


SANAL ÖRGÜTLERDE DÖNÜŞTÜRÜCÜ LİDERLİĞİN ÖRGÜTSEL GÜVEN ÜZERİNE ETKİSİ-112 ACİL ÇAĞRI MERKEZLERİNDE BİR ARAŞTIRMA¹

 Zuhal KAYA²

 Hülya ÖCAL³

ÖZ

Amaç: Yapılan bu çalışmada, sanal örgütlerde dönüştürücü liderliğin örgütsel güven üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntemler: Araştırma izin alınan beş ildeki 112 acil çağrı merkezi çalışanlarına yapılmıştır. Evren 650 kişiden oluşan 112 acil çağrı merkezi çalışanlarıdır. Araştırmada betimsel tarama yöntemi kullanılmış ve örneklem basit tesadüfi olarak seçilmiştir. Araştırmada 313 personele 2018 ve 2019 yıllarında anket uygulaması yapılmış ve evrenin %48'ine ulaşılmıştır. Katılımcılara Demografik Bilgi Formu, Dönüştürücü Liderlik Ölçeği, Örgütsel Güven Ölçeği ve Sanallık Ölçüm İndeksi içeren anketler verilmiştir. Ölçüm parametrelerin farkları için Mann Whinet U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır. İlişkisel tarama analizleri için Spearman's rho korelasyon analizi kullanılmıştır. Çok değişkenli analiz için Genelleştirilmiş Lineer Model analizi yapılmıştır. Tüm analizler %95 güven aralığında ve 0.05 anlamlılık düzeyinde, SPSS 17 istatistik programında gerçekleştirilmiştir.

Bulgular: Sanallık ölçüm indeksi puanı medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı derecede farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Dönüştürücü liderlik puanı yaş, cinsiyet, görev ili, görev türü ve acil çağrı merkezi deneyim süresine göre istatistiksel olarak anlamlı derecede farklılaşmaktadır ($p<0,05$). Örgütsel güven ile sanallık ölçüm indeksi ($r=0,240$; $p<0,01$), dönüştürücü liderlik ($r=0,590$; $p<0,01$), eğitim durumu ($r=-0,120$; $p<0,05$) ve görev türü ($r=0,117$; $p<0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Logit model sonuçları, çok değişkenli analizde sadece dönüştürücü liderliğin örgütsel güven üzerinde etkili olduğunu ve bu etkinin pozitif yönde, anlamlı olduğunu göstermiştir ($B=2,668$; $p<0,01$).

Sonuç: Sanal örgütlerde dönüştürücü liderlik örgütsel güveni olumlu ve pozitif yönde etkilemektedir. Örgütlerin sanallık düzeyi ile dönüştürücü liderlik düzeyleri arasında pozitif ilişkinin olması, dönüştürücü liderlik arttıkça, sanallık düzeyinin de arttığını göstermektedir. Örgütsel güveni artırmak için, sanal örgütlerde dönüştürücü liderliğin uygulanması önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Dönüştürücü Liderlik, Örgütsel Güven, Sanal Örgütler

¹ Yazarın aynı isimli doktora tezi çalışmasından türetilmiştir.

² Corresponding Author /Sorumlu Yazar, Doktora Öğrencisi, Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Afyon, Türkiye, zkaya8800@gmail.com

³ Dr.Öğr.Üyesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Afyon, Türkiye, ocal@aku.edu.tr

THE EFFECT OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP ON ORGANIZATIONAL TRUST IN VIRTUAL ORGANIZATIONS-A RESEARCH IN 112 EMERGENCY CALL CENTERS

ABSTRACT

Objective: In this study, it is aimed to examine the effect of transformative leadership on organizational trust in virtual organizations.

Material and Methods: The research was conducted on 112 Emergency Call Center employees in five provinces where official permission obtained. Universe of the study is 112 emergency call center employees consisting of 650 people. The descriptive survey method was used in the research and simple random sampling was applied. In the research, 313 personnel (48% of the universe) were surveyed in 2018 and 2019. A questionnaire including Demographic Information Form, Transformational Leadership Scale, Organizational Trust Scale and Virtuality Measurement Index were given to the participants. Mann Whinet U and Kruskal Wallis tests were used for the differences in measurement parameters. Spearman's rho correlation analysis was used for relational screening analyses. Generalized Linear Model analysis was performed for multivariate analysis. All analyzes were performed with the SPSS 17 statistical program at 95% confidence interval and 0.05 significance level.

