



International
SOCIAL SCIENCES
STUDIES JOURNAL



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences

Vol:5, Issue:48
sssjournal.com

pp.6114-6126
ISSN:2587-1587

2019
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 25/08/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 29/10/2019
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 29.10.2019

PSİKOLOJİK SAHİPLENME İLE MÜŞTERİ ODAKLIDAVRANIŞLAR ARASINDAKİ İLİŞKİDE ÖRGÜT TEMELLİ ÖZSAYGININ ARACILIK ETKİSİ

INTERMEDIATION EFFECTS OF ORGANIZATIONAL BASED EQUITY IN RELATIONSHIP BETWEEN PSYCHOLOGICAL OWNERSHIP AND CUSTOMER-ORIENTED BEHAVIOR

Doç.Dr. Durdu Mehmet BİÇKES

Doç. Dr. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Nevşehir/TÜRKİYE

Dr. Celal YILMAZ

Dr. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi YDYO, Nevşehir/TÜRKİYE

Dr. Bilal ERDEM

Dr., Selçuk Üniversitesi Akşehir MYO, Konya/TÜRKİYE



Article Type : Research Article/ Araştırma Makalesi

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1802>

Reference : Biçkes, D.M., Yılmaz, C. & Erdem, B. (2019). "Psikolojik Sahiplenme İle Müşteri Odaklı Davranışlar Arasındaki İlişkide Örgüt Temelli Özsaygının Aracılık Etkisi", International Social Sciences Studies Journal, 5(48): 6114-6126.

ÖZ

Fiziksel kaynakların rakipler tarafından kolayca taklit edilebildiği günümüz iş dünyasında, rekabet üstünlüğünün sürdürülebilir kılınmasının yegâne yolu sahip olunan insan kaynağını etkin ve verimli bir şekilde kullanmaktan geçmektedir. Bütün sektörler için geçerli olan bu durum, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde daha yoğun hissedilmektedir. Bu gerçeğe paralel olarak, son dönemde yönetim ve örgütsel davranış literatüründe, çalışanların performansını artıracak değişkenler üzerine yapılan çalışmalarda artış gözlemlenmektedir. Bu çalışmalarda dile getirilen ortak paydalardan birisi, günümüz iş dünyasında örgütsel performansın artırılması ve örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesi sürecinde görev tanımlarında yer almayan ve sergilenmesi gönüllülük esasına dayanan müşteri odaklı davranışların artan önemidir. Bu tür davranışların sergilenmesi bir takım öncüllerin varlığını gerektirmektedir. Bu çalışma, psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide örgüt temelli özsaygının aracılık etkisini test etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Veriler anket tekniği kullanılarak, turizm sektörü çalışanlarından oluşan bir örneklemeden derlenmiştir. Analizler sonucunda, araştırmanın tüm değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişkilerin bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca araştırma bulguları, örgüt temelli özsaygının psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğunu göstermektedir. Araştırma bulgularının, araştırmacılar ve uygulayıcılar açısından bir takım katkılar sağlayacağı umulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Psikolojik sahiplenme, örgüt temelli özsaygı, müşteri odaklı davranışlar, seyahat acentesi.

ABSTRACT

In today's business world where physical resources can be easily imitated by competitors, the only way to make competitive advantage sustainable is to use the human resources effectively and efficiently. This situation, which is valid for all sectors, is felt more intensively in the enterprises operating in the service sector. In parallel with this fact, there has been an increase in the literature on management and organizational behavior literature on the variables that will improve the performance of employees. One of the common denominators expressed in these studies is the increasing importance of volunteer-based customer-oriented behaviors that are not included in the job descriptions in the process of increasing organizational performance and achieving organizational goals in today's business world. The demonstration of such behavior requires the presence of a number of premises. This study was conducted to test the mediating effect of organizational self-esteem in the relationship between psychological ownership and customer-oriented behaviors. Data were collected from a sample of tourism sector employees using the survey technique. As a

result of the analysis, it was found that there were significant and positive relationships between all variables of the study. In addition, the findings of the research show that organizational self-esteem has a full mediating effect on the relationship between psychological ownership and customer-oriented behaviors. It is hoped that the research findings will make some contributions for researchers and practitioners.

Keywords: Psychological ownership, self-esteem based on organization, customer oriented behaviors, travel agency.

1. GİRİŞ

Fiziksel kaynakların kolayca taklit edilebildiği günümüz iş dünyasında, sürdürülebilir rekabet üstünlüğü elde edebilmenin yegâne yolu beşeri kaynakları etkin ve verimli kullanmaktan geçmektedir. Bu durum, hizmet sektöründe faaliyet gösteren örgütlerde daha yoğun hissedilmektedir. Bu gerçeğe paralel olarak, son yıllarda örgütsel davranış literatüründe çok sayıda çalışma, personelin performansını artıracak değişkenler üzerine odaklanmıştır. İlgili çalışmalarda, performansın artırılması ve rekabet üstünlüğünün elde edilmesi süreçlerinde müşteri odaklı davranışların taşıdığı önem özellikle dile getirilmiştir.

Örgütsel yaşamda, olumlu ya da olumsuz herhangi bir davranış kendiliğinden ortaya çıkmamakta, birçok öncülün varlığını gerektirmektedir. Bu çalışma kapsamında, müşteri odaklı davranışların sergilenmesi sürecinde öncül olarak düşünülebilecek değişkenlerden, psikolojik sahiplenme ve örgüt temelli özsaygı ele alınmıştır. Konunun çalışma alanı olarak seçilmesinde, değişkenlerin örgütsel davranış açısından önemli olmaları ve bu öneme rağmen kavramlar arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sayısının sınırlı olması belirleyici olmuştur. Yazın alan incelendiğinde, psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar (Bambale, 2013; Han vd., 2013; Mayhew vd., 2007; O'driscoll vd., 2006; Pan vd., 2014; Vandewelle vd., 1995), psikolojik sahiplenme ile örgüt temelli özsaygı (Bowling vd., 2010; Pan vd., 2014; Van Dyne ve Pierce, 2004; Pierce ve Rodgers, 2004) ve örgüt temelli özsaygı ile müşteri odaklı davranışlar (Du ve Huang, 2012; Tang ve Ibrahim, 1998; Van Dyne vd., 2000) arasında ilişkiyi inceleyen çalışmalar yapıldığı görülmüştür. Ancak, yapılan literatür incelemesinde, psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide bireysel ve/veya örgütsel faktörleri aracı değişken olarak irdeleyen çalışmaların oldukça sınırlı sayıda olduğu anlaşılmıştır.

Bu çalışma, psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide örgüt temelli özsaygının aracılık etkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Literatürdeki eksikliğe küçükte olsa bir katkı sağlayacak olması çalışmanın önemini gözler önüne sermektedir. Ek olarak, araştırma bulguları, uygulayıcılar açısından hedeflenen örgütsel performansa erişilmesinde müşteri odaklı davranışların katkısı ve bu davranışların ortaya çıkmasında belirleyici olan öncüllerden bazılarını ortaya koymaktadır. Bu katkı, çalışmaya farklı bir özgünlük kazandırmaktadır.

Çalışma, dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, çalışmanın kavramsal çerçevesi ve araştırma hipotezleri aktarılmıştır. İkinci bölümde, araştırma metodolojisine yer verilmiştir. Üçüncü bölümde, araştırma bulguları paylaşılmıştır. Son bölümde ise, araştırma bulgularından hareketle araştırmacı ve uygulayıcılara yönelik çeşitli öneriler sıralanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE VE ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ

2.1. Psikolojik Sahiplenme

Bireylerin mülkiyetleri (sahiplikleri) altında bulunan somut ve soyut unsurları korumak ve geliştirmek adına çok daha fazla gayret etme eğilimde oldukları geçmişten günümüze süregelen ve değişmeyen bir gerçektir (Avey vd., 2009: 173). Bu eğilimin bir yansıması olarak, bireyler sahiplikleri altında bulunan unsurlara karşı güçlü olumlu tutumlar geliştirmektedirler (Asatryan ve Oh, 2008: 1). Sahipliğin doğurduğu bu sonuçlar, davranış bilimcileri psikolojik sahipliğin yapısını incelemeye ve anlamaya yöneltmiştir.

