

Örgütsel İletişim İkliminin Kuruma Duyulan Güvene Etkisi

Aysel ARSLAN¹ ve Hasan GÜL²

Öz

İletişim, örgütsel faaliyetlerin düzenli bir şekilde işlemesi için bir zorunluluktur ve formal iletişim yanında informal iletişim şekillerinin toplamından oluşmaktadır. Örgütlerde iletişimin başarılı bir şekilde kurulması birçok pozitif örgütsel davranışı olumlu etkilemektedir. Örgütsel güven de bunlardan biridir. Güven, inanmak, sevmek ve bağlanmak ile bağlantılı bir duygudur. Örgütsel iletişim sayesinde, kurumuna karşı olumlu duygular hisseden çalışan, sonuç olarak kurumuna da güven duymaktadır. Bu çalışma örgütsel iletişim ikliminin çalışanların kurumlarına duydukları güvene etkisini incelemektedir. Araştırmanın örneklemini Ondokuz Mayıs Üniversitesi'nde görev yapan 331 idari personel oluşturmaktadır. Çalışmada Eryılmaz Ballı ve Tulunay Ateş (2021) tarafından geliştirilen Örgütsel İletişim Ölçeği ve Çalışkan (2021) tarafından geliştirilen Örgütsel Güven Ölçeği'nin kuruma duyulan güven ile ilgili alt boyutu kullanılmıştır. Anket yöntemiyle toplanan veriler frekans tabloları, faktör analizleri, güvenilirlik ve normallik testleri, korelasyon analizi ve araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik regresyon analizleri ile incelenmiştir. Analizler sonucunda, idari personelin örgütsel iletişim iklimi algılarının kuruma duyulan güven seviyeleri üzerinde pozitif ve anlamlı düzeyde bir etkisinin olduğu bulgulanmıştır. Örgütsel iletişim iklimi ile demografik değişkenlerin karşılaştırılmasında; cinsiyet, yaş, eğitim seviyesi ve mesleki kıdem değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0,05$). Kuruma duyulan güven ile demografik değişkenlerin karşılaştırılmasında; yaş, eğitim seviyesi ve mesleki kıdem değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ($p<0,05$).

Anahtar Kelimeler: Örgüt, İletişim İklimi, Örgütsel Güven.

A Research on the Effect of Organizational Communication Climate on Trust in The Organization

Abstract

Communication is a necessity for the regular functioning of organizational activities and consists of the sum of formal communication as well as informal communication forms. The successful establishment of communication in organizations affects many positive organizational behaviors positively. Organizational trust is one of them. Trust is an emotion associated with believing, loving and connecting. Thanks to organizational communication, the employee, who feels positive towards his institution, has confidence in his institution as a result. This study examines the effect of organizational communication climate on employees' trust in their institutions. The sample of the research consists of 331 administrative personnel working at Ondokuz Mayıs University. In the study, Organizational Communication Scale developed by Eryılmaz Ballı and Tulunay Ateş (2021), Organizational Trust Scale developed by Çalışkan (2021) and sub-dimension of Trust in the Institution were used. The data collected by the survey method were analyzed with frequency tables, factor analyses, reliability and normality tests, correlation analysis and regression analyses for testing research hypotheses. As a result of the analysis, it has been found that the organizational communication climate perceptions of the administrative staff have a positive and significant effect on the level of trust in the institution. In the comparison of organizational communication climate and demographic variables there were significant differences between the variables of gender, age, education level and professional seniority ($p<0.05$). In the comparison of the trust in the institution and the demographic variables; significant differences were found among the variables of age, education level and professional seniority ($p<0.05$).

Key Words: Organizational, Communication Climate, Organizational Trust.

Atıf İçin / Please Cite As:

Arslan, A. ve Gül, H. (2022). Örgütsel iletişim ikliminin kuruma duyulan güvene etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(4), 1542-1559.

Geliş Tarihi / Received Date: 17.02.2022

Kabul Tarihi / Accepted Date: 09.06.2022

¹ Dr. Öğr. Üyesi - Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sağlık Hizmetleri MYO, aysel.arslan@omu.edu.tr

 ORCID: 0000-0002-4973-7957

² Prof. Dr. - Ondokuz Mayıs Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, hasan.gul@omu.edu.tr

 ORCID: 0000-0002-3720-5451

Giriş

Toplumsal yaşamın vazgeçilmezi olan iletişim, örgütsel yaşamın devamı için de vazgeçilmezdir. Gündelik yaşamda sürekli iletişim içerisindeyiz. Öncelikle yaşamımızı devam ettirebilmek için, sonrasında öğrenmek, bilgi sahibi olmak, etkilemek, eğlenmek, mutlu olmak ve sayısız birçok nedenden ötürü iletişim kurmaktayız. Kurulan iletişimin etkinliği, iletmek istediğimiz mesajın karşı tarafta aynı şekilde anlaşılması ile mümkün olmaktadır.

Örgütün iletişim iklimi; faaliyetlerin yürütülebilmesi için kurulan hiyerarşik iletişimin yanısıra, örgütte kendiliğinden oluşan iletişim sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bu iletişim iklimine örgüte yeni katılanların da uyması beklenmektedir. Örgütsel iletişim iklimi çalışanlar yanında müşteriler gibi diğer paydaşlar tarafından algılanabilmektedir. Böylece örgütsel iletişim iklimi hem örgüt iklimine hem de örgüt kültürüne yön vermektedir.

Örgütsel güven kavramı, aslında toplumsal yaşamda bilinen güven duygusunun çalışılan işe, işyeri ortamına, işyeri yöneticilerine ve arkadaşlarına karşı hissedilmesidir. Kişilerarası ve organizasyonlar arası güven birbirini aynı anda geliştirebilir ve etkileyebilir, öncelikle gelişen diğerini etkiler (Blomqvist ve Stahle, 2000, s. 8). Güven duygusu toplumsal yaşamda insana huzur ve mutluluk vermektedir. İnsani bir ihtiyaç olarak Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde, fizyolojik ihtiyaçlardan sonra ikinci sırada yer almaktadır. Kişi kendini güven içinde hissederse toplumsal ve iş yaşamında başarılı olmaktadır. Kurumlarda güvenin oluşması bir takım yapısal değişkenlerin varlığı yanında kurulan iletişime bağlı bulunmaktadır. Dolayısıyla örgütsel güvenin oluşmasında örgütün iletişim ikliminin payı vardır. İletişimin güveni arttırması beklenir, aynı zamanda gerçeğe uygun veya açık bilginin sağlanması ile oluşturulan güvenin de iletişimini arttırması beklenir (Mishra, 1996, s. 269). Bu konuda yapılan çalışmalar incelendiğinde farklı değişkenler ile örgütsel iletişim ve güven konularının araştırıldığı görülmüştür. Bu kapsamda hazırlanan çalışma ile örgütlerdeki iletişim ikliminin örgütsel güvene etkisini ortaya koymak amaçlanmaktadır.

Literatür Taraması

Literatür incelendiğinde örgütsel iletişim ortamının ve çalışanların elde tutulmasının çalışan performansına etkileri (Prasetyo vd., 2021) incelenmiş, örgütsel iletişim ortamının ve iş coşkusunun çalışan performansına etkisi (Lantara, 2019) ölçülmüştür. Örgütsel bağlılık ve örgüt iklimi ilişkisi teorik ve uygulamalı bir çalışma (Yüceler, 2009) ile ölçülmüştür. Ayrıca, örgüt ikliminin çalışanların motivasyonuna etkisi üzerine araştırmalar (Gök, 2009; Aksoy, 2006) yapılmıştır. Başka bir çalışmada örgütsel iletişim ortamı ve çatışma yönetimi bir petrol ve gaz şirketinde iletişim yönetimi (Nordin vd., 2014) ile ortaya konmuştur. Örgütsel iletişim ve iletişim ortamı arasındaki ilişki (Verma, 2013) araştırılmış, örgütsel etkinlikte iletişim ortamının rolü (Ahsanul, 2013) değerlendirilmiştir. Örgüt iklimi ve iletişim iklimi organizasyona bağlılığın belirleyicileri (Guzley, 1992) olarak incelenmiştir. Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi bir araştırma (Çekmecelioğlu, 2005) ile ortaya konmuştur.

Literatürde örgütsel güven konusunda “ne anlama geliyor, neden önemli?” (Shockley-Zalabak, Ellis, Winograd, 2000) sorusuna cevap aranmış, örgütsel güven kavramı, nedenleri ve sonuçları (Demircan ve Ceylan, 2003) araştırılmıştır. Ayrıca, örgütsel güven ve örgütsel bağlılık üzerine (Taşkın ve Dilek, 2010; Demirel, 2008, Çetinel, 2008) çalışmalar yapılmış, benzer başka bir çalışmada kurumsal bağlılık, kurumsal güven ve kurumsal kimliğin artan geçerliliği (Ng, 2015) incelenmiştir. Ayrıca, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki (Singh ve Srivastava, 2016) araştırılmış, benzer bir çalışmada Altuntaş ve Baykal (2010) hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi ortaya koymuşlardır. Bir başka çalışmada üniversite çalışanlarının iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı ile örgütsel güven ve örgütsel sessizlik arasındaki ilişki (Fard ve Karimi, 2015) incelenmiş, örgütsel güven yaratmada örgüt kültürünün rolü (Diñç, 2007) araştırılmıştır. Bununla birlikte; sağlık kuruluşlarında örgüt iklimi ve örgütsel güven arasındaki ilişki (Gün ve Söyüç, 2017) ve ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin okul iklimi ve örgütsel güven algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi (Ayık, Savaş ve Çelikel, 2014; Büte, 2011) gibi çalışmalar da yapılmıştır. Ancak örgütlerde iletişim iklimi ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların (Kıyılıoğlu ve Özenel, 2020; Parlak, 2018; Saębař, 2013; Sevinç, 2013; Artuksu, 2009) genellikle okul ortamında öğretmen ve okul yöneticileri üzerine yapılmış olduğu ve az sayıda olduğu gözlenmiştir. Bu bağlamda söz konusu çalışma, bir kamu kurumunda görev yapan idari personele ilişkin çalışma verilerini içermesi bakımından diğer çalışmalardan ayrılmakta ve özgünleşmektedir. Bu nedenle çalışmanın literatüre önemli ölçüde katkı sağlayacağı düşünölmektedir.