Results: The virtuality measurement index score differs statistically significantly according to marital status ($p<0,05$). Transformational leadership score differs significantly according to age, gender, province of duty, type of task and duration of emergency experience ($p<0,05$). There exist statistically significant relationships between the organizational trust and virtuality measurement index ($r=0,240$; $p<0,01$), transformational leadership ($r=0,590$; $p<0,01$), educational status ($r=-0,120$; $p<0,05$) and task type ($r=0,117$; $p<0,01$) 0,05). According to Logit Model results, only transformative leadership has an effect on organizational trust in multivariate analysis and this effect is positive and significant ($B=2,668$; $p<0,01$).

Conclusion: Transformational leadership in virtual organizations affects organizational trust positively. The positive relationship between the level of virtuality of organizations and the levels of transformative leadership shows that as transformative leadership increases, the level of virtuality also increases. In order to increase organizational trust, it is beneficial to implement transformative leadership in virtual organizations.

Keywords: Transformational Leadership, Organizational Trust, Virtual Organizations

GİRİŞ

Kentleşme, nüfus artışı, afet ve salgın gibi hastalık riskleri ve toplumsal olaylar, sağlık ve acil durum yönetimi hizmetlerine olan ihtiyacın sürekli şekilde artmasına neden olmaktadır. Bu hizmetlerin sunulması kamu sağlığı ve güvenliğinin sürdürülebilirliği bakımından büyük önem taşımaktadır (Yeşil, 2017:233). Topluma sunulan tüm hizmetlerde olduğu gibi acil sağlık ve acil durum yönetimi hizmetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanabilmesi, teknolojideki gelişmelerin sunduğu yeni araç ve olanakların kullanılmasına bağlıdır (Memiş ve Babaoğlu, 2020:777). Dönüştürücü liderlik, takipçilerine bir organizasyonun veya birimin genel vizyon ve hedeflerine bağlı olmaları için ilham vermeyi, onları problem çözmeye yenilikçi olmaya teşvik etmeyi ve koçluk, izleme ve hem zorluklar hem de destek sağlayarak takipçilerin liderlik yeteneklerini geliştirmeyi içermektedir (Bose ve Haque, 2011:2).

Liderlikte çağdaş bir yaklaşım olan dönüştürücü liderlik eğiliminin örgütsel güveni sağlamada önemli rolü olduğu yapılan bu çalışmada varsayılmıştır. Bu varsayımın geçerliği yakın dönemde bazı araştırmalar ile test edilmiştir (Araújo, 2013; D. Lima ve Araújo, 2016; Yue, & Ferguson, 2019). Ayrıca sanal örgütlerde örgütsel güveni ve liderliği ele alan çalışmalar (Politis, 2014; Vought, 2017; Pizlo& Parzonko, 2021), örgütlerde sanallık eğiliminin artması ile birlikte yönetsel rol ve becerilerin geleneksel liderlik eğilimlerinden dönüştürücü liderliğe doğru geliştiğini vurgulaması bakımından önem kazanmıştır. Örgütlerin sanallaştıkça örgüt yapılarından emir komuta zincirine ve iletişim süreçlerine kadar köklü bir değişim süreci yaşamaları, yöneticilerin liderlik tarzlarını da etkilemektedir. Sanal bir örgütte güven iklimi oluşturmak ve çalışanların yöneticiye ve örgüte duydukları güveni artırmak, değişim vizyonu olan ayrıca çalışanların kendilerini yenilemeleri ve yeni anlayış ve yetenekleri kazanmaları için onlara ilham veren bir liderlik davranışını gerektirdiği varsayılmıştır (D. Lima ve Araújo, 2016; Yue, & Ferguson; 2019).

