destek gördüğünü düşünerek örgütüne güvenen çalışanların örgüt içinde diğer çalışanlara yardım etme, iş tanımı kapsamındaki rollerinin ötesinde çalışma ve şikayet etmeyerek zorlukların üstesinden istekle aşmaya yönelik davranışları sergileme eğilimi daha fazla olmaktadır.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular, örgüte katkı sağlayan fakat çalışanın isteğine bağlı ortaya çıkan vatandaşlık davranışlarının artırılması için hem örgüt tarafından çalışana destek verilmesinin hem de çalışanın örgütüne güvenmesinin önemini ortaya koymaktadır. Fakat çalışma sonucunda ortaya çıkan bulgular, örgütün desteğinin çalışanın güvenliğini etkilediğini ve bu iki değer birlikteyken çalışanın vatandaşlık davranışı sergileme eğilimi üzerinde çok daha etkili olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla örgütlerin faaliyetlerini çalışanlarını destekler biçimde yapılandırması ve çalışanlarının her zaman yanında olduklarını hissettirmesi gerekmektedir. Böylece çalışanın örgütüne duyduğu güven derecesi gelişecek ve içten gelen katkı sağlayıcı davranışlar sergileme eğilimi artacaktır.

Çalışmada algılanan örgütsel destek, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki doğrudan ve dolaylı ilişkilerin incelenmesi ile bu alanda gerçekleştirilen az sayıdaki çalışmaya katkı sağlayacağı düşünülmektedir (Netemeyer vd., 1997; Liu, 2009; İplik vd., 2014; Akgündüz ve Çakıcı, 2015; Gupta, 2016, Azim ve Dora, 2016). Ayrıca çalışmanın, örgütsel

vatandaşlık davranışının nedenlerini belirlemeye ve geliştirilmesine yönelik olarak gerçekleştirilecek daha sonraki uygulamalı çalışmalara da yol göstereceğine inanılmaktadır.

Gerçekleştirilen araştırmada bazı kısıtlar bulunmaktadır. Öncelikle örneklem farklı kuruluşlarda çalışmakta olan farklı yapıdaki iş görenlerden oluşmaktadır. Dolayısıyla belirli bir sektörde veya belirli bir örneklem grubu üzerinde gerçekleştirilecek bir çalışma farklı sonuçlar ortaya koyabilir.

İkinci olarak araştırma kapsamında örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde yalnızca algılanan örgütsel desteğin ve örgütsel güvenin etkisi incelenbilmiştir. Daha sonraki çalışmaların farklı değişkenlere odaklanması, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkili olabilecek diğer öncüllerin belirlenebilmesi açısından önemlidir. Ayrıca örgütsel destek algısı ile vatandaşlık davranışı ilişkisine aracılık ettiği düşünülen farklı değişkenler ile kurulacak modeller, çalışanların vatandaşlık davranışı sergileme nedenlerinin anlaşılması ve vatandaşlık davranışının artırılması açısından işletmelere katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, A. A. ve Köksal, O. (2014). "Aidiyet Algısının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Yöneticiye Güvenin Aracılık Rolü". Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(1), 25-43.
- Akgündüz, A. C. ve Çakıcı, Y. (2015). "Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisinde Örgütsel Stresin Aracılık Rolü: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma". Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 7(2), 29-41.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). "Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü". Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(1), 105-135.
- Aryee, S., Budhwar, P. S. ve Chen, Z. X. (2002). "Trust as A Mediator of the Relationship between Organizational Justice and Work Outcomes: Test of A Social Exchange Model". Journal of Organizational Behavior, 23(3), 267-285.
- Aselage, J. ve Eisenberger, R. (2003). "Perceived Organizational Support and Psychological Contracts: A Theoretical Integration". Journal of Organizational Behavior, 24(5), 491-509.
- Aslan, Ş. (2008). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması". Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(2), 163-178.
- Azim, A. M. M. ve Dora, M. T. (2016). "Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Psychological Capital". Journal of Human Capital Development, 9(2), 99-118.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations". Journal of Personality and Social Psychology, 51(6), 1173-1182.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama ve Karşılaştırma Çalışması". Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 61(4), 83-101.
- Bateman, T. S. ve Organ, D. W. (1983). "Job Satisfaction and The Good Soldier: The Relationship Between Affect and Employee Citizenship". The Academy of Management Journal, 26(4), 587-595.
- Batı, G. F. ve Tutar, E. (2016). "Örgütsel Güven Kavramı, Özellikleri ve Yararları". Ekonomi, Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 1(2), 35-41.
- Bolino, M. C., Turnley, W. H. ve Bloodgood, J. M. (2002). "Citizenship Behavior and the Creation of Social Capital in Organizations". The Academy of Management Review, 27(4), 505-522.
- Brown, T. A. (2006). Confirmatory Factor Analysis for Applied Research. New York: The Guilford Press.

- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming*. 2nd Edition, New York: Routledge Taylor and Francis Group.
- Choi J. N. (2007). "Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior: Effects of Work Environment characteristics and Intervening Psychological Processes". *Journal of Organizational Behavior*, 28(4), 467-484.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). "Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları". *Yönetim ve Ekonomi*, 10(2), 139-150.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. ve Rhoades, L. (2001). "Reciprocation of Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S. ve Lynch, P. (1997). "Perceived Organizational Support, Discretionary Treatment, and Job Satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). "Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Fassina, N. E., Jones, D. A. ve Uggerslev, K. L. (2008). "Meta-Analytic Tests of Relationships Between Organizational Justice and Citizenship Behavior: Testing Agent-System and Shared-Variance Models". *Journal of Organizational Behavior*, 29(6), 805-828.
- Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Gilbert, J. A. ve Tang, T. L-P. (1998). "An Examination of Organizational Trust Antecedents". *Public Personnel Management*, 27(3), 321-336.
- Gupta, V., Agarwal U. A. ve Khatri N. (2016). "The Relationships Between Perceived Organizational Support, Affective Commitment, Psychological Contract Breach, Organizational Citizenship Behaviour and Work Engagement". *Journal of Advanced Nursing*, 72(11), 2806-2817.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L. ve Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*, 5th Edition, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- İplik, E., İplik, F. N. ve Efeoğlu, İ. E. (2014). "Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(12), 109-122.
- Katz, D. ve Kahn, R. L. (1966). *The Social Psychology of Organizations*. New York: Wiley.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. 3rd Edition, New York: The Guilford Press.

- Liu, Y. (2009). "Perceived Organizational Support and Expatriate Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Affective Commitment Towards the Parent Company". *Personnel Review*, 38(3), 307-319.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and Power*. New York: John Wiley.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R. ve Armeli, S. (1999). "Perceived Organizational Support: Inferior Versus Superior Performance by Wary Employees". *Journal of Applied Psychology*, 84(4), 467-483.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). "An Integrative Model of Organizational Trust". *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mishra, J. ve Morrissey, M. A. (1990). "Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers". *Public Personnel Management*, 19(4), 443-485.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O. ve McMurria, R. (1997). "An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in A Personal Selling Context". *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.
- Nunnally, J. C. ve Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*, 3rd Edition, New York: McGraw-Hill Inc.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1994). "Personality and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Management*, 20(2), 465-478.
- Organ, D. W. (1997). "Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time". *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B. ve Bachrach, D. G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). "Perceived Organizational Support: A Review of the Literature". *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robinson, S. L. (1996). "Trust and Breach of the Psychological Contract". *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C. ve Davis, J. H. (2007). "An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future". *Academy of Management Review*, 32(2), 344-354.

- Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modelling*. 2nd Edition, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Settoon, R. P., Bennett, N. ve Liden, R. C. (1996). "Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange, and Employee Reciprocity". *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K. ve Winograd, G. (2000). "Organizational Trust: What It Means, Why It Matters". *Organization Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Shore, L. M. ve Wayne, S. J. (1993). "Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support". *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Singh, U. ve Srivastava, K. B. L. (2016). "Organizational Trust and Organizational Citizenship Behaviour". *Global Business Review*, 17(3), 594-609.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic Confidence Intervals for Indirect Effects in Structural Equation Models. *Sociological Methodology*, 13, 290-312.
- Tan, H. H. ve Tan, C. S. F. (2000). "Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization". *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), 241-260.
- Tokgöz, E. ve Seymen, O. A. (2013). "Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma". *Marmara Üniversitesi SBE Öneri Dergisi*, 10(39), 61-76.
- Vey, M. A. ve Campbell, J. P. (2004). "In-Role or Extra-Role Organizational Citizenship Behavior: Which Are We Measuring?". *Human Performance*, 17(1), 119-135.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997). "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective". *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Williams, S. ve Shiaw, W. T. (1999). "Mood and Organizational Citizenship Behavior: The Effects of Positive Affect on Employee Organizational Citizenship Behavior Intentions". *The Journal of Psychology*, 133(6), 656-668.
- Yen, H. R. ve Niehoff, B. P. (2004). "Organizational Citizenship Behaviors and Organizational Effectiveness: Examining Relationships in Taiwanese Banks". *Journal of Applied Social Psychology*, 34(8), 1617-1637.
- Yıldız, S. (2014). "Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü". *Ege Akademik Bakış*, 14(2), 199-210.