

## Algılanan Örgütsel Destek, Motivasyon ve Hizmet Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma

(A Research in The Health Sector for the Investigation of the Relationship between Perception of Organized Support Motivation and Service Performance)

Ramazan Vedat SÖNMEZ  <sup>a</sup>

<sup>a</sup>Şırnak Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Şırnak, Türkiye. [rvsonmez@gmail.com](mailto:rvsonmez@gmail.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Örgütsel Destek İnsan kaynakları Motivasyon Hizmet Performansı	<b>Amaç</b> – Bu çalışmanın amacı; işgörenlerin algıladıkları örgütsel destek ile iş gören motivasyonu ve hizmet performansı arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktır. Bununla birlikte araştırmacılara yeni veriler sunmak ve ilgili literatüre katkı sunmaktır. <b>Yöntem</b> – Araştırmanın evrenini Şırnak ili ve ilçelerinde bulunan devlet hastanelerinde çalışan toplam 2238 iş gören oluşturmaktadır. Çalışmanın örneklemini ise, anketlere geri dönüş sağlayan 344 sağlık çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama işleminde anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 22.0 paket programı ile analize tabi tutulmuştur. Verilerin analizi konusunda; tanımlayıcı istatistikler frekans, yüzde, ortalama, standart sapma değerleri ile sunulmuştur. Algılanan örgütsel destek, hizmet performansı ve iş gören motivasyonu ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik düzeyleri cronbach alpha analizi ve faktör analizi ile yapılmıştır. KMO ve açıklanan varyans % değerleri hesaplanmıştır. <b>Bulgular</b> – Araştırmada algılanan örgütsel destek ile hizmet performansı ve iş gören motivasyonu arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu, iş gören motivasyonu ile hizmet performansı arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucu elde edilmiştir. <b>Tartışma</b> – Araştırma sonucunda algılanan örgütsel desteğin iş gören motivasyonu ve hizmet performansı üzerine anlamlı bir etkisi olduğu, iş gören motivasyonu ve hizmet performansı arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu verisi elde edilmiştir. Örgütsel ortamda çalışan işgörenlerin örgütsel desteği hissetmeleri, örgüte yaptıkları katkının dikkate alınması ve refahları ile ilgilenilmesi işgörenlerin motivasyonlarında ve hizmet performansında artışa yol açabileceği ifade edilebilir. Elde edilen bu sonuç Bal'ın (2018) 400 otel çalışanına yönelik yaptığı çalışma ile paralellik göstermektedir. Bu çalışmada; örgüte uyum ve örgütsel destek düzeylerinin, algılanan hizmet performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu sonucu elde edilmiştir. Araştırma da elde edilen veriler Seçil vd. (2014;132) tarafından sağlık çalışanlarına yönelik yaptıkları çalışma ile de örtüşmektedir. Bu çalışmada; işgörenlerin örgüt desteğini hissetmeleri, örgütsel bağlılıkta ve iş tatmininde artış, yenilikçilik çalışmalarında ivme, sorumluluk duygularında güçlenme, işten ayrılma ve devamsızlıklarda azalma olduğu sonucu elde edilmiştir
<b>Gönderilme Tarihi</b> 16 Ocak 2020 <b>Revizyon Tarihi</b> 28 Mayıs 2020 <b>Kabul Tarihi</b> 1 Haziran 2020	
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Organizational Support Human Resources Motivation Service Performance	<b>Purpose</b> – The purpose of this study is; to reveal the relationships between the organizational support perceived by the employees and the motivation and service performance of the employees. <b>Design/methodology/approach</b> – The universe of the research is 2238 employees working in public hospitals in Şırnak province and its districts. The sample of the study consists of 344 health workers who return to the surveys. KMO and explained variance% values were calculated. In the research, survey technique was used for data collection. The data obtained as a result of the research were analyzed with SPSS 22.0 package program. On the analysis of the data; descriptive statistics are presented with frequency, percentage, average and standard deviation values. The reliability and validity levels of the perceived organizational support, service performance and motivation scale of the employee were done by cronbach alpha analysis and factor analysis. <b>Findings</b> – There is a positive and significant relationship between perceived organizational support and service performance and employee motivation in the research, It was concluded that there is a positive and significant relationship between motivation and service performance. <b>Discussion</b> – As a result of the research, it was obtained that the perceived organizational support had a significant effect on the motivation and service performance of the employees, and there was a positive and significant relationship between the motivation and service performance of the
<b>Received</b> 16 January 2020 <b>Revised</b> 28 May 2020 <b>Accepted</b> 1 June 2020	
<b>Article Classification:</b> Research Article	

### Önerilen Atf/ Suggested Citation

Sönmez, R. V. (2020). Algılanan Örgütsel Destek, Motivasyon Ve Hizmet Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1540-1553.

employees. It can be stated that employees working in an organizational environment feel organizational support, taking into account their contribution to the organization and taking care of their well-being may lead to an increase in their motivation and service performance. This result is in line with the work of Bal (2018) for 400 hotel employees. In this study; It is concluded that organizational compliance and organizational support levels have a significant effect on perceived service performance. The data obtained in the research was selected by Seçil et al. (2014; 132) overlaps with their work for healthcare professionals. In this study; As a result of the fact that employees feel the support of the organization, increase in organizational commitment and job satisfaction, acceleration in innovation activities, strengthened sense of responsibility, quit and absenteeism.

---