Bu nedenle, yapılan bu çalışma; literatürde üzerinde sayısız araştırmalar yapılmasına rağmen dönüştürücü liderlik yaklaşımını sanal örgüt koşulları bakımından ele alan çalışmaların nispeten sınırlı olması ve 112 acil çağrı merkezi gibi çok boyutlu sanal bir yapıda güveni tesis etmede dönüştürücü liderliğin nasıl bir etkisinin olduğunu ortaya koyan çalışmalara çok fazla rastlanmamasının yarattığı araştırma boşluğuna uygun şekilde planlanmıştır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yeni teknolojinin tüm kamusal hizmetlerde kullanımı, kuruluşların gelişen teknolojiye ve bilgiye dayalı kaynaklardan kesintisiz bir şekilde yararlanabilecekleri ve faaliyetlerin

sürdürülebilmesi için sürekli yeni bilgi üretebilecekleri bir ağ yapısı içinde tasarlanmalarıyla sağlanabilir. İş süreçleri ve fonksiyonlar bakımından birbirine bağlı olan kuruluşlar şebeke örgüt yapısı içinde bir araya gelmektedir (112 acil sağlık hizmetleri, afet ve acil durum yönetimi, emniyet müdürlüğü, jandarma komutanlığı, orman müdürlüğü, sahil güvenlik, itfaiye müdürlüğü). Bu kuruluşların sundukları hizmetleri bölgesel ve ulusal düzeyde birbirine entegre eden ortak hizmet ağı ise ayrıca gerekli bilgi ve kaynakların doğru bir şekilde yönlendirilmesini sağlamaktadır. Bu ağ yapısındaki bağlantılar kaynak ve bilgi temininin yanı sıra sunulan hizmetlerin sürekliliği için önem taşımaktadır. Öte yandan ağ yapısına dahil olan kuruluşlar arasında fiziksel ve coğrafi koşullar, mekâna bağlı etkenler ve zaman baskısı söz konusu olduğunda hizmetlerin kesintiye uğraması ve bazı aksamaların ortaya çıkması kaçınılmaz olabilir. Ayrıca kurumlar arasında entegrasyonu sağlamak zorlaşabilir. Ulusal ve bölgesel düzeyde ortak bir ağ yapısına dahil olan kuruluşlar arasında iş birliğinin gerekliliği, bu ortak hizmet ağının aynı zamanda sanal bir örgüt gibi yapılanmasını gerektirmiştir (Aydamak, 2021). Böylece fiziksel anlamda iletişim ve koordinasyon engelleri ve iş süreçlerinin yer, zaman, kaynak ve koşullara göre uyumlaştırılmasında ortaya çıkan sorunlar, bilişim teknolojilerine dayalı güçlü iletişim ağ yapısının geliştirilmesi ile birlikte önemli ölçüde ortadan kalkabilecektir. Bu doğrultuda 112 acil sağlık ve acil durum yönetimi gibi hizmetlerin birçok kamusal hizmetle entegre biçimde hareket etmesi, sistemin ortak bir hizmet ağına dönüşmesi ve ağdaki tüm faaliyetlerin internet, mobil iletişim ve telefon aracılığı ile eşgüdümlü biçimde hareket etmeleri sanal yapıyı oluşturmuştur (Ekşi ve Torlak, 2011).