İletişim İklimi

İletişim en basit tanımıyla duygu, düşünce ve bilginin aktarımıdır. İnsanlar sosyal varlıklardır ve normal zihinsel faaliyetlere sahip bir insan iletişim kurmak istemektedir. İletişim kurarak açlığını gidermekte, mutluluğunu ya da üzüntüsünü paylaşmakta, eğlenmekte, beğenilmekte, takdir görmekte, tartışmakta, öğrenmekte vb. birçok faaliyeti yapmaktadır. Bu faaliyetler süreklilik göstermektedir ve iş ortamında sınırlı faaliyetler (çoğunlukla iş ile ilgili) söz konusu olsa da yine de iletişim kurmak elzemdir. Örgütlerde iletişim, örgütsel faaliyetlerin yürütülebilmesi için bir zorunluluktur. İster dikey ister daha basık bir yapıda faaliyet gösterebilir, tüm organizasyonlarda dikey, yatay ve çapraz iletişim kanalları oluşturulmuştur. Örgütlerde ayrıca, insanların bir arada olmasından kaynaklı informal iletişim de varlığını sürdürmektedir. Örgütteki tüm iletişim biçimleri o örgütün iletişim yapısını ve dolayısıyla iletişim iklimini oluşturmaktadır. Bir kuruluştaki gerçekleşen iletişime örgütsel iletişim denir. Örgüt içindeki iletişimin amacı, örgüt üyeleri arasında referans çerçevesi eşitliği ve benzeri bir deneyim olması için karşılıklı anlayış oluşturmaktır (Prasetyo vd., 2021, s. 2). Referans çerçevesi eşitliği ile anlatılmak istenen, mesajın göndericinin hazırladığı şekilde alıcı tarafından algılanabilmesidir. Bu aslında iletişim başarısıdır ve etkin iletişim olarak adlandırılmaktadır. Örgütlerde iletişim sadece sözlü olarak kurulmamaktadır. Sözlü iletişim yanında sözsüz iletişim, yazılı iletişim ve elektronik iletişim de kullanılmaktadır. İş yerindeki kişilere gülümsemek ve vücut hareketleriyle selamlaşmak sözsüz iletişim kapsamındadır. Aynı şekilde yazılı iletişimde kullanılan saygın dil, açıklık ve özen de iletişimin gereğidir. Günümüz iletişiminde oldukça önemli olan elektronik iletişim ise hızlı bir şekilde birçok mesajı aynı anda gönderme imkânı sağladığı için örgütsel yaşamda vazgeçilmezdir.

Örgütsel iletişimin üç ögesi bulunmaktadır. Bunların ilki; kurumsal iletişimin rahat bir şekilde kurulabilmesi ve güvene dayalı olmasıdır. İkincisi, çalışanların karar alma sürecine katılımlarının sağlanması ve bu sayede örgütte söz sahibi olabilmeleridir. Son olarak çalışanların örgüt tarafından desteklenmeleri, bu sayede kendilerini değerli hissetmeleri gelmektedir. Böylece, çalışanlarda “Üstlerim, meslektaşlarım, astlarım bana karşı açık ve dürüst”, “Bu organizasyonda söz sahibi olmak için yeterli fırsatım var” ve “Diğer üyeler bu organizasyonda söyleyeceklerime ciddi şekilde dikkat ediyorlar.” duygu ve düşüncesi oluşmaktadır (Smidts, Pruyen ve Riel, 2001, s. 1053). Olumlu iletişimden kaynaklanan, örgütsel yaşamdaki bu olumlu duygu ve düşünceler ilişkilere de yansımakta ve zamanla örgütün iletişim iklimini pozitif yönde etkilemektedir. Benzer şekilde olumsuz iletişimden kaynaklı anlaşmazlıklar ya da yanlış anlaşılımlar devam ettikçe örgütün iletişim iklimi negatif yönde etkilenmektedir.

İletişim iklimi, organizasyonda çalışanların karşılıklı ilişkileri ve iletişimlerinin kalitesinden doğmakta ve o organizasyonun çalışanları tarafından algılanmaktadır (Goldhaber, 1993, s. 19). Örgütün iletişim iklimi hem çalışanlar hem de örgüte dışarıdan gelen müşteriler tarafından hissedilmektedir. Bir örgütte çalışanların resmi ve saygın bir üslup kullanarak iletişim kurması istenilen bir durumdur. Ancak örgütlerde insanın doğası gereği, bir arada yaşamaktan kaynaklı informal yani resmi olmayan iletişim şekli de oldukça yaygındır. Söylenti ya da dedikodu olarak da ifade edilebilen bu iletişim biçimini bazı yöneticiler de örgüt lehine çevirebilmektedirler. Örgütlerde pozitif iletişim iklimi için, her şeyden önce yöneticilerin iletişim bilgi ve becerilerinin tam olması gerekmektedir. Üst yönetim tarafından iletişimin önemi ve değeri bilinirse çalışanlar bunun farkında olarak hareket edeceklerdir. Böylece örgütün iletişim yapısı sağlam temellere oturmuş olmakta ve zamanla oluşan iletişim iklimi çalışanların motivasyonlarına pozitif etki etmektedir. İstenilen bu motivasyon da örgütün başarı ve performansını artırmaktadır.

Bununla birlikte bir örgütün başarısı ve performansı ile ilgili bir başka kavram olan güven, büyük oranda çalışanlar arasındaki iletişime bağlıdır. Çalışanlar arasında iş ilişkisinden kaynaklanan iletişimsizlik yanında, algıdaki eşitsizlik de iletişimsizliğe ve çatışmalara yol açabilmektedir. Açık iletişim ortamı, çatışmanın güven üzerindeki zararlı etkilerini azaltmada kilit bir bileşendir. Bu nedenle iletişim, bir kuruluş içinde çatışmaların azalmasına ve pozitifliğin artmasına neden olarak, güven oluşturmak için hayati bir öneme sahiptir (Nordin vd., 2014, s. 1048).

Örgütsel Güven

Güven, çeşitli ortamlarda olumlu kişilerarası ilişkilerin anahtarıdır ve işbirlikçi çabaların gerçekleşmesini sağlamaktadır (McKnight ve Chervany, 1996, s. 3). Güvenin tanımını yapmak oldukça zordur, güveni kendini gösterme biçimi çerçevesinde iki ana başlıkta tanımlamak mümkündür (Jösong, İsmail, Boyd, 2007, s. 619-620):

1. *Güvenilirlik güveni*; bir bireyin, başka bir bireyin refahının bağlı olduğu belirli bir eylemi gerçekleştirmesini beklediği öznel olasılıktır.

2. *Karar güveni*; olumsuz sonuçların da olası olmasına rağmen, bir tarafın belirli bir durumda göreceli bir güvenlik duygusuyla bir Őeye veya birine bağımlı olmaya istekli olma derecesidir.

Güven, birçok farklı disiplinde geniş çapta incelenmiş ve çeşitli bağlımlarda karar vermenin temeli olarak kullanılmıştır. Farklı disiplinler güveni farklı Şekilde tanımlasalar da çözmeyi amaçladıkları sorunlarda karar vermek için güvenin doğru bir Şekilde değerlendirilmesi ortak hedefleridir. Özellikle, birçok sorunlu alanda mükemmel bilgi bulunmadığından, kritik kararlar genellikle belirsiz, eksik ve çelişkili bilgilerle verilebilmektedir. Bu belirsizlik, karar vericiyi yanlış güven nedeniyle yanlış kararlardan kaynaklanan kayıp riskine maruz bırakabilmektedir (Cho, Chan ve Adali, 2015, s. 28).

Güven kavramı, 21. yüzyıl rekabet ortamında organizasyonlar için oldukça önemli bir örgütsel davranış kavramdır. Örgütlerde güven, uzun vadeli ilişkiler için hayati önem taşıyan yapıcı ve işbirlikçi davranışlara yol açmaktadır. Örgütsel güven günlük ilişkiler yanında; proje ekipleri, stratejik ittifaklar ve Ar-Ge ortaklıkları için de önem taşımaktadır. İş bağlımlarında güvenin gelişmesi için yetkinlik (teknik yetenekler, beceriler ve bilgi birikimi) ve iyi niyet (ahlaki sorumluluk ve olumlu niyetler) gereklidir (Blomqvist ve Stahle, 2000, s. 8). Örgütlerde birlikte çalışmak genellikle işlevsel bağımlılık gerektirmekte ve bu nedenden ötürü insanlar kişisel ve örgütsel hedeflerine ulaşmak için başkalarına çeşitli Őekillerde bağımlı olmaktadır (Mayer, Davis, Schoorman, 1995, s. 710). Çalışanlar örgütsel etkileşimleri, prosedür ve sonuçları adil bir Şekilde algırlarlarsa, üstlerine ve organizasyonlarına daha fazla güven hissedecekler ve bu durum artan iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve verimlilik artışı gibi sonuçlar ortaya çıkaracaktır (Bidarian ve Jafari, 2012, s. 1623). Mayer ve diğerlerine (1995)'e göre, çalışanlar bir örgütün yetenek, yardımseverlik ve dürüstlük erdemlerine sahip olduğuna inandıkları zaman örgütsel güven oluşacaktır. Bu durum çalışanların değerlerinin kuruluşun değerleriyle örtüşmesi ile de alakalıdır. Örgütsel güven, çalışanların kuruluşu kimliklerinin bir parçası olarak görme derecesidir. Ayrıca kuruma duyulan güven, çalışanın zihninde organizasyonla bütünleşme duygusu oluşturmaktadır (Ng, 2015, s. 155). Bunun tam tersi bir durumda ise çalışan kurumdaki işleyiş ve etkileşimi kendi değerleriyle bağdaştıramaz ve adil bulmaz ise, kurumuna karşı güvensizlik duygusu hissedecektir. Çalışanın kendisini güvende hissetmemesi, onun çalışmasına yansiyacak ve zamanla stres faktörünü yaratacaktır. Sonuç olarak iş doyumunu ve işe bağlılık azalacak ve verim düşecektir.