Wang ve diğerleri (2018: 2), psikolojik sahiplenme olgusunu genişletilmiş benlik teorisinden hareketle açıklamışlardır. Genişletilmiş benlik teorisi, bireylerin benliğini anlama ve tanımlamada kişisel mülkiyetin rolünü vurgulamaktadır. Bu teoriye göre, kişinin sahipliği altında bulunan nesnelere insanların yaşamlarında önemli roller üstlenirler. İnsanlar maddi veya maddi olmayan nesnelere için iyelik duyguları geliştirdiklerinde, kendilerini bu nesnelere özdeşleştirebilir ve bu nesnelere kendilerinin bir parçası olarak düşünebilirler. Sonuç olarak, bu nesnelere sahip olma duygularını korumaya, sürdürmeye ve geliştirmeye çalışırlar (Oflozoğlu ve Sabah, 2016: 322; Wang vd., 2018: 2).

Sahip olunan nesne ile birey arasında oluşan psikolojik bağ psikolojik sahiplenmenin temelini oluşturmaktadır (Van Dyne ve Pierce, 2004: 440; Asatryan ve Oh, 2008: 1). Sahiplik nedeniyle oluşan düşünce, duygu ve davranışlar, nesnenin resmi sahibi olmaksızın da gelişebilmektedir. Bu düşünce, duygu

ve davranışların gelişmesi için, nesne ile ilişki içerisinde bulunulması yeterli görülmüştür (Mayhew vd., 2007: 477). Psikolojik sahiplenme, bireylerin sahiplenme hedefi olan maddi veya maddi olmayan nesnenin tamamını ya da bir bölümünü “kendilerininmiş” gibi hissetmeleri durumu olarak tanımlanmaktadır (Marks ve Davis, 2012: 1570). Mayhew ve diğerleri (2007: 478), örgüt temelli ve iş temelli olmak üzere iki tür psikolojik sahiplenmeden bahsetmektedirler. Örgüt temelli psikolojik sahiplenme, bireylerin sahiplik ve psikolojik bağlanma duygularının bir bütün olarak örgüte yönelik olmasıyla ilgilidir. Bu tür sahiplenme, misyon, vizyon, kültür, iklim, yönetim anlayışı, itibar, politika ve prosedürler gibi çok sayıda faktörün etkisiyle şekillenmektedir. İş temelli psikolojik sahiplenme ise, bireylerin işlerine yönelik olarak hissettikleri sahiplenme durumunu ifade etmektedir. Psikolojik sahiplenmenin her iki türü, kişilik özelliğinden daha ziyade tutumsal bir faktör olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle, psikolojik sahiplenme bağlama (şartlara) özgüdür ve çalışılmakta olunan örgüt ve yapılmakta olunan iş açısından mevcut durumu yansıtır. Psikolojik sahiplenmenin kaynakları, **etkinlik, öz kimlik ve bir bölgeyi sahiplenme** şeklinde üç başlık altında sıralanmaktadır (Karadal ve Akyazı, 2015). Etkinlik, bir nesne üzerinde kontrol yetkisine sahip olabilmeyi, öz kimlik sahip olunan nesnenin bireyin kimliğinin bir parçası haline gelişini ve bir bölgeyi sahiplenme ise bireyin belirli bir bölgeyi veya bir alanı “evi” gibi görerek sahiplenmesini ifade etmektedir.

2.2. Müşteri Odaklı Davranışlar

Çalışanlar, farklı amaç ve düşüncelerle farklı davranışlar sergilemektedirler. Podsakoff ve MacKenzie (1997:147) bu davranışları, rol davranışları ve rol ötesi davranışlar şeklinde iki temel kategoride ele almışlardır. Yazarlar rol davranışlarını, görev odaklı davranışlar ve satış/hizmet odaklı davranışlar şeklinde; rol ötesi davranışları ise, örgütsel vatandaşlık davranışları, anti vatandaşlık davranışları ve müşteri odaklı davranışlar şeklinde alt başlıklara ayırmışlardır. Bu sınıflandırma Şekil 1’de görülmektedir.

	Örgüt Odaklı	Müşteri Odaklı
Rol Davranışları	Görev odaklı davranışlar	Satış/Hizmet odaklı davranışlar
Rol Ötesi Davranışlar	Örgütsel vatandaşlık davranışları Anti vatandaşlık davranışları	Müşteri odaklı davranışlar

Şekil 1.İşgören Davranış Tipolojisi

Kaynak: Podsakoff ve MacKenzie, 1997: 147.

Çalışmanın değişkenlerinden birisi olan müşteri odaklı davranışlar, rol ötesi davranışlar kapsamında yer almaktadır. Müşteri odaklı davranışlar, müşteri ihtiyaç ve beklentilerini önceden görmeye ve bunlara adapte olmaya, müşteri sorunlarını çözmeye ve müşteri beklentilerini aşmaya yönelik davranışlardır (Podsakoff ve MacKenzie, 1997: 148). Örgütü rakiplerinden farklılaştırarak rekabet üstünlüğüne taşıyacak unsurlardan birisi olan müşteri odaklı davranışlar; örgüt amaçlarının gerçekleştirilmesinde ve özellikle grup performansının artmasında ve görev yeterliliğinin desteklenmesinde, örgütün sosyal ve psikolojik iş çevresine katkıda bulunan kritik davranışlardır (Çetin vd., 2012: 198). Bu davranışlar, belirlenmiş rol gereksinimlerinin ötesinde sergilenen davranışlardır. Bu davranışların temel özellikleri, gönüllülük esasına dayanması, çok boyutlu bir yapıya sahip olması ve örgüt yararına sonuçlar doğurmasıdır (Somech ve Drach-Zahavy, 2000: 650).

2.3. Örgüt Temelli Özsaygı

Çalışmanın değişkenlerinden bir diğeri olan örgüt temelli özsaygı; “çalışanların üyesi buldukları örgütte yerine getirdikleri görevlerin kendi ihtiyaçlarını karşılama adına olan inançlarının derecesi olarak” (Ghosh, 2016: 228) ya da “çalışanın bir örgütün üyesi olarak kendini ne derecede yetenekli, önemli ve değerli olarak gördüğüne dönük inancı” şeklinde tanımlanmaktadır (Pierce ve Gardner, 2004: 593). Çalışanın işe başladığı ilk dönemlerde, örgüt temelli özsaygı algısı esnek, işlenebilir ve değiştirilebilir niteliktedir. İlerleyen dönemlerde artan iş, görev ve örgütsel deneyimlerle birlikte, örgüt temelli özsaygı algısı gelişmekte, istikrarlı bir yapıya kavuşmakta ve değişime dirençli hale gelmektedir (Gardner vd., 2015: 937). Genel olarak, çalışanların örgüt temelli özsaygı algılarının oluşumunda iş çevresinden kaynaklanan üç öncül belirleyicidir (Gardner vd., 2015: 937). Bu öncüllerden birincisi, örgütsel yapı ve yönetsel uygulamalar; ikincisi, çalışanlara değerli ve önemli olduklarını hissettiren diğer önemli örgütsel uygulamalar (destekleyici yöneticilerin varlığı gibi) ve üçüncüsü ise örgütsel başarılar aracılığıyla elde edilen etkinlik ve yetkinlik duygularıdır. Örgüt temelli özsaygı, çalışanların iş motivasyonları, iş tutumları, iş davranışları, iş performansları ve örgütsel performans üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir (Pan vd., 2014: 131). Konu özelinde, örgüt temelli özsaygı ile rol ötesi davranışlar arasında anlamlı ve pozitif yönlü

ilişki bulunduğu çeşitli araştırma bulgularıyla ortaya konulmuştur (Du ve Huang, 2012; Ferris vd., 2010; Zhu, 2016).