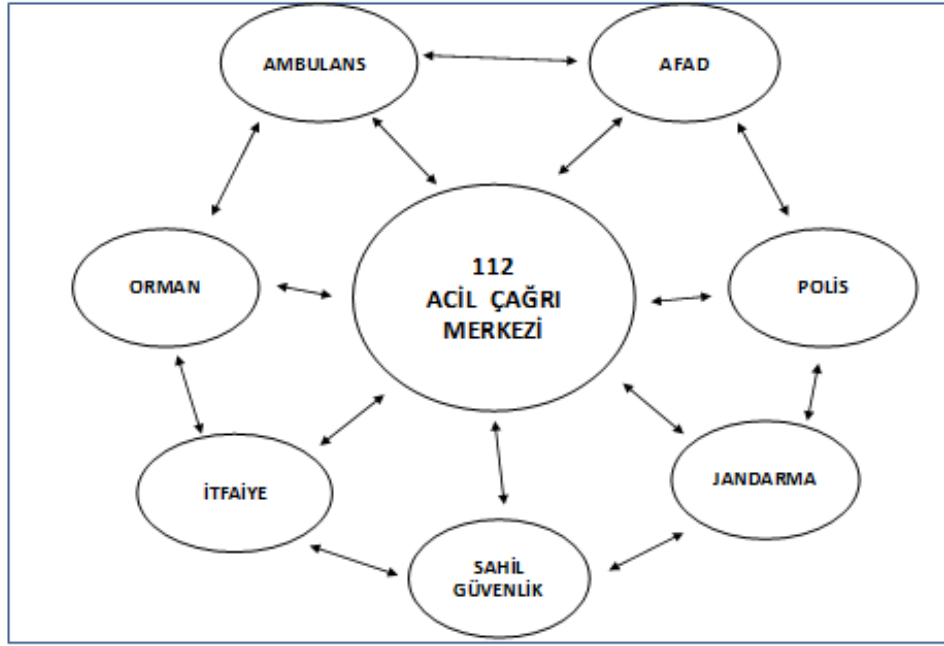
Öte yandan günümüzde acil müdahaleyi gerektiren problemlerin artması, buna ek olarak salgın, doğal afet gibi olayların artan nüfus ile birlikte yaşamı daha fazla tehdit eden boyutlara ulaşması, tüm dünyada olduğu gibi (Caro, 2015a) ülkemizde de acil çağrı merkezi ve acil durum yönetimi birimlerinin ortak bir ağa bağlanmasını, bilgi ve kaynakları paylaşarak entegre bir şekilde çalışmasını zorunlu kılmıştır. Bunun ardından, acil durum yönetimi kapsamındaki faaliyetler, artık tek bir çatı altında bütünleşerek sağlık, afet yönetimi, toplumsal olaylar, trafik kazaları, orman yangınları gibi acil müdahale gerektiren tüm hizmetlerin tek bir kanaldan sunulmasına yönelik çalışmaları entegre eden sisteme dönüştürmüştür. Böylece farklı türdeki hizmet ve hizmet için gerekli bilgilerin bir arada toplanması sağlık, güvenlik ve afet yönetimi gibi farklı hizmet birimlerinin aynı anda harekete geçmesini sağlamıştır. Öte yandan, teknolojiye gelişmeler ile her örgütün sanal bir şekilde yapılanması gerekliliği liderlik sürecinin ve lider-izleyici ilişkilerinin temeline dayanan örgütsel güven konusunda yeni problemler ve yeni çözüm yolları konusunda merak uyandırmıştır. Literatürde dönüştürücü liderlik ve örgütsel güven, liderlik ve sanal örgütler çok fazla araştırma yapılmış konular arasındadır (Ruggieri, 2009; Şimşek, 2020; Mysirlaki ve Paraskeva, 2020). Buna karşılık

örgütlerin dijitalleşme süreçlerinin sonucunda artan sanallık eğilimleri ile birlikte dönüştürücü liderlik ve örgütsel güven ilişkisini ortaya koyan çalışmaların sınırlı olması ve Türkiye’de yakın zamanda 112 acil çağrı merkezlerinin sanal örgüt biçiminde yapılandırılması ile birlikte ortaya çıkan yeni çalışma sisteminde lider ve çalışan ilişkisinin ulusal literatürde daha önce araştırılmamış olması bu çalışmanın planlanmasında önemli bir gerekçe olmuştur.

Dönüştürücü liderlik, bir teori olarak siyaset bilimci James Mac Gregor Burns’un, liderlik tarzlarını “dönüştürücü ve işlemsel liderlik“ şeklinde sınıflandırdığı 1978 tarihli *Transforming Leadership* isimli kitabında yer almıştır (Bass, 1985:31; Bass ve Riggio, 2006:4) Ancak liderlik tarzlarını inceleyen Downton’ın (1973), liderin toplumsal hareketler üzerindeki etkilerini yazdığı “Rebel Leadership” isimli kitabında, liderlik tarzlarını tanımlamada “işlemsel (transactional) ve ilham verici karizmatik liderlik” ifadelerini kullanması, kavramın siyaset bilimi alanındaki geçmişinin daha eski olduğunu göstermektedir (Carey, 1992:219). Burns, dönüştürücü ve işlemsel liderlik ayrımını, lider ve izleyiciler (siyasiler ve seçmenler) arasındaki ilişki ve etkileşime dayanarak yapmıştır (Erdoğan Morçin ve Bilgin, 2014: 115; Mert vd, 2019: 1170). Konuyu siyaset bilimi dışındaki alanlara uyarlayan davranış bilimci Bernard M. Bass (1985) ise dönüştürücü liderliğin alt boyutlarını tanımlamıştır. Bu boyutlar; idealleşmiş etki (karizma), ilham verici motivasyon, entelektüel teşvik ve bireyselleşmiş ilgi şeklinde belirlenmiştir (Bass, 1985: 33-36). Daha sonraki çalışmalarda bu boyutlar dönüştürücü liderlik tarzının teşhisinde kullanılmak üzere çok faktörlü liderlik (MLQ) ölçeğinin temel bileşenlerini oluşturmuştur (Bass ve Avolio, 1996).