Güveni üç unsur oluşturmaktadır. Bunlar; güvenilirlik, öngörülebilirlik ve adalettir. Üç bileşen tarafından temsil edilen güven hem kişilerarası hem de örgütler arası düzeylerde farklı biçimlerde (bilişsel, davranışsal ve duygusal) ifade edilebilmektedir. Örgütsel güven, örgüt üyelerinin kuruma yönelik kolektif olarak sahip olunan güven yöneliminin derecesini tanımlamaktadır (Zaheer, McEvily ve Perrone, 1998, s. 143). Güvenin özellikleri ise Őöyledir (Abdul-Rahman, Hailes, 2000, s. 4):

1. Güven anlam ve değerler bütününden oluşmaktadır
2. Güven kişinin inancını olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir
3. Güven, önceki deneyimlere dayanmaktadır
4. İtibar güvene yardımcıdır
5. Güvenin kaynağı değerlendirmeler, öneriler ve tavsiyelerdir
6. Güven öznedir ve
7. Güven dinamik bir olgudur.

Örgütsel güven sadece ikili ilişkilerle belirlenmez, aę tabanlı da olabilmektedir. Örgütler arası ilişkilerden kaynaklanan güven olgusu itibarın sağlanması daha büyük bir paya sahiptir. Bir örgüte güven duyulabilmesi için, o örgüt hakkında nitel bilgilerin yanı sıra nicel bilgilere de ihtiyaç duyulacaktır. Bu çerçevede örgütsel güven yaratmak için harcanan çaba ve emek, örgüte duyulan güven sayesinde iş yapılması için tercih edilmesiyle katlanabilir olmaktadır (Harris, 2006, s. 184).

Yöntem

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden kesitsel araştırma deseni kullanılmış olup, veriler kolayda örneklem yöntemi ile toplanmıştır. Katılımcıların yargılarını toplamada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, Google Form aracılığı ile çevrimiçi ortamda hazırlanarak, personelin kurumsal e-postalarına gönderilmiştir.

Anket verileri 12 Kasım 2021 ile 12 Ocak 2022 tarihleri arasında toplanmıştır. Gönüllülük esasına uygun olarak anketi cevaplayan 331 idari personelin verileri incelenmiştir. Elde edilen verilerin analizinde frekans tabloları, faktör analizleri, güvenilirlik ve normallik testleri, korelasyon analizi ve araştırma hipotezlerinin test edilmesine yönelik regresyon analizleri kullanılmıştır.

Evren - Örneklem

Araştırmanın kapsamını Ondokuz Mayıs Üniversitesinde idari personel olarak görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma yapabilmek için Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'ndan (22.10.2021 tarih 2021-845 sayılı) etik onayı alınmıştır. Araştırma çerçevesinde tüm idari personele çevrimiçi ortamda anket dağıtılmıştır. Veriler, çalışanların kurum e-posta adreslerine gönderilen anketlerden dönüş yapan 331 personelden elde edilmiştir.

Veri Toplama Araçları

Araştırma kapsamında belirlenen örneklemden veri toplamada anket yöntemi kullanılmıştır. Hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, "Örgütsel İletişim İklimi Ölçeği", ikinci bölümde ise "Örgütsel Güven Ölçeği" kullanılmıştır. Örgütsel İletişim Ölçeği Eryılmaz Ballı ve Tulunay Ateş (2021) tarafından geliştirilmiştir. 30 maddeden oluşan ölçek 5'li Likert tipinde derecelendirilmiştir. Ölçeğin iki alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar "Örgütsel İletişim Ölçeğinin Yönetici Kaynaklı Boyutu"; (1, 2, 4, 5, 7, 8, 11, 13, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 28, 29, toplam 16 madde) ve "Çalışan Kaynaklı" (3, 6, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18, 24, 25, 26, 27, 30, toplam 14 madde) boyutudur. Örgütsel Güven Ölçeği ise Çalışkan (2021) tarafından geliştirilmiştir. 17 maddeden oluşan ölçek 5'li Likert tipinde derecelendirilmiştir. Üç alt boyuttan oluşan ölçeğin ilk 7 ifadesi "Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güven" alt boyutundan, sonraki 5 ifadesi "Yöneticiye Duyulan Güven" alt boyutundan ve son 5 ifadesi ise "Kuruma Duyulan Güven" alt boyutundan oluşmaktadır. Çalışma için hazırlanan ankette, bu ölçeğin "Kuruma Duyulan Güven" alt boyutu kullanılmıştır. Anketin 5'li Likert derecelenmesi (1) kesinlikle katılmıyorum, (2) katılmıyorum, (3) orta derecede katılıyorum, (4) katılıyorum, (5) kesinlikle katılıyorum şeklindedir. Ankette ayrıca katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular da bulunmaktadır.

Araştırma Modeli ve Hipotezler

Literatürde yer alan bilgiler doğrultusunda değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak ve hipotezleri test etmek için geliştirilen araştırma modeli ve hipotezler aşağıda gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

H₁: İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algılarının kuruma duyulan güven seviyeleri üzerinde pozitif ve anlamlı düzeyde etkisi vardır.

H₂: İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H_{2a}: İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{2b}: İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algıları pozisyonlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{2c}: İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algıları yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{2d}: İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algıları eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{2e}: İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algıları mesleki kademelerine göre farklılık göstermektedir.

H₃: İdari personelin kuruma duyulan güven düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir.

H_{3a}: İdari personelin kuruma duyulan güven düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.

H_{3b}: İdari personelin kuruma duyulan güven düzeyleri pozisyonlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{3c}: İdari personelin kuruma duyulan güven düzeyleri yaşlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{3d}: İdari personelin kuruma duyulan güven düzeyleri eğitim durumlarına göre farklılık göstermektedir.

H_{3e}: İdari personelin kuruma duyulan güven düzeyleri mesleki kademelerine göre farklılık göstermektedir.

Bulgular

Demografik Özellikler ve Betimleyici İstatistikler

İstatistiksel analizlere başlamadan önce araştırmada idari personelden toplanan veri setinde eksik verilerin olup olmadığı frekans analizi ile kontrol edilmiştir. Belirlenen eksik veri düzeyinin % 5'in altında kaldığının tespit edilmesi üzerine (Tabachnick ve Fidell, 2013) eksik veriler ortalama değer ile tamamlanmıştır.

Katılımcılara ve araştırmada kullanılan değişkenlere (ölçeklere) ait demografik ve betimleyici istatistikler aşağıda tablolar halinde verilmiştir. Araştırmaya katılan idari personele ilişkin demografik bulgular Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan İdari Personelin Demografik Özellikleri (n=331)

	Değişkenler	n	%
Cinsiyet	Kadın	158	47,7
	Erkek	173	52,3
Yaş	19-29	92	27,8
	30-39	56	16,9
	40-49	127	38,4
	50 yaş ve üzeri	56	16,9
Pozisyon	Çalışan	308	93,1
	Yönetici	23	6,9
Eğitim Durumu	Lise ve altı	28	8,5
	Önlisans	142	42,9
	Lisans	147	44,4
	Lisansüstü	14	4,2
Mesleki Kıdem	1-5 yıl	92	27,8
	6-10 yıl	36	10,9
	11-15 yıl	60	18,1
	16-20 yıl	61	18,4
	21 yıl ve üzeri	82	24,8

Katılımcıların kişisel ve demografik özellikleri incelendiğinde 47,7'sinin kadın ve % 52,3'ünün ise erkek çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Çalışanların % 27,8'inin 19-29, % 16,9'unun ise 30-39 % ve 38,4'ünün 40-49 yaş grubuna girdiği belirlenmiştir. İdari personelin pozisyonlarına göre dağılımları incelendiğinde % 93,1'inin çalışan ve % 6,9'unun da yönetici konumunda olduğu anlaşılmaktadır. Eğitim seviyeleri açısından katılımcıların % 44,4'ünün lisans ve % 42,9'unun ise önlisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan idari personelin % 27,8'inin 1-5, % 24,8'inin 21 yıl ve üzeri ve % 18,4'ünün ise 16-20 yıl aralığında mesleki kıdeme sahip oldukları görülmektedir. Bu bağlamda katılımcı idari personelin ağırlıklı olarak orta yaş grubuna giren, yönetici statüsü bulunmayan, bir üniversite mezunu olan ve mesleki deneyime sahip tecrübeli erkek çalışanlardan oluştuğu anlaşılmaktadır.