2.4. Psikolojik Sahiplenme ile Müşteri Odaklı Davranışlar Arasındaki İlişki

Bireyler mülkiyetleri (sahiplikleri) altında bulunan ve/veya psikolojik olarak kendilerininmiş gibi hissettikleri somut ve soyut unsurları korumak ve geliştirmek adına çok daha fazla gayret göstermekte (Avey vd., 2009: 173) ve bu eğilimin bir yansıması olarak, bu unsurlara karşı güçlü olumlu tutumlar geliştirmektedirler (Asatryan ve Oh, 2008: 1). Bu anlamda Jafri (2016: 151), somut ve soyut nesnelere yönelik olarak gelişebilen sahiplenme duygusunun, kişinin kimliği şekillendirdiğini, tutum ve davranışları üzerinde yönlendirici bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedir. Yapılan uygulamalı çalışmalar, psikolojik sahiplenmenin çok sayıda pozitif yansımalarının olduğunu ortaya koymuştur. Konu özelinde, psikolojik sahiplenme duygusuna bağlı olarak çalışanlarda gelişen sorumluluk duygusu nedeniyle, ihtiyaç duyulan anlarda çalışanların müşteri odaklı davranışlar sergileme isteklerinin tetiklenebileceği (Pierce ve Jussila, 2011: 105) ve daha yüksek derecede örgüt temelli özsaygı hissedecekleri literatürde dile getirilmektedir (Pan vd., 2014: 136). İki değişken arasında teorik zeminde dile getirilen bu ilişki uygulamalı çalışma bulgularıyla da doğrulanmıştır. Konu özelinde gerçekleştirilen çalışmalarda, psikolojik sahiplenme ile rol ötesi olumlu davranışlar arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı ortaya konmuştur (Van Dyne ve Pierce, 2004; O'driscoll, Pierce ve Coghlan, 2006; Ramos vd., 2014). Açıklamalar ışığında, araştırmanın ilk hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Hipotez 1: Psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

2.5. Psikolojik Sahiplenme ile Örgüt Temelli Özsaygı Arasındaki İlişki

Güçlü psikolojik sahiplenme, kişi ile sahiplik nesnesi arasındaki bağların güçlü olduğu anlamına gelir. Çalışanlar işlerine ve organizasyonlarına yönelik güçlü bir psikolojik sahiplenme duygusu geliştirdiklerinde, yüksek düzeyde duygusal bağlılık ortaya çıkar. Güçlü psikolojik sahiplenme hisseden çalışanlar organizasyonlarını 'evleri' olarak ya da bir rahatlık, aidiyet ve kişisel alan olarak görürler. Aidiyet ve bağlanma duygusu örgütsel veya duygusal bağlılığın özüdür. Sahiplik duygusu, çalışanların kurumdaki kişisel yeterlilik ve öz-değerlerine ilişkin değerlendirmelerini diğer bir ifadeyle örgüt temelli özsaygı düzeylerini geliştirir (Liu vd., 2012: 875). Çalışanlar kuruluş için bir sahiplik duygusu geliştirdiğinde, bu sahiplik duygusubelik algılamasının bir uzantısı haline gelecektir. Böylece bireyin psikolojik olarak sahip olduğunu düşündüğü somut ve soyut unsurlar, bireyin kendini ifade ediş tarzına katkı sağlamaya ve öz kimlik ve kendini yüceltme gibi temel insan ihtiyaçlarına hizmet etmeye başlar. Dolayısıyla, çalışanlar örgüte karşı psikolojik sahiplenme hissettiklerinde örgütsel bağlamda kendilerini daha pozitif olarak değerlendirme eğilimine de gireceklerdir (Van Dyne ve Pierce, 2004: 445).Yapılan uygulamalı çalışmaların psikolojik sahiplenme ile örgüt temelli özsaygı arasında dile getirilen bu teorik ilişkiyi doğruladığı görülmektedir (Van Dyne ve Pierce, 2004; Mathur ve Lakhota, 2014; Ng ve Allen, 2018). Bu çerçevede, araştırmanın ikinci hipotezi aşağıdaki gibi geliştirilmiştir.

Hipotez 2: Psikolojik sahiplenme ile örgüt temelli özsaygı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

2.6. Örgüt Temelli Özsaygı ile Müşteri Odaklı Davranışlar Arasındaki İlişki

Örgüt temelli özsaygı, bireylerin belirli bir örgütsel bağlamda kendilerine dönük değer algılamalarıdır. Örgüt temelli özsaygı, insanların belirli bir ortamda kendi değerlerine ilişkin algılarını yansıtır ve kuruluştaki rollerini yerine getirerek özgüven gereksinimlerinin ne ölçüde karşılandığını gösterir. Örgüt temelli özsaygı düzeyi yüksek çalışanlar, kuruluş için önemli, yetenekli ve önemli olduklarına inanmaktadırlar. Bu çalışanlar, örgüt içerisinde önemsendikleri, değerli görüldükleri, örgütün önemli bir parçası oldukları ve fark yarattıkları inancına sahiptirler. Organizasyon onlar için önemlidir, çünkü kendi değerleri ve kimlikleri için anahtar bir bileşendir. Dolayısıyla, örgüt temelli özsaygı düzeyi yüksek olan çalışanlar kendilerini organizasyonun refahına katkıda bulunma yeteneğine sahip görmektedirler (Van Dyne vd., 2000: 7; Pierce ve Gardner, 2004: 593).Örgüt temelli özsaygı aracılığıyla oluşan özgüven, çalışanların iş motivasyonları, iş tutumları, iş davranışları ve iş performansları üzerinde belirleyici bir faktördür (Pan vd., 2014: 131). Yapılan uygulamalı çalışmalarda, örgüt temelli özsaygı ile rol ötesi olumlu davranışlar arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunduğu tespit edilmiştir (Van Dyne vd., 2000; Chen, Aryee ve Lee, 2005; Sekiguchi, Burton ve Sablynski, 2008; Pan vd., 2014). Aktarılan teorik ve uygulamalı araştırma bulgularına dayanarak araştırmanın üçüncü hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Hipotez 3: Örgüt temelli özsaygı ile müşteri odaklı davranışlar arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.

2.7. Örgüt Temelli Özsaygının Aracılık Etkisi

Yukarıda aktarılan teorik bilgiler ve değişkenler arasındaki ilişkileri ele alan araştırma bulguları, çalışmanın değişkenleri olan psikolojik sahiplenme, örgüt temelli özsaygı ve müşteri odaklı davranışlar arasında anlamlı ilişkiler olduğunu ortaya koymaktadır. Baron ve Keny (1986), bağımsız, aracı ve bağımlı değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğunda aracılık rolünün test edilebileceğini belirtmektedirler. Pierce ve Rodgers (2004), psikolojik sahiplenme düzeyi yüksek olan çalışanların zihinsel olarak kendilerini örgütün sahibi olarak gördüklerini ve önemli örgütsel bilgilere erişmelerine, örgütün önemli olaylarını öğrenmelerine ve örgütsel gücü paylaşmalarına izin verildiğine inandıklarını ifade etmektedirler. Böylece çalışanlar kendilerini organizasyonun önemli ve değerli bir üyesi olarak görecekle ve dolayısıyla örgüt temelli özsaygıları yükselecektir. Psikolojik sahiplenme ile birleşen böyle bir özsaygı, çalışanların kuruluşlarına karşı sorumluluklarını arttırabilir, olumlu çalışma tutumlarını geliştirebilir ve çalışanların müşteri odaklı davranışlar sergileme eğilimlerini uyarabilir. Bu anlamda Pan, Quin ve Gao (2014), Çin'in 12 farklı ilinde faaliyet gösteren 36 sanayi işletmesinde çalışan 1175 işgören üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında, örgüt temelli özsaygının psikolojik sahiplenme ile pozitif örgütsel davranışlar arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü üstlendiği bulgusuna ulaşmışlardır. Aktarılan teorik ve uygulamalı araştırma bulgularına dayanarak araştırmanın son hipotezi aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.