Dönüştürücü liderlik, özellikle kriz ve kaotik, istikrarsız ve öngörülemeyen bir ortamla karşı karşıya kaldıklarında, tüm organizasyon seviyelerinde gereklidir. Dönüştürücü liderler, işleri yapmanın yeni yollarını aramaya, astlarını eski varsayımlarını yeniden gözden geçirmeye ve yenilerini geliştirmeye davet ederek, örgütün mevcut kurallarını ve prosedürlerini sorgulamaya davet ederek entelektüel olarak teşvik etme eğilimindedir. Böylece astları risk almaya ve fırsatlardan daha iyi yararlanmaya da teşvik ederler (Macit, 2003: 98). Dönüştürücü liderlik, grupların ve kuruluşların gelişimine katkıda bulunurken, başarı ve kendini geliştirme düzeyini artırmaya yardımcı olan liderlik olarak görülmektedir. Dönüştürücü bir lider, çalışanların kendilerine olan güvenini artırırken, kilit konularda farkındalık yaratır, böylece hedeflerini önemseme ve ilgiden hayatta kalmaya, daha yüksek başarıya, ilerlemeye ve kendini geliştirmeye doğru değiştirir (Abazeed, 2018: 119). 112 acil çağrı merkezlerinin sürekli olarak değişken, öngörülemeyen ve yoğun mücadeleye zorlayan koşullarda faaliyette bulunması, bu kuruluşların ve bağlı birim yöneticilerinin dönüştürücü liderlik eğilimlerinin güçlü olmasını gerektirmektedir.

112 acil çağrı merkezlerinin başta AFAD olmak üzere; afet yönetimi, trafik, güvenlik, itfaiye, hastane öncesi acil yardım gibi hizmetleri bir araya getiren yapısı, bu birimlerde yerine getirilen tüm faaliyetlerin yukarıda belirtildiği gibi; mobil iletişim, internet, telefon ve dijital uygulamalar üzerinden erişim sağlanmasını gerektirmektedir. Bu nedenle 112 acil çağrı merkezlerinin işleyişi sanal örgüt yapısının özelliklerini taşımaktadır. Bu yapının dijital alt yapısı ve olanakları, birbirine bağlı olan tüm birimler tarafından kullanılmaktadır (Ekşi, 2010). Artık tek numara altında toplanan bu birimlerin sanal bir örgüt olarak 112 acil çağrı merkezi şeması Şekil 1' de gösterilmiştir.



Şekil 1: Sanal Bir Örgüt Olarak 112 Acil Çağrı Merkezi Şeması (Bahadır, 2020; İçişleri Bakanlığı, 2014)

Şekilde görüldüğü gibi 112 acil çağrı merkezi her biri farklı uzmanlık ve mesleki deneyim ve beceri gerektiren birimlerin entegre olması ile ortaya çıkan koordinasyon birimi olarak işlev görmektedir. Acil müdahale gerektiren herhangi bir problemin çözümü için, her vakanın kendine özgü koşullarına ve ihtiyaçlarına göre oluşturulmuş ekipler ve olanaklar harekete geçmektedir. Böyle bir yapının ortak bir hedefe yönelmesinde güvene dayalı bir örgüt iklimi oluşturulması, gelişmiş dijital iletişim ağları kadar önem taşımaktadır. Çünkü ekip üyelerinin; örgütteki bilgi kaynaklarına sisteme, yönetime ve çalışma arkadaşlarına güven duymaları, onların yoğun mücadele gerektiren alanlarda çözüm odaklı olmalarını desteklemektedir. Bunun için çalışanların yöneticilere, sisteme, bilgiye, ekip arkadaşlarına ve kullanılan yöntemlere güven duymalarını sağlamak önemlidir (Caro, 2015b). Buna ek olarak, ekip üyelerinin çalıştıkları birimlerde kişisel hak ve yükümlülüklerini bir psikolojik sözleşme ile