Tablo 2'de Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri gösterilmektedir. Buna göre "Örgüt çalışanları iş konusunda yönetime karşı dürüst davranır." sorusu 3,99 ortalama ile en yüksek ve "Yönetim çalışanların işle ilgili yaşadıkları sıkıntıları fark eder." sorusu 3,04 ortalama ile en düşük ortalamalara sahip sorular olarak belirlenmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların verdikleri cevapların neredeyse tamamının ağırlıklı olarak "katılıyorum" seçeneğinde toplandığı görülmektedir. Katılımcı idari personelin Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğine ilişkin vermiş olduğu cevaplar Tablo 2'de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 2. Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sorular	Ort.	S.S.	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Orta Derecede Katılıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		
			F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
Yönetici Kaynaklı Örgütsel İletişim (YKÖİ)	Yönetim işle ilgili konularda örgüt çalışanlarına güvenir.	3,89	,82	4	1,2	8	2,4	84	25,4	158	47,7	77	23,3
	Yönetim örgütte alınacak kararlarla ilgili olarak örgüt çalışanlarının fikirlerine yeterince başvurur.	3,34	1,13	30	9,1	42	12,7	86	26,0	130	39,3	43	13,0

	İşle ilgili her konuda yönetime kolaylıkla ulaşabilirim.	3,58	1,02	16	4,8	30	9,1	86	26,0	144	43,5	55	16,6
	Yönetim iş yerindeki ilişkilerde örgüt çalışanlarına güvenir.	3,62	,99	18	5,4	28	8,5	56	16,9	188	56,8	41	12,4
	Yönetim örgütte işleyişin etkili şekilde yürütülebilmesi için gerekli bilgileri çalışanlarla yeterince paylaşır.	3,61	1,05	20	6,0	30	9,1	64	19,3	162	48,9	55	16,6
	Örgüt çalışanları yönetime işle ilgili yeni önerilerini rahatlıkla sunabilir.	3,37	1,11	34	10,3	34	10,3	68	20,5	163	49,2	32	9,7
	Yönetim özellikle işimle ilgili konularda görüşüme başvurur.	3,41	1,01	20	6,0	38	11,5	90	27,2	152	45,9	31	9,4
	Yönetim örgüt çalışanlarının sunduğu önerileri dikkate alır.	3,61	,85	2	,6	30	9,1	108	32,6	146	44,1	45	13,6
	Yönetim örgüt çalışanlarının paylaşımlarını önyargısız olarak dinler.	3,28	1,03	18	5,4	62	18,7	86	26,0	138	41,7	27	8,2
	Yönetimin davranışları örgüt çalışanlarının ona duyduğu güveni artırır.	3,89	,86	10	3,0	12	3,6	46	13,9	199	60,1	64	19,3
	Yönetimin işle ilgili bilgilendirmelerini yeterli bulurum.	3,53	,98	16	4,8	28	8,5	93	28,1	152	45,9	42	12,7
	Örgüt çalışanları yönetimde konuşurken kendilerini özgür hisseder.	3,22	1,12	30	9,1	58	17,5	82	24,8	130	39,3	31	9,4
	Örgütte herkesin gerçek düşüncelerini açıkça paylaşabildiği bir ortam vardır.	3,28	1,04	22	6,6	56	16,9	82	24,8	148	44,7	23	6,9
	Yönetim işle ilgili görüşlerime değer verir.	3,41	,99	20	6,0	28	8,5	112	33,8	136	41,1	35	10,6
	Yönetim çalışanların işle ilgili yaşadıkları sıkıntıları fark eder.	3,04	,98	30	9,1	50	15,1	140	42,3	97	29,3	14	4,2
	Yönetimin bana verdiği bilgiye güvenirim.	3,69	,86	8	2,4	18	5,4	88	26,6	170	51,4	47	14,2
	Örgüt çalışanları iş konusunda birbirlerine karşı dürüst davranır.	3,58	,93	4	1,2	46	13,9	80	24,2	154	46,5	47	14,2
	Örgüt çalışanları iş yerindeki ilişkilerde birbirlerine karşı dürüst tavır sergiler.	3,48	,86	10	3,0	22	6,6	128	38,7	141	42,6	30	9,1
	Örgüt çalışanları ortak hedeflere sıkı sıkıya bağlıdır.	3,59	,87	8	2,4	34	10,3	70	21,1	192	58,0	27	8,2
	Örgüt çalışanları işle ilgili konularda birbirlerine güvenir.	3,61	,98	16	4,8	26	7,9	74	22,4	168	50,8	47	14,2
	Örgüt çalışanları iş konusunda	3,99	,72	2	,6	12	3,6	40	12,1	209	63,1	68	20,5

yönetime karşı dürüst davranır.													
Örgüt çalışanları ortak hedeflere yönelik olarak performans sergilemeye çalışır.	3,84	,74	2	,6	12	3,6	74	22,4	192	58,0	51	15,4	
Örgüt çalışanları iş yerindeki ilişkilerde birbirlerine güvenir.	3,64	,89	10	3,0	20	6,0	92	27,8	164	49,5	45	13,6	
Örgüt çalışanları iş yerindeki ilişkilerinde yönetime karşı dürüst olur.	3,72	,91	12	3,6	24	7,3	52	15,7	198	59,8	45	13,6	
Örgüt çalışanları en üst seviyede performans sergiler.	3,69	,77	4	1,2	14	4,2	100	30,2	175	52,9	38	11,5	
Örgütteki çalışanlar gösterdikleri performansın örgüt için öneminin farkındadır.	3,72	,85	14	4,2	6	1,8	76	23,0	196	59,2	39	11,8	
Örgütte çalışanlar birbirlerine sıkıntılı zamanlarda destek olur.	3,74	,71	---	---	6	1,8	118	35,6	160	48,3	47	14,2	
Örgütte güvene dayalı bir çalışma ortamı vardır.	3,62	,85	10	3,0	16	4,8	100	30,2	168	50,8	37	11,2	
Çalışanlar örgütteki kaynakları verimli kullanır.	3,57	,98	20	6,0	24	7,3	68	20,5	184	55,6	35	10,6	
Örgütte çalışanlar düşük maliyetle yüksek kalite elde etmeye çalışır.	3,80	,90	10	3,0	16	4,8	68	20,5	173	52,3	64	19,3	

Tablo 3’de Kuruma Duyulan Güven Ölçeğine ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Buna göre “Bu kurumda her şey yasalara uygun bir şekilde açıklıkla yürür, gizli saklı uygulamalar yoktur.” ve “Kurum politikaları ile ilgili öneri geliştirmekten ve düşüncelerimi belirtmekten çekinmem.” sorularının 3,80 ortalama ile en yüksek ve “Kurum, özlük haklarımızı adil olarak karşılar.” sorusunun ise 3,62 ortalama ile en düşük ortalamaya sahip sorular olduğu anlaşılmaktadır. Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğinde olduğu gibi Kuruma Duyulan Güven Ölçeğinde de katılımcıların cevaplarının “Katılım” seçeneğinde toplandığı görülmektedir. Katılımcı idari personelin Kuruma Duyulan Güven Ölçeğine ilişkin vermiş olduğu cevaplar Tablo 3’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 3. Kuruma Duyulan Güven Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Sorular	Ort.	S.S.	Kesinlikle Katılmam		Katılma		Kararsızım		Katılımm		Kesinlikle Katılımm	
			f	%	f	%	f	%	F	%	F	%
Kurumumuzun geleceğini ilgilendiren doğru kararlar alınması hususunda güvenim tamdır.	3,78	1,00	12	3,6	24	7,3	68	20,5	147	44,4	80	24,2
Bu kurumda her şey yasalara uygun bir şekilde açıklıkla yürür, gizli saklı uygulamalar yoktur.	3,80	1,09	14	4,2	34	10,3	50	15,1	138	41,7	95	28,7
Kurum, özlük haklarımızı adil olarak karşılar.	3,62	1,20	26	7,9	32	9,7	70	21,1	114	34,4	89	26,9
Kurum çalışanlarına her konuda destek olur.	3,66	1,08	10	3,0	46	13,9	72	21,8	121	36,6	82	24,8
Kurum politikaları ile ilgili öneri geliştirmekten ve düşüncelerimi belirtmekten çekinmem.	3,80	1,09	18	5,4	28	8,5	46	13,9	149	45,0	90	27,2

Güvenirlilik Analizi

Araştırmada kullanılan değişkenler bağlamında Örgütsel İletişim İklimi ve Kuruma Duyulan Güven Ölçeklerinin ayrı ayrı güvenirlilik analizleri yapılmıştır. Güvenirlilik analizi için ölçeklerin içsel tutarlılığını gösteren Cronbach Alfa katsayıları kullanılmıştır.

Tablo 4. Ölçeklere Ait Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Değişkenler	Soru Sayısı	Cronbach Alfa Katsayıları (α)
Örgütsel İletişim İklimi Ölçeği (ÖİİÖ)	30	,967
Yönetici Kaynaklı Örgütsel İletişim (YKÖİ)	16	,953
Çalışan Kaynaklı Örgütsel İletişim (ÇKÖİ)	14	,927
Kuruma Güven Ölçeği (KGÖ)	5	,935

Tablo 4'deki değerler incelendiğinde Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğinin alfa katsayısının ,967 olması nedeniyle katılımcıların verdikleri cevaplarda yüksek derecede tutarlı davrandıkları anlaşılmaktadır. Benzer şekilde Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğinin alt boyutları olan Yönetici Kaynaklı Örgütsel İletişim ve Çalışan Kaynaklı Örgütsel İletişimin Cronbach alfa katsayılarının sırasıyla ,953 ve ,927 olması bu ölçeklerin de oldukça yüksek düzeyde güvenilir olduklarını göstermektedir. Kuruma Duyulan Güven Ölçeğinin alfa katsayısının ,935 olması nedeniyle katılımcıların verdikleri cevaplarda yüksek derecede tutarlı davrandıkları belirlenmiştir. Bu sonuca göre söz konusu ölçek de yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir.

Geçerlilik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yeterliliklerini ve faktör analizi yapmaya uygun olup olmadıklarını ölçmek amacıyla öncelikle Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Küresellik Testleri yapılmıştır. Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğinin KMO örneklem yeterliliği katsayısının ,869 olarak bulunması nedeniyle örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için "yeterli" olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bartlett Küresellik testi sonuçlarına bakıldığında ise elde edilen ki kare değerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür ($\chi^2=12087,422$; Sig. = ,000, $p < ,001$). Bu bağlamda örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli ve ölçme aracının faktör çıkarmaya uygun olduğu anlaşılmaktadır.

Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğinin yapı geçerliliğini test etmek için faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinde; faktör sayısının tespitinde özdeğerin 1'den büyük olmasına ve bir maddenin bir faktöre boyutlanabilmesi için ilgili faktör yükünün en az ,500 düzeyinde olmasına dikkat edilmiştir. Faktör analizi sonucuna göre, Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğinde 30 madde ile yapılan analiz neticesinde maddeler alan yazıyla uyumlu bir şekilde iki boyut altında toplanmıştır. Söz konusu iki alt boyutun açıklanan varyansları sırasıyla % 51,7 ve % 11,5 olarak belirlenmiştir. Ölçekteki ifadeler toplam varyansın % 63,2'sini açıklamaktadır. Tablo 6 incelendiğinde ölçekte yer alan maddelerin tamamının faktör yüklerinin ,500 üzeri değerlere sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Örgütsel İletişim İklimi Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonucu

Maddeler	Faktörler	
	F1	F2
Yönetim işle ilgili konularda örgüt çalışanlarına güvenirim.	,595	
Yönetim örgütte alınacak kararlarla ilgili olarak örgüt çalışanlarının fikirlerine yeterince başvurur.	,822	
İşle ilgili her konuda yönetime kolaylıkla ulaşabilirim.	,744	
Yönetim iş yerindeki ilişkilerde örgüt çalışanlarına güvenirim.	,706	
Yönetim örgütte işleyle ilgili etkili şekilde yürütülebilmesi için gerekli bilgileri çalışanlarla yeterince paylaşırım.	,802	
Örgüt çalışanları yönetime işle ilgili yeni önerilerini rahatlıkla sunabilir.	,840	
Yönetim özellikle işle ilgili konularda görüşüme başvurur.	,778	
Yönetim örgüt çalışanlarının sunduğu önerileri dikkate alır.	,643	
Yönetim örgüt çalışanlarının paylaşımlarını önyargısız olarak dinler.	,774	
Yönetimin davranışları örgüt çalışanlarının ona duyduğu güveni artırır.	,658	
Yönetimin işle ilgili bilgilendirmelerini yeterli bulurum.	,718	
Örgüt çalışanları yönetimle konuşurken kendilerini özgür hisseder.	,837	
Örgütte herkesin gerçek düşüncelerini açıkça paylaşabildiği bir ortam vardır.	,837	
Yönetim işle ilgili görüşlerime değer verir.	,806	
Yönetim çalışanların işle ilgili yaşadıkları sıkıntıları fark eder.	,742	
Yönetimin bana verdiği bilgiye güvenirim.	,699	
Örgüt çalışanları iş konusunda birbirlerine karşı dürüst davranır.		,735
Örgüt çalışanları iş yerindeki ilişkilerde birbirlerine karşı dürüst tavır sergiler.		,737
Örgüt çalışanları ortak hedeflere sıkı sıkıya bağlıdır.		,779
Örgüt çalışanları işle ilgili konularda birbirlerine güvenirim.		,803
Örgüt çalışanları iş konusunda yönetime karşı dürüst davranır.		,545

Örgüt çalışanları ortak hedeflere yönelik olarak performans sergilemeye çalışır.		,611
Örgüt çalışanları iş yerindeki ilişkilerde birbirlerine güvenir.		,711
Örgüt çalışanları iş yerindeki ilişkilerinde yönetime karşı dürüst olur.		,647
Örgüt çalışanları en üst seviyede performans sergiler.		,580
Örgütteki çalışanlar gösterdikleri performansın örgüt için öneminin farkındadır.		,667
Örgütte çalışanlar birbirlerine sıkıntılı zamanlarda destek olur.		,573
Örgütte güvene dayalı bir çalışma ortamı vardır.		,776
Çalışanlar örgütteki kaynakları verimli kullanır.		,795
Örgütte çalışanlar düşük maliyetle yüksek kalite elde etmeye çalışır.		,516
Öz değeri	15,520	3,467
Açıklanan Varyans (%)	51,735	11,558
Toplam Açıklanan Varyans (%)		63,292
Kaiser-Meyer-Olkin Katsayısı		,869
Bartlett Küresellik Testi		Ki-kare: 12087,422; sd.: 435; p<0,001
Faktör Çıkarma ve Döndürme Tekniği		Temel Bileşenler Analizi; Varimax

*Maddeler arası korelasyon değerleri ,516-,840 arasındadır.

Kuruma Duyulan Güven Ölçeğinin yeterliliğini ve faktör analizi yapmaya uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Küresellik Test istatistikleri sonucunda ölçeğin KMO örneklem yeterliliği katsayısının ,863 olduğu bulgulanmıştır. Tablo 6’da görüldüğü üzere bu değer, örneklem büyüklüğünün faktör analizi yapmak için “yeterli” olduğunu göstermektedir. Bartlett Küresellik testi sonuçlarına bakıldığında, elde edilen ki kare değerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir ($\chi^2= 1495,523$; Sig. = ,000, $p<,001$). Bu doğrultuda örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli ve ölçme aracının faktör çıkarmaya uygun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 6. Kuruma Güven Ölçeğine Ait Faktör Analizi Sonucu

Maddeler	Faktör = F1
Kurumumuzun geleceğini ilgilendiren doğru kararlar alınması hususunda güvenim tamdır.	,927
Bu kurumda her şey yasalara uygun bir şekilde açıklıkla yürür, gizli saklı uygulamalar yoktur.	,829
Kurum, özlük haklarımızı adil olarak karşılar.	,927
Kurum çalışanlarına her konuda destek olur.	,914
Kurum politikaları ile ilgili öneri geliştirmekten ve düşüncelerimi belirtmekten çekinmem.	,861
Öz değeri	5,984
Toplam Açıklanan Varyans (%)	79,685
Kaiser-Meyer-Olkin Katsayısı	,863
Bartlett Küresellik Testi	Ki-kare: 1495,523; sd.: 10; p<0,001
Faktör Çıkarma ve Döndürme Tekniği	Temel Bileşenler Analizi; Varimax

*Maddeler arası korelasyon değerleri ,829-,927 arasındadır.

Kuruma Duyulan Güven Ölçeğinin yapı geçerliliği test etmek için yapılan faktör analizi sonucuna göre ölçekte yer alan beş ifade alan yazınla uyumlu bir şekilde tek boyut altında toplanmıştır. Söz konusu 5 ifade toplam varyansın % 79,6’sını açıklamaktadır. Tablo incelendiğinde ölçekte yer alan maddelerin tamamının faktör yüklerinin ,500 üzeri olduğu görülmektedir.

Normallik Testi ve Fark Analizleri

Bir araştırmada kullanılacak istatistiksel yöntemlerin seçiminde veri setinin normal dağılım gösterip göstermediğinin belirlenmesine yönelik normallik testinin yapılması gerekmektedir. Bu bağlamda kullanılan veri setinin normal dağılım gösterip göstermediğini sınamak amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri kullanılmıştır. Alan yazında basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) değerlerinin +1.5 ile -1.5 aralığında olduğunda (Tabachnick ve Fidell, 2013) hatta George ve Mallery’e (2010) göre bu değerlerin +2.0 ile -2.0 aralığında olması durumunda dahi verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilebilmektedir (Erbay ve Beydoğan, 2017, s. 250; Akdoğan ve Uşun, 2017, s. 8). Çalışmada kullanılan iki ölçeğe ait verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin bu aralıkta yer almasından dolayı verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmiş ve bu doğrultuda parametrik testler kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan değişkenlere yönelik normallik testi sonuçları aşağıdaki tabloda detaylı şekilde gösterilmektedir.

Tablo 7. Ölçeklerin Normallik Testi

			İstatistik	Std. Hata
Örgütsel İletişim İklimi	Ortalama		3,5822	,03697
	% 95 Güven Aralığı İçin Ortalama	Alt Sınır	3,5094	
		Üst Sınır	3,6549	
	% 5 Kırılmış Ortalama		3,5851	
	Medyan		3,7000	
	Varyans		,452	
	Std. Sapma		,67263	
	Minimum		1,70	
	Maksimum		5,00	
	Skewness (Çarpıklık Katsayısı)		-,349	,134
Kurtosis (Basıklık Katsayısı)		,001	,267	
Yönetici Kaynaklı Örgütsel İletişim	Ortalama		3,4889	,04206
	% 95 Güven Aralığı İçin Ortalama	Alt Sınır	3,4061	
		Üst Sınır	3,5716	
	% 5 Kırılmış Ortalama		3,4964	
	Medyan		3,6250	
	Varyans		,586	
	Std. Sapma		,76522	
	Minimum		1,75	
	Maksimum		5,00	
	Skewness (Çarpıklık Katsayısı)		-,397	,134
Kurtosis (Basıklık Katsayısı)		-,379	,267	
Çalışan Kaynaklı Örgütsel İletişim	Ortalama		3,6888	,03396
	% 95 Güven Aralığı İçin Ortalama	Alt Sınır	3,6220	
		Üst Sınır	3,7556	
	% 5 Kırılmış Ortalama		3,6939	
	Medyan		3,7857	
	Varyans		,382	
	Std. Sapma		,61794	
	Minimum		1,50	
	Maksimum		5,00	
	Skewness (Çarpıklık Katsayısı)		-,404	,134
Kurtosis (Basıklık Katsayısı)		,760	,267	
Kuruma Duyulan Güven	Ortalama		3,7353	,05380
	% 95 Güven Aralığı İçin Ortalama	Alt Sınır	3,6295	
		Üst Sınır	3,8412	
	% 5 Kırılmış Ortalama		3,7884	
	Medyan		4,0000	
	Varyans		,958	
	Std. Sapma		,97883	
	Minimum		1,20	
	Maksimum		5,00	
	Skewness (Çarpıklık Katsayısı)		-,493	,134
Kurtosis (Basıklık Katsayısı)		-,395	,267	

Tablo 7’de araştırmada kullanılan her iki ölçeğin ve alt boyutlarının Skewness (Çarpıklık Katsayısı) ve Kurtosis (Basıklık Katsayısı) değerlerinin -1.5 ile +1.5 sınırları arasında yer aldığı ve normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Bu bağlamda veri setinin normal dağılım göstermesi nedeniyle parametrik test koşulları sağlanmış ve araştırmada kullanılan değişkenlerin çeşitli demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek üzere yapılan fark analizleri kapsamında iki bağımsız grup karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t testi; ikiden çok bağımsız grup karşılaştırmalarında ise Anova testi kullanılmıştır.