Hipotez 4: Psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasında ilişkide örgüt temelli özsaygı aracılık etkisine sahiptir.

3. METODOLOJİ

3.1. Evren ve Örneklem

31 Aralık 2018 tarihli verilere göre Nevşehir ilinde Turizm Bakanlığında işletme belgeli 195 adet seyahat acentesi bulunmaktadır. Bu seyahat acentelerinin tamamı A grubu seyahat acentesidir (www.nevsehir.kultur.turizm.gov.tr, 2019). Araştırmanın evrenini bu 195 seyahat acentesinde görev yapan yöneticiler oluşturmaktadır. Veriler tam sayım yöntemi takip edilerek anket tekniğiyle toplanmıştır. Bu doğrultuda seyahat acentelerinin tamamına anket formu elektronik ortamda ulaştırılmıştır. Her acenteden yönetici pozisyonunda olmak kaydıyla ikişer anket doldurmaları istenmiştir. Bu süreç sonucunda 223 adet istatistiksel olarak kullanılabilir anket elde edilmiştir.

3.2. Ölçekler

Araştırmada 5'li Likert ölçeğinden yararlanılmıştır. Katılımcıların soru formunda bulunan psikolojik sahiplenme, örgüt temelli özsaygı ve müşteri odaklı davranışlar ölçeklerindeki ifadelerin işaret ettiği durumlarda nasıl davrandıklarını belirtmeleri istenmiştir.

Psikolojik sahiplenme: Seyahat acentesi yöneticilerin psikolojik sahiplenme davranışlarını ölçmek için Van Dyne ve Pierce (2004) tarafından geliştirilen 7 maddeli psikolojik sahiplenme ölçeği kullanılmıştır. Ölçek, Türkçe literatürde çok sayıda çalışmada kullanılmış, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır (Ötken, 2015; Ucar, 2016; Bekmezci ve Yıldız, 2019). Katılımcılardan, ölçekte yer alan ifadelere katılma derecelerini 5 noktalı likert tipi (1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum, ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) ölçek üzerinde belirtmeleri istenmiştir.

Örgüt temelli özsaygı: Seyahat acentesi yöneticilerin örgüt temelli özsaygı düzeylerini ölçmek için Pierce ve diğerleri (1989) tarafından geliştirilen 10 maddeli ölçek kullanılmıştır. Ölçek, Türkçe literatürde çok sayıda çalışmada kullanılmış, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır (Güney, Akalın ve İlsev, 2007; Akyüz, 2018; Yüner, 2018). Katılımcılardan, ölçekte yer alan ifadelere katılma derecelerini 5 noktalı likert tipi (1: kesinlikle katılmıyorum, 2: katılmıyorum, 3: ne katılıyorum, ne katılmıyorum, 4: katılıyorum, 5: kesinlikle katılıyorum) ölçek üzerinde belirtmeleri istenmiştir.

Müşteri odaklı davranışlar: Müşteri odaklı davranışlar ise, Bettencourt ve Brown (1997) tarafından geliştirilen 5 maddeli ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Ölçek, Türkçe literatürde bazı çalışmalara kullanılmış, geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır (Yürür, Keser ve Mengenci, 2013; Yürür ve Mengenci, 2014). Katılımcılardan, ölçekte yer alan ifadelere katılma derecelerini 5 noktalı likert tipi (1: asla bu şekilde davranmam, 2: çok nadir bu şekilde davranırım, 3: bazen bu şekilde davranırım, 4: çoğunlukla böyle davranırım, 5: her zaman böyle davranırım) ölçek üzerinde belirtmeleri istenmiştir.

3.3. Veri Analizi

Geliştirilen hipotezleri test etmek için yapısal eşitlik modeli (YEM) kullanılmıştır. Veri setinde kayıp değer bulunmadığı için öncelikle Mahalanobis uzaklık testi ile uç değerlerin olup olmadığı test edilmiştir. Katılımcı sayısının 100'den az olduğu küçük örneklerde, Hair vd., (2013: 65) Mahalanobis uzaklık oranı 2.5 ve büyük örneklerde ise 3 veya 4'den büyük olan anketlerin ölçümden çıkarılabileceğini tavsiye etmektedirler. Bu çalışmada oranı 4'ten büyük (Mahalanobis D (22) > 77.960; p<.01). uç değere sahip anket bulunmadığı için hiçbir anket analizlerden çıkarılmamış ve analizler 223 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir. Çok değişkenli normal dağılımı test etmek amacıyla çarpıklık ve Basıklık (Skewness and Kurtosis) testi yapılmıştır (Schumacker ve Lomax, 2016: 35). Bu teste göre ölçeklerin çarpıklık değerlerinin -.976 ve -.624 aralığında olduğu, basıklık değerlerinin -.199 ve +1.003 değerleri arasında olduğu ve verilerin normal dağıldığı tespit edilmiştir (Kline (2011: 160). Normal dağılım testini takiben doğrulayıcı faktör analizi (DFA) gerçekleştirilmiştir. DFA sonuçlarına göre faktör yükü 0.50'nin altında kalan (Hair vd., 2013: 103) hiçbir ifade olmadığı için hiçbir ifade analizlerden çıkarılmamıştır. Çalışmanın değişkenleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için ölçüm modeli ve yapısal model olmak üzere iki aşamalı yaklaşım takip edilmiştir (Anderson ve Gerbing, 1988). Aracılık testi için ise önyükleme güven aralıkları yöntemi kullanılmıştır (Hayes, 2013).

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

4.1. Katılımcılar Ait Özellikler

Katılımcılara ait özelliklere ilişkin bilgiler Tablo 1'de aktarılmıştır.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Özellikler

ÖZELLİKLER	f	%	ÖZELLİKLER	f	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
Erkek	151	67,7	Bekâr	84	37,7
Kadın	72	32,3	Evli	139	62,3
Yaş Aralığı			Deneyim		
25 yaş ve altı	15	6,7	5 yıl ve daha az	12	5,4
26-35 yaş arası	85	38,1	6-10 yıl arası	81	36,3
36-45 yaş arası	79	35,5	11-15 yıl arası	58	26,0
46-55 yaş arası	35	15,6	16-20 yıl arası	62	27,8
56 yaş ve üzeri	9	4,1	21 yıl ve daha fazla	10	4,5
Eğitim Düzeyi					
İlköğretim-Lise	57	25,6			
Önlisans-Lisans	152	66,5			
Lisansüstü	14	7,9			

Tablo 1'deki veriler incelendiğinde, katılımcıların çoğunluğunun (%67,7) erkeklerden oluştuğu ve %62,3'ünün evli olduğu görülmektedir. Yaş aralığı açısından dağılıma bakıldığında en büyük oranın %38,1 ile 26-35 yaş arasındaki katılımcılara ait olduğu ve bu oranı %35,5 ile 36-45 yaş arası katılımcıların izlediği görülmektedir. Yaş aralığı açısından en düşük oran %4,1 ile 56 yaş ve üzerine aittir. Bu veriler, Kapadokya bölgesindeki seyahat acentesi çalışanlarının büyük oranda gençlerden oluştuğu şeklinde yorumlanabilir. Katılımcıların %25,6'sının ilköğretim-lise, %66,5'inin önlisans ve lisans ve sadece %7,9'unun lisansüstü eğitime sahip olduğu Tablo 1'deki verilerden anlaşılmaktadır. Katılımcıların mesleki deneyim sürelerine bakıldığında en büyük oranın %36,3 ile 6-10 yıl arası deneyime sahip çalışanlara ait olduğu anlaşılmaktadır. Bunu %27,8 ile 16-20 yıl arası ve %26,0 ile 11-15 yıl arası deneyime sahip olan çalışanların izlediği görülmektedir.