güvence altına alınması, örgütte ve yönetime güven duygularının artmasına katkıda bulunacaktır (Topaloğlu ve Arastaman, 2016). Bu bağlamda örgütte güvenin sağlanmasında, ekip liderlerinin; ilham verici motivasyon, karizmatik etki, bireysel ilgi ve entelektüel teşvik gibi dönüştürücü liderlik özellikleri ile sanal bir örgüt olan 112 acil çağrı merkezlerinde, örgüte, yönetime ve çalışma arkadaşlarına güven duygusunun gelişmesinde önemli rol oynadıkları düşünülmüştür. Çünkü toplumsal güvenlik, asayiş ve sağlık konusunda merkezi sorumluluğa sahip birim yöneticilerinin değişim odaklı, yenilikçi, iş birliğini teşvik eden, katılımcı ve ekiplerini zor mücadeleler için hazırlayan liderler olmaları ve bu liderlerin aynı zamanda kendilerini olağanüstü koşullarda hizmet üretmeye adanmış olmaları beklenmektedir. Böylece dönüştürücü liderler, yalnızca örgüt içinde güveni tesis etmekle sınırlı kalmayarak, hizmet götürdükleri tüm toplumsal paydaşların örgüte ve yöneticilere güven duymalarını sağlayabilirler.

2. MATERYAL ve YÖNTEMLER

Araştırma betimsel tarama modelinde ve basit tesadüfi örnekleme yapılmıştır. Araştırmanın evrenini Türkiye’de 112 acil çağrı merkezlerinde görev yapan kurum çalışanları oluşturmaktadır. 112 Acil Çağrı Merkezi, 2009-2019 yılları arasında 81 ilin sadece 24’ünde faaldir (Bahadır, 2020). Ancak 2020 yılından sonra 81 ilde faal olarak kullanılmaya başlanmıştır (İçişleri Bakanlığı, 2023). Araştırma evreni, araştırma izni alınabilen illerde görev yapan 650 personelden oluşmuştur. Araştırmadaki veriler 2018-2019 yılları arasında örnekleme oluşturan 5 ilin (Afyon, Bolu, Burdur, Konya, Kütahya) valiliklerinden araştırma izni alınarak toplanmıştır. Bu evren içerisinde, 313 personele ulaşılmış olup anketler araştırmaya dahil edilmiştir. Örneklemin evreni temsil etme gücü %48.15 olup, yüksek düzeyde temsil gücüne sahiptir (Karasar, 2012). Katılımcıların %17,9’u Afyon, %8’i Bolu, %17,9’u Burdur, %40,3’ü Konya ve %16,0’sı Kütahya ilinde görev yapmaktadır. Katılımcıların %43,5’i, 112 komuta kontrol merkezinde, %5,8’i emniyet müdürlüğünde, %3,8’i jandarma komutanlığında, %1,9’u afet ve acil durum müdürlüğünde, %3,2’si orman genel müdürlüğünde, %6,7’si itfaiye müdürlüğünde, %35,1’i ise acil çağrı merkezinde görev yapmaktadır. Araştırmada Demografik Bilgi Formu, Dönüştürücü Liderlik Ölçeği, Örgütsel Güven Ölçeği ve Sanallık Ölçüm İndeksi’nden oluşan veri toplama aracı kullanılmıştır. Araştırmada etik kurul izni Afyon Kocatepe Üniversitesi Etik Kurulundan alınmıştır.

Demografik bilgi formu katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, mesleki deneyim ve 112 acil çağrı merkezi deneyimlerini sorgulamaktadır. Sanallık Ölçüm İndeksi literatüre dayalı olarak uzman görüşleri çerçevesinde araştırmacı tarafından geliştirilmiş olup,

beşli likert tipte 11 madde içermektedir (Chudoba vd, 2005). Sanallık Ölçüm İndeksi (SÖİ) için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık analizi sonuçlarına göre tüm ölçeğin maddelerinin Cronbach Alpha değeri 0,880 olup, literatürde kabul gören değer aralığındadır (Karasar, 2012). Araştırmada sanallık ölçüm indeksinin beşli derecelendirme endeksi olmasından ötürü, pilot çalışma yapılmamıştır (Cohen vd, 2001; Karasar, 2012). Lawshe Yöntemi ile geçerlilik analizi yapılmış, tüm maddelerin kapsam geçerlilik oranları 11 madde için bildirilmiş olan 0,59 değerinin üzerinde çıkmıştır (Yurdagül, 2005). Dönüştürücü Liderlik Ölçeği beşli likert tipte 19 maddeden oluşmaktadır (Yurtkoru, 2001). Dönüştürücü Liderlik Ölçeği (DLÖ) maddeleri için yapılan Cronbach Alpha iç tutarlılık analizi sonuçlarına göre tüm ölçeğin maddelerinin Cronbach Alpha değeri 0,972 olup, literatürde kabul gören değer aralığındadır.