Tablo 8. Örgütsel İletişim İklimi ve Kuruma Duyulan Güven Ölçek Puanlarının Cinsiyet ve Pozisyon Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Bağımsız Örneklem t Testi)

Ölçek	Cinsiyet	Sayı	Ort.	Std. Sapma	t	p
Öİİ	Kadın	158	3,4494	,71948	8,362	,004
	Erkek	173	3,7035	,60377		
YKÖİ	Kadın	158	3,3125	,82826	11,039	,001
	Erkek	173	3,6499	,66530		
ÇKÖİ	Kadın	158	3,6058	,64272	4,427	,036
	Erkek	173	3,7647	,58604		
KDG	Kadın	158	3,5595	,98414	,009	,925
	Erkek	173	3,8960	,94858		
Ölçek	Pozisyon	Sayı	Ort.	Std. Sapma	t	p
Öİİ	Çalışan	308	3,5814	,67061	,758	,384
	Yönetici	23	3,5928	,71471		
YKÖİ	Çalışan	308	3,4789	,75945	,101	,751
	Yönetici	23	3,6223	,84558		
ÇKÖİ	Çalışan	308	3,6985	,61649	1,059	,304
	Yönetici	23	3,5590	,63657		
KDG	Çalışan	308	3,7390	,99519	2,133	,145
	Yönetici	23	3,6870	,74058		

İdari personelin örgütsel iletişim iklimi ve kuruma duyulan güven ölçek puanlarının cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testinin bulguları Tablo 8’de gösterilmiştir. Cinsiyete göre örgütsel iletişim iklimi karşılaştırıldığında anlamlı düzeyde farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Söz konusu farklılığın erkekler lehine olduğu diğer bir ifadeyle erkek idari personelin ortalamalarının ($3,70 > 3,44$) kadın çalışanlardan anlamlı düzeyde yüksek olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Benzer şekilde örgütsel iletişim ikliminin alt boyutları olan yönetici kaynaklı ve çalışan kaynaklı örgütsel iletişim türlerinde de cinsiyet açısından anlamlı bir fark bulunmuş ($p < 0,05$) ve farklılığın erkekler lehine ($3,64 > 3,31$; $3,76 > 3,60$) olduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda “ H_{2a} : İdari personelin örgütsel iletişim iklimi alguları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.” hipotezinin kabul edildiğini ileri sürmek mümkündür. Cinsiyet açısından kuruma duyulan güven karşılaştırması incelendiğinde ise ($p > 0,05$) anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Dolayısıyla “ H_{3a} : İdari personelin kuruma duyulan güven düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.” hipotezinin red edildiği anlaşılmaktadır.

Örgütsel iletişim iklimi ve alt boyutları ile kuruma duyulan güven ölçek puanlarının idari personelin pozisyonlarına göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testinde ise yönetici pozisyonunda olan ve olmayan çalışanlar arasında anlamlı düzeyde bir farklılığın olmadığı ($p > 0,05$) belirlenmiştir. Bu bağlamda H_{2b} ve H_{3b} hipotezlerinin red edildiği görülmektedir.

Tablo 9. Örgütsel İletişim İklimi ve Kuruma Duyulan Güven Ölçek Puanlarının Yaş, Eğitim Seviyesi ve Mesleki Kıdem Değişkenine Göre Karşılaştırılması (Anova Analizi)

	Yaş	Kareler Toplamı	Df	Ortalama Kare	F	p
Öİİ	Gruplar Arasında	7,602	3	2,534	5,848	,001
	Grup İçi	141,701	327	,433		
	Toplam	149,303	330			
YKÖİ	Gruplar Arasında	7,329	3	2,443	4,297	,005
	Grup İçi	185,907	327	,569		
	Toplam	193,236	330			
ÇKÖİ	Gruplar Arasında	8,567	3	2,856	7,951	,000
	Grup İçi	117,443	327	,359		
	Toplam	126,010	330			
KDG	Gruplar Arasında	30,814	3	10,271	11,770	,000
	Grup İçi	285,362	327	,873		
	Toplam	316,176	330			

Tablo 9 - Devamı

	<i>Eğitim Seviyesi</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Df</i>	<i>Ortalama Kare</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Öİİ	Gruplar Arasında	8,975	3	2,992	6,972	,000
	Grup İçi	140,327	327	,429		
	Toplam	149,303	330			
YKÖİ	Gruplar Arasında	10,437	3	3,479	6,223	,000
	Grup İçi	182,800	327	,559		
	Toplam	193,236	330			
ÇKÖİ	Gruplar Arasında	9,010	3	3,003	8,394	,000
	Grup İçi	116,999	327	,358		
	Toplam	126,010	330			
KDG	Gruplar Arasında	20,659	3	6,886	7,620	,000
	Grup İçi	295,517	327	,904		
	Toplam	316,176	330			
	<i>Mesleki Kıdem</i>	<i>Kareler Toplamı</i>	<i>Df</i>	<i>Ortalama Kare</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
Öİİ	Gruplar Arasında	12,467	4	3,117	7,426	,000
	Grup İçi	136,835	326	,420		
	Toplam	149,303	330			
YKÖİ	Gruplar Arasında	12,631	4	3,158	5,700	,000
	Grup İçi	180,605	326	,554		
	Toplam	193,236	330			
ÇKÖİ	Gruplar Arasında	12,521	4	3,130	8,992	,000
	Grup İçi	113,489	326	,348		
	Toplam	126,010	330			
KDG	Gruplar Arasında	30,861	4	7,715	8,815	,000
	Grup İçi	285,316	326	,875		
	Toplam	316,176	330			

Örgütsel iletişim iklimi ve alt boyutları ile kuruma duyulan güven düzeylerinin yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Anova analizinde görüldüğü üzere tüm değişkenler yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Dolayısıyla H_{2c} ve H_{3c} hipotezleri kabul edilmiştir. Örgütsel iletişim iklimi ve alt boyutları ile kuruma duyulan güven düzeylerinin idari personelin eğitim seviyelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Anova analizinin sonuçlarına göre de tüm değişkenlerin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Dolayısıyla H_{2d} ve H_{3d} hipotezlerinin kabul edildiği anlaşılmaktadır. Örgütsel iletişim iklimi ve alt boyutları ile kuruma duyulan güven düzeylerinin idari personelin mesleki kıdem seviyelerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Anova analizinin sonuçlarına göre de tüm değişkenlerin anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir ($p < 0,05$). Bu bulgu H_{2e} ve H_{3e} hipotezlerinin kabul edildiğini göstermektedir.

Korelasyon Analizi

Araştırmaya katılan Ondokuz Mayıs Üniversitesinde görev yapmakta olan idari personelin örgütsel iletişim iklimi algıları ile kuruma duyulan güven düzeyleri arasındaki ilişkilerin yönünü ve şiddetini tespit etmek üzere korelasyon analizi yapılmıştır. Genel anlamda korelasyon alan yazında iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirten ve söz konusu iki değişkenin birlikte değişiminin bir ölçüsü olarak tanımlanmaktadır (Özdamar, 1999, s. 407).

Tablo 10. Değişkenlere Ait Korelasyon Katsayıları

	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
(1) Öİİ	1			
(2) YKÖİ	,976**	1		
(3) ÇKÖİ	,951**	,861**	1	
(4) KDG	,782**	,828**	,652**	1

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Korelasyon analizi için örgütsel iletişim ikliminin alt boyutları ile kuruma duyulan güveni temsil eden ölçüklerin Pearson korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Bu değişkenler grubu arasında orta ve yüksek seviyede, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. En güçlü ilişki örgütsel iletişim iklimi ile yönetim kaynaklı örgütsel iletişim alt boyutu arasında aynı yönde (pozitif) ve ,976 düzeyinde (% 97,6) anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($r = ,976$; $p < ,001$). Örgütsel iletişim iklimi ile çalışan kaynaklı örgütsel iletişim alt boyutu arasında ,951 düzeyinde ($p < ,001$) ve kuruma duyulan güven arasında ,782 düzeyinde ($p < ,001$) pozitif, yüksek ve anlamlı bir ilişki belirlenmiştir.