4.2. Ölçüm Modeli

Gizil olayın doğası, yapısı ve gözlenen değişkenlerin tekil ve kolektif performansını öğrenmek için doğrulayıcı faktör analizi (DFA) değerli bir analiz tekniğidir (Bowen ve Guo, 2011: 9-10). Yapısal eşitlik modelinin (YEM) ilk adımı olan ölçüm modeli (Anderson ve Gerbing, 1988) test edilmiş ve modelinin uyum iyiliği değerleri ve yapı geçerliği (ayrıt edici ve yakınsak geçerlikler) incelenmiştir (Hair vd., 2013: 605). Bütün gizil değişkenler tek boyutlu oldukları için doğrulayıcı faktör analizi birinci düzeyde yürütülmüştür. DFA'ne göre elde edilen bulgular Tablo 2'de detaylı olarak sunulmuştur.

Tablo 2. Ölçüm Modeli

Boyut & İfadeler					F.YükürYG	OAV	Korelasyon
Psikolojik sahiplenme (PS)			.89	.54	ÖTÖ	.563 ^{a***}	.316 ^b
					MOD	.274 ^{a***}	.075 ^b
Bu kurumun bir sahibi de benim.	,727	Fixed					
Bu kurumun bize ait olduğunu hissediyorum.	,802	11,554					
Bu kuruma yönelik çok yüksek düzeyde sahiplenme duygusu hissediyorum.	,779	11,225					
Bu kurumun benim kurumun olduğunu hissediyorum.	,806	11,618					
Bu kurum bizimdir.	,780	11,234					
Bu kurumda çalışanların çoğunluğu kendilerini bu kurumun sahipleriymiş gibi hisseder.	,603	8,645					
Bu kurumun benim olduğunu düşünmek benim için zordur.	,615	8,812					
Örgüt temelli özsaygı (ÖTÖ)			.94	.63	MOD	.388 ^{a***}	.150 ^b
Bu kurumda bana inanılır.	,765	Fixed					
Bu kurumda bana önem verilir.	,773	12,275					
Bu kurumda bana güvenilir.	,849	13,754					
Bu kurumda bana değer verilir.	,776	12,325					
Bu kurumda beni ciddiye alırlar.	,755	11,924					
Bu kurumda beni hesaba katarlar.	,851	13,793					
Bu kurumda işbirliği içinde çalışan biriyim.	,761	12,051					
Bu kurumda bir fark yaratabilirim.	,796	12,702					
Bu kurumda yararlı biriyim.	,789	12,581					
Bu kurumda işinin ehli biriyim.	,815	13,089					
Müşteri odaklı davranışlar (MÖD)			.86	.56			
Görevimin gerekliliklerinin ötesine geçse bile, müşterilere gönüllü olarak yardımcı olurum.	,659	Fixed					
Müşterilerin beklenmeyen ya da ilgilenmem gerekmeyen problemlerine de yardımcı olurum.	,846	10,348					
Hizmet sunarken, müşterilere yardımcı olmak için sıklıkla görev tanımlarımın ötesine geçerim.	,810	10,057					
Müşterilere bir şeyler aktarabilmek için gönüllü olarak onların hoşlanacağı tarzlar benimserim.	,730	9,287					
Müşteriye katkı sağlayacak ve yardımcı olacaksa her yolu denerim.	,681	8,765					
Uyum iyiliği istatistiği: $X^2(432.702) / sd (206) = 2.100$; IFI=93;CFI=.93; RMR=.055; GFI=.86; RMSEA=.070							

Fixed:İfade bire sabitlenmiştir. ^aGizil değişkenler arasındaki korelasyon; ^bGizil değişkenler arasındaki korelasyonun karesi; ***p<.001; **YG:** Yapı güvenilirliği; **OAV:** Ortalama açıklanan varyans.

Byrne, (2016:127-128) ve Kline, (2016:269) çalışmalarına dayanarak minimum rapor edilmesi gereken iyi uyum değerleri olarak X^2/sd , IFI, CFI, RMR; GFI, RMSEA verilmiştir. Tablo 2’de görüldüğü üzere ölçüm modelinin uyum iyiliği değerlerinin ($X^2/sd=2.100$; IFI=93;CFI=.93; RMR=.055; GFI=.86; RMSEA=.070) kabul edilebilir sınırlar içerisinde olduğu anlaşılmaktadır (Schermelleh-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003). Yapı geçerliği için yakınsak ve ayırt edici geçerlikler kontrol edilmiştir. Yakınsak geçerlik için faktör yük değerleri ve ortalama açıklanan varyans değerleri incelenmiştir. Buna göre tüm ifadeler için faktör yüklerinin 0.60’nin üzerinde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte her üç gizil değişkenin OAV değerlerinin 0.50’nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bu değerler yakınsak geçerliğin sağlandığını göstermektedir (Diamantopoulos ve Sigaw, 2000: 90; Hair vd., 2013). Ayırt edici geçerlilik gizil değişkenler arasındaki korelasyon oranlarına dayanmaktadır. Tablo 2 incelendiğinde her bir gizil değişkenin OAV değerinin, diğer bir gizil değişkenle olan korelasyon değerinin karesinden daha yüksek olduğu görülmektedir (Fornell ve Larcker 1981: 46; Hair vd., 2013: 605). Bu sonuçlar da ayırt edici geçerliğin sağlandığını doğrulamaktadır.

4.3. Yapısal Model

Araştırma amacı kapsamında geliştirilen modelin ve hipotezlerin test edilmesi için YEM uygulanmıştır. Uygulanan YEM’e ilişkin sonuçlar Şekil 2’de özetlenmiş ve Tablo 3’te detaylı bir şekilde sunulmuştur.

YEM sonucunda elde edilen uyum iyiliği indekslerine ait değerlerin kabul edilebilir düzeylerde olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 3).

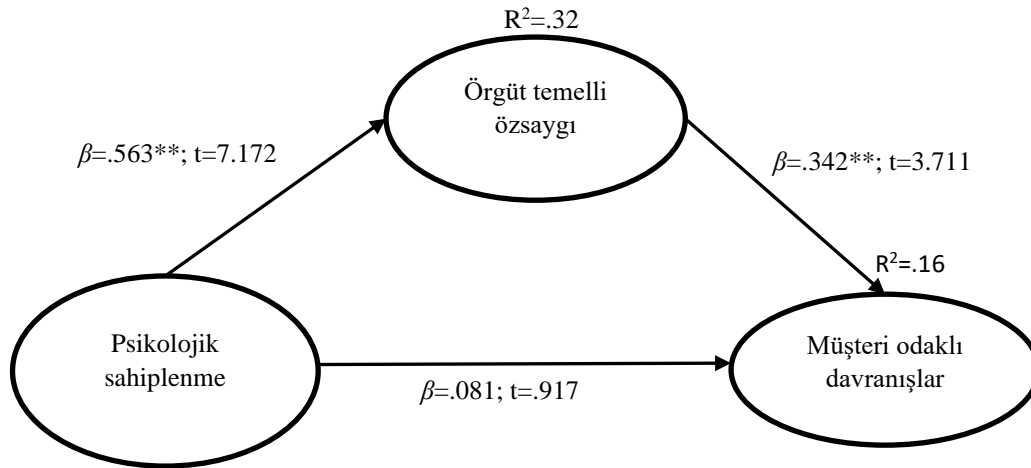
Tablo 3.Yapısal model sonuçları

Hipotezler	İlişkiler	Std. Faktör Yüğü (β)	p	t değerleri	R2	Sonuç
H1	PS→ÖTÖ	.563**	.002	7.172	.32	Kabul
H2	PS→MOD	.081	.47	.917	.16	Red
H3	ÖTÖ→MOD	.342**	.006	3.711		Kabul

Uyum iyiliği istatistiği: $X^2(432.702) / sd(206) = 2.100$; IFI=.93; CFI=.93; RMR=.055; GFI=.86; RMSEA=.070

PS: Psikolojik sermaye, ÖTÖ: Örgüt temelli özsaygı, MOD: Müşteri odaklı davranışlar, **p<.01

Tablo 3'te görüldüğü üzere psikolojik sahiplenme örgüt temelli özsaygıyı anlamlı ve pozitif şekilde etkilemektedir ($\beta=.563$; $p<.01$). Örgüt temelli özsaygıdaki bir birimlik değişimin %48'i psikolojik sahiplenme tarafından açıklanmaktadır. Dolayısıyla bu bulgu H1 hipotezini desteklemektedir. Yapısal model sonuçları incelendiğinde örgüt temelli özsaygı modele dâhil edildiğinde psikolojik sahiplenmenin müşteri odaklı davranışlar üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüş ($\beta=.081$; $p<.47$) ve H2 hipotezi kabul edilmemiştir. Bu bulgu örgüt temelli özsaygı söz konusu iken psikolojik sahiplenmenin müşteri odaklı davranışları artırmada kayda değer bir etkisinin olmadığı şeklinde yorumlanabilir. Diğer taraftan örgüt temelli özsaygının müşteri odaklı davranışları anlamlı ve pozitif bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir ($\beta=.342$; $p<.01$). Bu tespiti dayanarak H3 hipotezi kabul edilmiştir. Bağımlı değişken müşteri odaklı davranışlar, öncül değişkenler tarafından %16 oranında açıklanmaktadır.



Şekil 2. Yapısal model sonuçları

Uyum indeksleri: ($X^2/sd=2.100$; IFI=.93; CFI=.93; RMR=.055; GFI=.86; RMSEA=.070)

4.4. Aracılık etkisi

Örgüt temelli özsaygının öncül değişkenler arasındaki ilişkide aracılık rolünün incelenmesi için ilk olarak örgüt temelli özsaygının yer almadığı bir modelde, yalnızca psikolojik sahiplenmenin müşteri odaklı davranışlar üzerindeki direkt etkisi ölçülmüştür. Buna göre psikolojik sahiplenmenin müşteri odaklı davranışlar üzerinde orta seviyede bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($\beta=.274$; $t=3.494$; $p<.01$). Sonrasında örgüt temelli özsaygının aracılık rolü önyükleme yöntemi ile araştırılmıştır. Önyükleme yöntemi çoğu koşul altında standardize dolaylı (*indirect*) etkiler için en güçlü ve elde edilen güvenilirlik limitlerinin en makul yöntemini sağlamaktadır (Preacher ve Hayes, 2008: 886). Önyükleme yöntemleri içerisinde en yaygın olarak BC önyükleme yöntemi tavsiye edildiği için (Hayes, 2013: 116; Cheung, 2007: 238; MacKinnon vd., 2004: 120; Lederman ve Macho, 2009: 665; Williams ve MacKinnon, 2008: 37,45) bu yöntem tercih edilmiştir. BC önyükleme yönteminde belirli bir alt örneklem sayısı belirlenmesi gerekmektedir. Bu noktada alt örneklem olarak literatürde genellikle önerilen 1000 örneklem değeri kullanılmıştır (Cheung ve Lau, 2008: 301; Preacher ve Hayes, 2004: 722). BC önyükleme yöntemine göre örgüt temelli özsaygının aracılık rolüne ilişkin sonuçlar Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4. Örgüt temelli özsaygının aracılık rolü

Hipotez	İlişkiler	Örgüt temelli özsaygı olmaksızın (β)	Örgüt temelli özsaygı ile (β)	Sonuç
H4	PS→MOD	.274**	.342**	Tam aracı
Aracılık modeline ilişkin güven aralıkları				
Güven Aralığı	Alt Sınır		.085	
	Üst Sınır		.320	
	Dolaylı etki		.193**	

**p<.01

Tablo 4'te görüldüğü üzere örgüt temelli özsaygının psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide tam aracılık etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir. Örgüt temelli özsaygının psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide aracılık rolüne ait standardize edilmiş dolaylı etkisi 0.193'tür. Bu değer alt sınır olan 0.085 ve üst sınır olan 0.320 arasındadır ve sıfırın üzerindedir. Dolaylı etkinin p<.01 düzeyinde anlamlı olması da örgüt temelli özsaygının tam aracılık etkisini doğruladığı için H4 hipotezi kabul edilmiştir. Bu bulgudan hareketle örgüt temelli özsaygı modele dâhil edildiğinde psikolojik sahiplenmeyi de kapsadığı ve çalışanların müşteri odaklı davranışlar sergilemelerini teşvik etmede ciddi bir rol oynadığı ifade edilebilir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Müşteri odaklı davranışların, örgütsel performans, örgütün rakiplerden farklılaşması ve müşteri tatmini üzerindeki belirleyici etkisi bilinen bir gerçektir. Ancak, bu ve benzeri davranışların sergilenmesi bir takım öncüllerin varlığını gerekli kılmaktadır. Bu çalışma, psikolojik sahiplenme ile müşteri odaklı davranışlar arasındaki ilişkide örgüt temelli özsaygının aracılık etkisini test etmek üzere gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın örneklem çerçevesini, Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren seyahat acentelerinin yönetim kademelerinde çalışmakta olan yöneticiler oluşturmuştur.

Analizler sonucunda, psikolojik sahiplenmenin örgüt temelli özsaygı ve müşteri odaklı davranışlar, örgüt temelli özsaygının da müşteri odaklı davranışlar üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. İlişki içerisinde bulunulan herhangi bir nesneye yönelik olarak gelişebilen ve kimliği şekillendiren sahiplenme duygusu, tutum ve davranışlar üzerinde de olumlu etkiler doğurmaktadır. Buradan hareketle, psikolojik sahiplenmenin örgüt temelli özsaygı ve müşteri odaklı davranışlar üzerinde pozitif etkiye sahip olmasının beklenen bir sonuç olduğu söylenebilir. Bu bulgu, literatürdeki benzer araştırma bulgularıyla da paralellik göstermektedir (Pierce ve Jussila, 2011; Pan vd., 2014). Benzer şekilde, örgüt temelli özsaygının, çalışanların iş motivasyonları, iş tutumları, iş davranışları, iş performansları ve örgütsel performans üzerinde belirleyici bir etkiye sahip olacağı dile getirilmektedir (Pan vd., 2014: 131). Dolayısıyla, örgüt temelli özsaygının müşteri odaklı davranışlar üzerindeki pozitif etkisi beklenen bir sonuçtur. Ulaşılan bu bulgu, benzer çalışma bulgularıyla örtüşmektedir (Du ve Huang, 2012; Ogunleye vd., 2014).