Regresyon Analizi

Araştırma modeli kapsamında örgütsel iletişim ikliminin kuruma duyulan güven üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla bir regresyon modeli kurulmuştur. H₁: “İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algılarının kuruma duyulan güven seviyeleri üzerinde pozitif ve anlamlı düzeyde etkisi vardır.” hipotezini test etmek amacıyla kurulan regresyon modelinin bulguları Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11. Örgütsel İletişim İklimi Algısının Kuruma Duyulan Güven Üzerindeki Etkilerine Yönelik Regresyon Analizi Sonucu

Model-1 Bağımsız Değişken	Standartlanmamış Katsayılar		Standartlanmış Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit Katsayı	,514	,182		2,817	,005
YKÖİ	1,320	,076	1,032	17,329	,000
ÇKÖİ	-,375	,094	-,237	-3,974	,000
R				,837	
R ²				,700	
R ² _{düz}				,698	
F				382,260	

Bağımlı Değişken: Kuruma Duyulan Güven (KDG)

Örgütsel iletişim iklimi algısının kuruma duyulan güven üzerindeki etkilerini ele alan regresyon analizi sonuçları incelendiğinde F değerinin 382,260 olması kurulan modelin oldukça anlamlı olduğunu göstermektedir. Modelin R değeri ,837 ve R² değeri ,700 olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda modeldeki bağımsız değişkenler olan örgütsel iletişim ikliminin yönetici ve çalışan kaynaklı alt boyutları bağımlı değişken olan kuruma duyulan güvenin % 70’ini açıklayabilmektedir. Modeldeki bağımsız değişkenler olan yönetici kaynaklı örgütsel iletişim ve çalışan kaynaklı örgütsel iletişim ile bağımlı değişken kuruma duyulan güven arasında ,000 düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu bağlamda örgütsel iletişim iklimi algısının kuruma duyulan güven değişkeni ile pozitif ve anlamlı bir ilişki kurarak modele katkı sağladığı ve böylece H₁: “İdari personelin örgütsel iletişim iklimi algılarının kuruma duyulan güven seviyeleri üzerinde pozitif ve anlamlı düzeyde etkisi vardır.” hipotezinin kabul edildiği görülmektedir.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Örgütlerde kurulan iletişim işlerin zamanında ve aksatılmadan yapılabilmesi için oldukça önemlidir. Örgütlerde formal (resmi) iletişim yanında informal (resmi olmayan) iletişimin işleyişi de çalışanların iş yapış biçimlerine etki etmektedir. Örgütsel yaşamda istenen etik kurallara dayanan ve paydaşlara değer veren bir iletişim ortamı yaratmaktadır. Örgütlerde kurulan iletişim şekli plan, politika ve yapısal değişkenler ile desteklenerek örgütsel iletişim iklimini oluşturmaktadır. Örgütlerin iletişim iklimi kurumun tüm paydaşları tarafından hissedilmekte ve gözlemlenebilmektedir. Örgütsel iletişimin başarılı bir şekilde oluşturulması, çalışanların ve yapılan işlerin başarısına yansımaktadır. Çalışan işyerinde kendisini rahat bir şekilde ifade edebilir ve iş arkadaşlarıyla rahatlıkla iletişim kurabilir ise, yaptığı işte verim elde edebilecektir. Bunun yanı sıra iletişim sayesinde yapılacak iş ile ilgili görev ve sorumlulukların açık bir şekilde belirlenmesi ve hiyerarşik yapının ortaya konması örgütlerde karmaşıklık ortadan kaldıracaktır. Dolayısıyla çalışanın iş doyumunu ve işe bağlılığını olumlu yönde etkileyecektir. Örgütsel iletişim ikliminin kalitesi aynı zamanda örgütsel güven gibi pozitif örgütsel davranış biçimlerine de etki edecektir. Örgütsel yaşamın önemli kavramlarından biri güvendir. Güven duygusu sosyal yaşamda olduğu gibi örgütsel yaşamda da inanma duygusu ile birlikte kişilerin kendilerini rahat hissetmelerini ve davranmalarını sağlayan bir bağlılıktır. Güven kazanmak kolay olmadığı gibi güven duymak da kolay değildir. Örgütlerde güveni sağlayan birçok faktör bulunmaktadır. Örgütsel iletişim iklimi bu faktörlerin çoğunu bir çatı altında toplamaktadır. Çalışanların birbirine karşı davranışları, ast ve üst arasındaki ilişki ve bilgi akışı, işin doğru bir şekilde anlaşılması ve etik olarak yapılması bunlara örnek sayılabilir. Bu kapsamda örgütlerde güven oluşturulmak isteniyorsa öncelikle iletişim biçimleri düzenlenmelidir.

Örgütlerde iletişim iklimi ile güven arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmanın sonuçlarına göre; iletişim ikliminin idari personelin kuruma duyulan güven seviyeleri üzerinde pozitif ve anlamlı düzeyde etkisinin olduğu bulgulanmıştır. Bu sonuç alan yazın incelemesinde çoğunlukla uygulama alanı okul olarak seçilerek yapılmış olan iletişim ortamı ile örgütsel güven arasındaki bağı gösteren çalışmalarla desteklenmektedir (Kıyılıoğlu ve Özgenel, 2020; Parlak, 2018; Sağbaş, 2013; Sevinç, 2013; Artuksu, 2009). Elde edilen sonuç ayrıca etik iklimin çalışanlar üzerindeki etkisini kuruma duyulan güven bakımından inceleyen araştırma bulguları ile benzeşmektedir (Gün ve Söyüç, 2017; Büte, 2011; Ayık, Savaş ve Çelikel, 2014; Topaloğlu,

2010). Araştırmada ayrıca değişkenler arasında yapılan korelasyon analizinde en güçlü ilişki örgütsel iletişim iklimi ile yönetim kaynaklı örgütsel iletişim alt boyutu arasında bulunmuştur. Kıyılıoğlu ve Özgenel (2020) çalışmalarında formel iletişimin genel güven eğilimini negatif yönde etkilediğini, ancak yöneticiye ve iş arkadaşlarına güven düzeyini pozitif yönde etkilediğini bulgulamışlardır. Bulgular ışığında örgütte istenilen etkin iletişimin, yöneticilerin kurdukları sağlıklı iletişim ve yaratılan güven ortamı ile sağlanacağı ifade edilebilir (Aytekin, 2018, s. 254). Kurum içinde karşılıklı güven ve saygının oluşturulmasında iletişimin kurallarına uygun bir biçimde (anlaşılır mesaj, doğru zaman, uygun kanal, doğru kişi/kişiler) işleminin önemi büyüktür (Kıyılıoğlu ve Özgenel, 2020, s. 404).

Araştırmada idari personelin iletişim iklimi ile kuruma duyulan güven düzeylerinin demografik değişkenler bakımında karşılaştırılmasında daha önce yapılan araştırmalara (Gün ve Söyük, 2017; Büte, 2011) benzer olarak yaş, eğitim seviyesi ve mesleki kıdem değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. İdari personelin kuruma duydukları güven cinsiyet değişkeni açısından incelendiğinde ise Kıyılıoğlu ve Özgenel (2020) ve Parlak'ın (2018) çalışmaları ile benzer şekilde anlamlı bir farklılık elde edilememiştir. Büte'nin (2011) çalışmasında ise örgütsel güvenin yöneticiye güven boyutu ile cinsiyet arasında; kadın çalışanların yöneticiye daha fazla güvendikleri yönünde bir sonuç elde edilmiştir. Farklı bir çalışmada Sevinç (2013), erkeklerin yöneticiye güven algılarının daha yüksek olduğunu bulgulamıştır. Bununla birlikte çalışmada cinsiyete göre örgütsel iletişim iklimi algısı karşılaştırıldığında anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmuş, erkek idari personelin örgütsel iletişim iklimi algılarının kadınlardan daha fazla olduğu bulgulanmıştır. Bu durum alt boyutlarda yönetici kaynaklı ve çalışan kaynaklı örgütsel iletişim türlerinde de değişmemiştir. Benzer olarak Sevinç'in (2013) çalışmasında da erkeklerin iletişim ortamı algılarının kadınlardan yüksek olduğu ortaya konmuştur. Bu sonucun, kadınların daha duygusal ve ayrıntılı bir bakış açısına sahip olmalarından kaynaklı olabileceği düşünülmektedir.

Bu çalışmada örgütlerdeki iletişim ikliminin çalışanların kuruma duydukları güvene olan etkisi araştırılmak istenmiştir. Bir kamu kurumunda görev yapan idari personele yapılan anket sonuçları değerlendirilmiştir. Elde edilen analizlerle birlikte çalışanların örgütsel iletişim iklimi algılarının kuruma duyulan güven seviyeleri üzerinde pozitif ve anlamlı düzeyde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Ortaya konan bu olumlu sonuç örgütsel davranış açısından kıymetlidir. Araştırmanın kamu kurumunda yapılmış olması literatüre katkı sağlamakla birlikte, örneklemin küçük olması kısıtlılık oluşturmaktadır. Gelecekteki çalışmalarda özel ya da kamu kurumu örnekleri çoğaltılabilir, karşılaştırmalı analizler yapılabilir. Araştırmanın örgütsel iletişim iklimi ve örgütsel güven konularında çalışma yapan tüm bilim insanlarına ve örgütlere katkı sağlaması umut edilmektedir.

Etik Beyan

"Örgütsel İletişim İkliminin Kuruma Duyulan Güvene Etkisi" başlıklı çalışmanın yazım sürecinde bilimsel kurallara, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş; toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir. Gerekli olan etik kurul izinleri Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 22.10.2021 tarih ve 10 sayılı toplantısında alınmıştır.

Kaynakça

- Abdul-Rahman, A. ve Hailes, S. (2000). Supporting trust in virtual communities. In *Proceedings of the 33rd Annual Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 9). 2000, January, IEEE.
- Ahsanul, I. M. (2013). The role of communication climate in organizational effectiveness. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 4(7), 155-156.
- Akdoğan, E. ve Uşun, S. (2017). Sınıf öğretmenliği lisans programının öğretmen adaylarının görüşleri doğrultusunda bağlam, girdi, süreç ve ürün (CIPP) modeli ile değerlendirilmesi. *İlköğretim Online*, 16, 826-847.
- Aksoy, H. (2006). *Örgüt ikliminin motivasyon üzerine etkisi* (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Türkiye.
- Altuntaş, S. ve Baykal, U. (2010). Hemşirelerin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki. *Hemşirelik Bursu Dergisi*, 42(2), 186-194.
- Artuksu, E. (2009). *İlköğretim okullarında görevli öğretmenlerin okulun örgütsel güven düzeyine ilişkin alguları (Malatya örneği)* (Bilim Uzmanlığı Tezi). İnönü Üniversitesi, Malatya.
- Ayık, A., Savaş, M., Çelikel, G., ve Çelikel, G. (2014). Ortaöğretim kurumlarında görev yapan öğretmenlerin okul iklimi ve örgütsel güven algıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(27), 203-220.
- Aytekin, H. (2018). *İnsan ilişkileri ve iletişim*. Ankara: Pegem.
- Bidarian, S. ve Jafari, P. (2012). The relationship between organizational justice and organizational trust. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 47, 1622-1626.