Aktarılan teorik bilgilerin ve araştırma bulgularının, bazı yönetsel uygulamaların şekillendirilmesi noktasında yol gösterici ipuçları barındırdığı söylenebilir. Çalışma kapsamında uygulayıcılar açısından, müşteri odaklı davranışların örgütsel yaşam üzerindeki önemi ve bu davranışların çalışanlarca sergilenmesi için psikolojik sahiplenme ve örgüt temelli özsaygı gibi bir takım öncüllerin gerekliliği ortaya konmuştur. Bunun yanında, örgütler, çalışanların psikolojik sahiplenme düzeyini yükseltmek için çeşitli uygulamalara başvurabilirler. Bu anlamda Avey ve diğerleri (2009: 174), diğer psikolojik kaynaklar gibi, psikolojik sahiplenmenin de yatırım yapılabilir, yönetilebilir, geliştirilebilir ve ölçülebilir olduğunu dile getirmişlerdir. Psikolojik sahiplenme düzeyinin geliştirilmesi, bu duygu ve tutumun neden olacağı birçok pozitif çıktıyı beraberinde getirecektir. Ayrıca, günümüzde sürdürülebilir rekabet üstünlüğünün elde edilmesi ve korunması üzerinde müşteri odaklı davranışlar belirleyici hale gelmiştir. Bu nedenle, çalışanların motive edilmesi adına müşteri odaklı davranışların ödül sistemi içerisinde değerlendirilmesi yerinde olacaktır.

Bundan sonraki çalışmalarda; **i-** değişkenler arasındaki ilişkiler farklı örneklemeler üzerinde test edilebilir, **ii-** psikolojik sahiplenme, örgüt temelli özsaygı ve müşteri odaklı davranışlar farklı öncül ve sonuçlarla ele alınabilir, **iii-** müşteri odaklı davranışların ödül sistemi içerisinde değerlendirilmesinin birey ve örgüt üzerindeki etkileri incelenebilir ve **iv-** çalışanların psikolojik sahiplenme düzeylerinin geliştirilmesi adına neler yapılabileceği araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Akyüz, M. (2018). Duygusal Emek Örgüt Temelli Öz-Saygı ve Yaşam Tatminini Etkiler mi?. İşletme Araştırmaları Dergisi, 10(4), 170-186.
- Anderson, J.C. ve Gerbing, D.W. (1988), "Structural Equation Modeling in Practice: A Review and Recommended Two-step Approach", *Psychological Bulletin*, Vol. 103 No. 3, pp. 411-423.
- Asatryan, V. S. ve Oh, H. (2008), "Psychological Ownership Theory: An Exploratory Application in There Staurant Industry", *Journal of Hospitality&Tourism Research*, 32(3), pp. 363-386.
- Avey, J. B., Avolio, B. J., Crossley, C. D. ve Luthans, F. (2009), "Psychological Ownership: Theoretical Extensions, Measurement and Relation to Work Outcomes", *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), pp. 173-191.
- Bambale, A. J. A. (2013), The Mediating Effect of Psychological Ownership on the Relationship Between Servant Leadership and Organizational Citizenship Behaviors in Kano, Nigeria, Doctoral Dissertation, Universiti Utara, Malaysia.
- 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), pp. 1173-1182.
- Bekmezci, M. ve Yıldız, B. (2019). Babacan Liderlik Psikolojik Sahipliği Nasıl Etkilemektedir? Kolektif Şükranın Aracı Rolü. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 18(35), 309-324.
- Bettencourt, L. A. ve Brown, S. W. (1997), "Contact Employees: Relationships Among Workplace Fairness, Job Satisfaction and Prosocial Service Behaviors", *Journal of Retailing*, 73(1), pp. 39-61.
- Bowen, N.K. and Guo, S. (2011), *Structural Equation Modeling*, Oxford University Press, New York.
- Bowling, N. A., Eschleman, K. J., Wang, Q., Kirkendall, C. ve Alarcon, G. (2010), "A Meta-Analysis of the Predictors and Consequences of Organization-Based Self-Esteem", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(3), pp. 601-626.
- Byrne, B.M. (2016), *Structural Equation Modeling with Amos: Basic Concepts, Applications, and Programming*, 3rd ed., Routledge, New York.
- Chen, Z. X., Aryee, S. ve Lee, C. (2005). Test of a Mediation Model of Perceived Organizational Support. *Journal of Vocational Behavior*, 66(3), 457-470.
- Cheung, M. W. - L. (2007). Comparison of Approaches to Constructing Confidence Intervals for Mediating Effects Using Structural Equation Models. *Structural Equation Modeling*, 14, pp. 227-246
- Cheung, G. W. Ve Lau, R. S. (2008). Testing Mediation and Suppression Effects of Latent Variables. *Organizational Research Methods*, 11, pp. 296-325.
- Çetin, F., Şeşen, H. ve Basım, H. N. (2012), "Örgüt Kültürünün Rol Ötesi Olumlu Davranışlara Olan Etkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracı Değişken Rolü", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2), ss. 197-211.
- Diamantopoulos, A. ve Siguaw, J.A. (2000), *Introducing Lisrel: A Guide for the Uninitiated*. Sage Publications, London.
- Du, L. ve Huang, Y. (2012), "The Impact of Organization-Based Self-esteem on Organization Citizenship Behavior: Traditionality as Moderator". *Journal of Communication and Computer*, 9, pp 1110-1115.
- Ferris, D. L., Lian, H., Brown, D. J., Pang, F. X. ve Keeping, L. M. (2010), "Self-Esteem and Job Performance: The Moderating Role of Self-Esteem Contingencies", *Personnel Psychology*, 63(3), pp. 561-593.
- Fornell, C. ve Larcker, D.F. (1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error", *Journal of Marketing Research*, Vol. 18 No. 1, pp. 39-50.

- Gardner, D. G., Huang, G. H., Niu, X., Pierce, J. L. ve Lee, C. (2015), "Organization-Based Self-Esteem, Psychological Contract Fulfillment, and Perceived Employment Opportunities: A Test of Self-Regulatory Theory", *Human Resource Management*, 54(6), pp. 933-953.
- Ghosh, S. K. (2016), "Linking Perceived Organizational Support to Organizational Identification: Role of OrganizationBased Self-Esteem", *Contemporary Management Research*, 12(2), pp. 225-243.
- Güney, S., Akalın, Ç., ve İlsev, A. (2007). Duygusal Örgütsel Bağlılık Gelişiminde Algılanan Örgütsel Destek ve Örgüt Temelli Öz-Saygı. Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 25(2), 189-211.
- Hair, J.F, Black, W.C, Babin, B.J. ve Anderson, R.E. (2013), *Multivariate Data Analysis: Pearson New International Edition*, 7th ed., Pearson Education Limited, Essex.
- Han, T., Chiang, H. ve Chiang, C. (2013). "The Investigation of the Relation Between Person-organization fit, Person-job fit, Psychological ownership, and Contextual Performance: A Longitudinal Approach", In *Proceedings of the International Symposium on Marketing, Logistics, and Business (MLB)*, September 24-26, Nagoya, Japan.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: Guilford Press.
- Jafri, M. H. (2016), "Influence of Psychological Ownership on Psychological Contract Breach", *The International Journal of Indian Psychology*, 3(2), pp. 150-160.
- Karadal, H. ve Akyazı, T. E. (2015), "Psikolojik Sahiplenme ile Etik Olmayan Örgüt Yanlısı Davranışlar Arasındaki İlişkinin Analizi Üzerinde Aksaray İlinde Bir Araştırma", 3. Örgütsel Davranış Kongresi, 5-8 Kasım, Gaziosmanpaşa Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü, Tokat.
- Kline, R.B. (2011), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, 3rd ed., Guilford Press. New York.
- Kline, R.B. (2016), *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, 4th ed., Guilford Press, New York.
- Ledermann, T. ve Macho, S. (2009). Mediation in Dyadic Data at the Level of the Dyads: A Structural Equation Modeling Approach. *Journal of Family Psychology*, 23(5), pp. 661-670.
- Liu, J., Wang, H., Hui, C. ve Lee, C. (2012). Psychological ownership: How having control matters. *Journal of Management Studies*, 49(5), 869-895.
- MacKinnon, D. P. (2008). *Introduction to Statistical Mediation Analysis*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., ve Williams, J. (2004). Confidence Limits for the Indirect Effect: Distribution of the Product and Resampling Methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39, pp. 99-128.
- Mahalanobis, Prasanta Chandra (1936). "*On the Generalised Distance in Statistics*". *Proceedings of the National Institute of Sciences of India*. 2 (1): 49-55.
- Marks, S. J., ve Davis, J. (2012), "Does User Participation Lead to Sense of Ownership for Rural Water Systems? Evidence from Kenya", *World Development*, 40(8), pp. 1569-1576.
- Mathur, R. ve Lakhota, C. (2014). Psychological Ownership and Its Relationship with Employee Attitudes and Behaviours. *Journal of Positive Psychology*, 3(2), 176-181.
- Mayhew, M. G., Ashkanasy, N. M., Bramble, T., ve Gardner, J. (2007), "A Study of the Antecedents and Consequences of Psychological Ownership in Organizational Settings", *The Journal of Social Psychology*, 147(5), pp 477-500.
- Nakip, M. (2004), *Pazarlama Araştırmalarına Giriş (SPSS Destekli)*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Ng, T. W., ve Allen, T. D. (2018). Organizational Attachment and Health. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 1-14.

- O'driscoll, M. P., Pierce, J. L., ve Coghlan, A. M. (2006), "The Psychology of Ownership Work Environmentstructure, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors", *Group&Organization Management*, 31(3), pp. 388-416.
- Oflazoğlu, S. ve Sabah, Ş. (2016). Travmatik Süreçlerde Yaşanan Sahiplik Kayıpları Ve Benlik Aşınması. *Dokuz Eylul University Journal of Graduate School of Social Sciences*, 18(2), 319-341.
- Ogunleye, A. J., Samuel, O., Olawa, B. D., ve Osagu, J. C. (2014), "Relationship Between Organizational Based Self-EsteemAndOrganizationalCitizenshipBehaviorAmongSelectedSecondary School Teachers in AdoEkiti, Nigeria", *British Journal of PsychologyResearch*, 2(2), pp. 26-32.
- Ötken, A. B. (2015). Algılanan Örgütsel Destek Ve Psikolojik Sahiplenme Arasındaki İlişki Ve Bu İlişkide Örgütsel Adaletin Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33(2), 113-140.
- Pan, X. F., Qin, Q. ve Gao, F. (2014), "Psychological Ownership, Organization-based Self-Esteem and Positive Organizational Behaviors", *Chinese Management Studies*, 8(1), pp. 127-148.
- Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L., ve Dunham, R. B. (1989), "Organization-Based Self-Esteem: Construct Definition, Measurement, andValidation", *Academy of Management Journal*, 32(3), pp. 622-648.
- Pierce, J. L. ve Gardner, D. G. (2004), "Self-Esteem with in the Work and Organizational Context: A Review of the Organization-Based Self-EsteemLiterature", *Journal of Management*, 30(5), pp. 591-622.
- Pierce, J. L. ve Jussila, I. (2011), *Psychological Ownership and the Organizational Context: Theory, Research Evidence, and Application*, Edward Elgar Publishing, Massachusetts.
- Pierce, J. L. ve Rodgers, L. (2004), "The Psychology of Ownership and Worker-Owner Productivity", *Group&Organization Management*, 29(5), pp. 588-613.
- Podsakoff, P.M. ve Mackenzie, S.B. (1997), "Impact of Organizational Citizenship Behavior on Organizational Performance: A Review and Suggestions for Future Research", *Human Performance*, Vol.10, pp.133-151.
- Preacher, K. J. ve Hayes, A. F. (2004). SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models. *Behavior Research Methods, Instruments, and Computers*, 36, pp. 717-731.
- Preacher, K. J. ve Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and Resampling Strategies for Assessing and Comparing Indirect Effects in Multiple Mediator Models. *Behavior Research Methods*, 40, pp. 879-891.
- Ramos, H. M., Man, T. W. Y., Mustafa, M., ve Ng, Z. Z. (2014). Psychological Ownership in Small Family Firms: Family and Non-family Employees' Work Attitudes and Behaviours. *Journal of Family Business Strategy*, 5(3), pp. 300-311.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003), "Evaluating the Fit of Structural Equation models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-fit Measures", *Methods of Psychological Research Online*, Vol. 8 No. 2, pp. 23-74.
- Schumacker, R.E. ve Lomax, R.G. (2016), *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*, 4th ed., Routledge Psychology Press, New York.
- Sekiguchi, T.,Burton, J. P. ve Sablynski, C. J. (2008). The Role of Job Embeddedness on Employee Performance: The Interactive Effects with Leader-member Exchange and Organization-based Self Esteem. *Personnel Psychology*, 61(4), 761-792.
- Somech, A. ve Drach-Zahavy, A. (2000), "UnderstandingExtra-Role Behavior in Schools: The Relationships Between Job Satisfaction, Sense of Efficacy, and Teachers' Extra-role Behavior", *Teaching and Teacher Education*, 16(5), pp. 649-659.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. İşletmeler.T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. İşletmeler. <http://www.nevsehirkulturuzm.gov.tr/TR-230425/isletmeleryatirimlar.html> 10 Şubat 2019.

- Tang, T. L. P. ve Ibrahim, A. H. S. (1998), "Antecedents of Organizational Citizenship Behavior Revisited: Public Personnel in the United States and in the Middle East", *Public Personnel Management*, 27(4), pp. 529-550.
- Ucar, Z. (2016). Kontrol Algısı-Psikolojik Sahiplenme İlişkisi Üzerinde Algılanan Aşırı Vasıflılığın Düzenleyicilik Etkisi. *International Journal of Applied Business and Management Studies*, 1(1), 40-58.
- Van Dyne, L., Vandewelle, D., Kostova, T., Latman, M. E., ve Cummings, L. L. (2000), "Collectivism, Propensity to Trust and Self-Esteem as Predictors of Organizational Citizenship in a Non-Work Setting", *Journal of Organizational Behavior*, 21, pp. 3-23.
- Van Dyne, L. ve Pierce, J. L. (2004), "Psychological Ownership and Feelings of Possession: Three Field Studies Predicting Employee Attitudes and Organizational Citizenship Behavior", *Journal of Organizational Behavior*, 25(4), pp. 439-459.
- Vandewalle, D., Van Dyne, L., ve Kostova, T. (1995), "Psychological Ownership: An Empirical Examination of its Consequences", *Group & Organization Management*, 20(2), pp. 210-226.
- Williams, J. ve MacKinnon, D. P. (2008). Resampling and Distribution of the Product Methods for Testing Indirect Effects in Complex Models. *Structural Equation Modeling*, 15, pp. 23-51
- Wang, L., Law, K. S., Zhang, M. J., Li, Y. N., ve Liang, Y. (2018). It's mine! Psychological Ownership of One's Job Explains Positive and negative Work Place Out Comes of Job Engagement. *Journal of Applied Psychology*.
- Yüner, B. (2018). Örgüt Temelli Öz Saygı İle Duygusal Örgütsel Bağlılığa İlişkin Öğretmen Görüşleri. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*, 19(4), 777-799.
- Yürür, S. ve Mengenci, C. (2014). Örgütsel Adalet Ve Ekstra-Rol Davranışları İlişkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12(24), 1-17.
- Yürür, S., Keser, A. ve Mengenci, C. (2014). Örgütsel Adalet ve Ekstra-Rol Davranışları İlişkisi. 1. Örgütsel Davranış Kongresi, s. 314-318. Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, 15-16 Kasım, Sakarya.
- Zhu, Y. (2016), "Organization-Based Self-Esteem Effects Employees Exchange Relationship Perceptions and Extra-role Behavior", *Social Behavior and Personality*, 44(3), pp. 509-518