- Blomqvist, K. ve Stahle, P. (2000, September). Building Organizational Trust. In *16th Annual IMP Conference, Bath, UK* (pp. 7-9).
- Büte, M. (2011). Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 171-192.
- Cho, J. H., Chan, K. ve Adali, S. (2015). A survey on trust modeling. *ACM Computing Surveys (CSUR)*, 48(2), 1-40.
- Çalışkan, A. (2021). Örgütsel güven: Bir ölçek geliştirme çalışması. *Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1), 42-59.
- Çekmecelioglu, H. G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. *CÜ İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Çetinel, E. (2008). *Örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki üzerine bir araştırma* (Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139-150.
- Demirel, Y. (2008). Örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Tekstil sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 179-194.
- Dinç, S. (2007). *Örgütsel güven yaratmada örgüt kültürünün rolü* (Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Türkiye.
- Erbay, Ş. ve Beydoğan, H. Ö. (2017). "Eğitimcilerin Eğitim Araştırmalarına Yönelik Tutumları". *KEFAD*, 18(3), 246-260.
- Eryılmaz-Ballı, F. ve Tulunay Ateş, Ö. (2021). Organizational communication climate: scale development study. *Çukurova University Faculty of Education Journal*, 50(1), 400-433.
- Fard, P. G. ve Karimi, F. (2015). The relationship between organizational trust and organizational silence with job satisfaction and organizational commitment of the employees of university. *International Education Studies*, 8(11), 219-227.
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows Step by Step. A Simple Guide and Reference, 17.0 update* (10th ed.). Boston.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication*. Dubuque: Brown and Benchmark.
- Gök, S. (2009). Örgüt ikliminin çalışanların motivasyonuna etkisi üzerine bir araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), 587-605.
- Guzley, R. M. (1992). Organizational climate and communication climate: Predictors of commitment to the organization. *Management Communication Quarterly*, 5(4), 379-402.
- Gün, İ. ve Söyüç, S. (2017). Sağlık kuruluşlarında örgüt iklimi ve örgütsel güven arasındaki ilişki. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (1), 40-48.
- Harris, A. Z. (2006). Interorganizational trust. O. Sbenkar and J. Reuer (eds), 169-197.
- Josang, A., Ismail, R. ve Boyd, C. (2007). A survey of trust and reputation systems for online service provision. *Decision Support Systems*, 43(2), 618-644.
- Kıyılıoğlu E., Özgenel M. (2020). Okullardaki iletişim ortamı ile örgütsel güven arasındaki ilişki. *Sosyal Bilimler Dergisi/The Journal of Social Sciences*, 48, 400- 421.
- Mishra, A. (1996). Organizational responses to crisis: the centrality of trust. In R. Kramer, & T. Tyler *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (ss. 261-287). (ss. 114-139). Thousand Oaks, CA: Sage Publishers.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734.
- McKnight, D. H. ve Chervany, N. L. (1996). The meanings of trust. *Technical Report MISRC Working Paper Series 96-04*, University of Minnesota, Management Information Systems Research Center.
- Ng, T. W. (2015). The incremental validity of organizational commitment, organizational trust, and organizational identification. *Journal of Vocational Behavior*, 88, 154-163.
- Nordin, S. M., Sivapalan, S., Bhattacharyya, E., Ahmad, H. H. W. F. W. ve Abdullah, A. (2014). Organizational communication climate and conflict management: Communications management in an oil and gas company. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109, 1046-1058.
- Özdamar, K. (1999). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi 1*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Parlak, F. (2018). *Okul yöneticilerinin iletişim becerileri ile örgütsel güven arasındaki ilişki* (Yüksek Lisans Tezi). Kahramanmaraş: Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Prasetyo, I., Aliyyah, N., Rusdiyanto, R., Utari, W., Suprapti, S., Winarko, R., ... ve Kalbuana, N. (2021). Effects of organizational communication climate and employee retention toward employee performance. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(1), 1-11.
- Sağbaşı, N. Ö. (2013). *İletişim, örgütsel iletişim ve okul yönetimi* (Yüksek Lisans Tezi). Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Sevinç, S. Y. (2013). *İlköğretim okulu yöneticilerinin iletişim yeterliliklerine ilişkin öğretmen görüşleri ile öğretmenlerin örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişki (Uşak İli Örneği)* (Yüksek Lisans Tezi). Uşak Üniversitesi, Uşak.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K. ve Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18(4), 35.
- Singh, U. ve Srivastava, K. B. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. *Global Business Review*, 17(3), 594-609.
- Smidts, A., Pruyn, H. ve Riel, C. B. M. (2001). The impact of employee communication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 49(5), 1051-1062.

- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics* (6th ed.). Boston: Pearson.
- Taşkın, F. ve Dilek, R. (2010). Örgütsel güven ve örgütsel bağlılık üzerine bir alan araştırması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 37-46.
- Topaloğlu, Işıl G. (2010). *İşgörenlerin adalet ve etik algıları açısından örgütsel güven ile örgütsel bağlılık ilişkisi* (Yüksek Lisans Tezi). Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Verma, P. (2013). Relationship between organizational communication flow and communication climate. *International Journal of Pharmaceutical Sciences and Business Management*, 1(1), 63-71.
- Yüceler, A. (2009). Örgütsel bağlılık ve örgüt iklimi ilişkisi: Teorik ve uygulamalı bir çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (22), 445-458.
- Zaheer, A., McEvily, B. ve Perrone, V. (1998). Does trust matter? Exploring the effects of interorganizational and interpersonal trust on performance. *Organization Science*, 9(2), 141-159.

EXTENDED ABSTRACT

Communication, which is indispensable for social life, is also indispensable for the continuation of organizational life. We are in constant communication in everyday life. Firstly, in order to continue our lives, then we learn, get information, impress, have fun, are happy and communicate for countless many reasons. The effectiveness of the established communication is made possible by the fact that the message we want to convey is understood in the same way on the opposite side.

The communication climate of the organization arises as a result of the hierarchical communication established for the conduct of activities, as well as the communication that occurs spontaneously in the organization. It is expected that new participants in the organization will also comply with this communication climate. The organizational communication climate can be perceived by both employees and other stakeholders such as customers. Thus, the organizational communication climate guides both the organizational climate and the organizational culture.

The concept of organizational trust is that the feeling of trust that is actually known in public life is felt towards the work being done, the workplace environment, workplace managers and their friends. Interpersonal and interorganizational trust can develop and influence each other at the same time; the one that arises first affects the decision (Blomqvist and Stahle, 2000, p. 8). A sense of trust gives a person peace and happiness in social life. As a human need, it occupies the second place in Maslow's hierarchy of needs, after physiological needs. If a person feels confident, he succeeds in social and business life. The formation of trust in institutions depends on the communication established, as well as the presence of a number of structural variables. Therefore, the communication climate of the organization has a share in the formation of organizational trust. Communication is expected to increase trust, but also trust created by providing truthful or open information is expected to increase communication (Mishra, 1996, p. 269). It has been observed that studies examining the relationship between communication climate and organizational trust in organizations are generally conducted on teachers and school administrators in the school environment, and they are few in number. In this context, the aforementioned study differs from other studies and becomes original in that it contains data on the administrative staff working in a public institution. For this reason, it is thought that the study will contribute significantly to the literature.

The scope of the research is comprised of employees working as administrative staff at Ondokuz Mayıs University. In the research, a cross-sectional research pattern was used as one of the quantitative research methods, and the data were collected using the convenience sampling method. The survey method was used to collect the opinions of the participants. The prepared questionnaire consists of two parts. In the first part, the "Organizational Communication Climate Scale" was used and in the second part, the "Organizational Trust Scale" was used. The questionnaire was prepared online via Google Form and sent to the corporate e-mails of the staff. In the analysis of the obtained data, frequency tables, factor analysis, reliability and normality tests, correlation analysis and regression analysis were used to test the research hypotheses. According to the results of the study investigating the relationship between communication climate and trust in organizations; It was found that communication climate has a positive and significant effect on the trust levels of administrative personnel in the organization ($F= 382,260$; $R= ,837$; $R^2= ,700$). In addition, in the correlation analysis conducted between the variables, the strongest relationship was found between the organizational communication climate and the management-induced organizational communication sub-dimension in the research ($r= ,976$; $p<,001$). In the study, significant differences were found between the variables of age, education level and professional seniority when comparing the communication climate of administrative personnel and the level of trust in the institution in terms of demographic variables ($p<0,05$). When the trust of administrative personnel in the institution

was examined in terms of gender variable, no significant difference was obtained ($p>0,05$). However, in the study, when the perception of organizational communication climate was compared according to gender, a significant difference was found, and it was found that the organizational communication climate perceptions of male administrative staff were higher than that of females (3,70>3,44). It is believed that this result may be due to the fact that women have a more emotional and detailed point of view.

In this study, the effect of organizational communication climate on employees' trust in the institution was investigated. The results of a survey of administrative personnel working in a public institution have been evaluated. The data collected by the survey method were analyzed through the SPSS program. Together with the analyzes obtained, it was concluded that employees' perceptions of the organizational communication climate had a positive and significant effect on their level of trust in the institution. This positive result is valuable from the point of view of organizational behavior. It is hoped that the research will contribute to all scientists and organizations working on the issues of organizational communication climate and organizational trust.