Ölçeklerin güvenilirlik analizleri için Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayıları hesaplanmıştır. Ölçek ortalamalarının normallik analizi için Kolmogorov Smirnov testi yapılmıştır. Normal dağılıma uymayan parametrelerin farkları için Mann Whinet U ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır. Normal dağılıma uyan parametrelerin fark analizi için Bağımsız Örneklem t-testi ve One Way ANOVA testleri kullanılmıştır. İlişkisel tarama analizleri için, ölçek ortalamaları ve değişkenlerin normal dağılıma uymaması ve kategorik değişkenlerin (nominal-ordinal) ilişkisinin analiz edilmesine izin vermesi nedeniyle Spearman's rho korelasyon analizi kullanılmıştır (Cohen vd, 2001; Karasar, 2012; Yılmaz ve Turanlı, 2022). Tüm analizler %95 güven aralığında ve 0.05 anlamlılık düzeyinde, SPSS 17 istatistik programında gerçekleştirilmiştir.

3. BULGULAR

Katılımcıların %9,9'u 25 yaş ve altında, %27,2'si 26-30 yaş arasında, %26,5'i 31-35 yaş arasında, %16,9'u 36-40 yaş arasında, %9,9'u 41-45 yaş arasında, %7,7'si 46-50 yaş arasında, %1,9'u ise 51 ve üzerinde yaş aralığındadır. Çalışanların %52,7'si kadın ve %47,3'ü erkektir. Katılımcıların %15,0'i lise, %31,3'ü ön lisans, %45,4'ü yüksek lisans ve %8,3'ü doktora mezunudur. Katılımcıların %32,6'sı 1-5 yıl, %23,6'sı 6-10 yıl, %25,2'si 11-15 yıl, %8,0'i 16-20 yıl, %9,6'sı 21-25 yıl, %0,9'u 26 ve üzerinde yıl süreyle mesleklerini yapmaktadır. Katılımcıların örgütsel güven indeks ortalaması 403.40 ± 96.27 olup, ortalamanın üzerindedir. Örgütsel güvene etki eden faktörlere ilişkin yapılan Spearman's rho korelasyon analizi sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Örgütsel Güvene Etki Eden Faktörlere İlişkin Yapılan Spearman's rho Korelasyon Analizi Sonuçları

	<i>r</i>	<i>p</i>
Sanallık ölçüm indeksi	0,240**	0,000
Dönüştürücü liderlik	0,590**	0,000
Yaş	-0,023	0,679
Cinsiyet	0,101	0,074
Medeni durum	0,101	0,076
Eğitim durumu	-0,120*	0,034
Şehir	-0,079	0,161
Görev türü	0,117*	0,039
Çalışma süresi	-0,068	0,232
Acil çağrı merkezindeki çalışma süresi	-0,091	0,106

* $p < 0,05$ ** $p < 0,01$

Korelasyon analizi sonuçlarına göre örgütsel güven ile sanallık ölçüm indeksi ($r=0,240$; $p < 0,01$), dönüştürücü liderlik ($r=0,590$; $p < 0,01$), eğitim durumu ($r=-0,120$; $p < 0,05$) ve görev türü ($r=0,117$; $p < 0,05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki vardır. Sanallık ölçüm indeksi, görev türü ve dönüştürücü liderliğin etkileri pozitif yönde iken, eğitim durumunun etkisi ise negatif yöndedir. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dönüştürücü liderlik algıları ve sanallık indeksi sonuçları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Fark analizi sonuçlarına göre sanallık ölçüm indeksi puanı medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Diğer demografik özelliklere göre sanallık ölçüm indeksi farkları istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p > 0,05$). Sanallık Ölçüm İndeksi puanı 25 ve altında yaşa sahip olanlarda, erkeklerde, bekarlarda, doktora düzeyine eğitime sahip olanlarda, Bolu ilinde görev yapanlarda, jandarma personeline, 16-20 yıl arası mesleki deneyime sahip olanlarda ve 11 yıl üzerinde acil çağrı merkezi deneyimi olanlarda daha yüksek düzeydedir.

Dönüştürücü liderlik puanı 46-50 arasında yaşa sahip olanlarda, erkeklerde, bekarlarda, lise düzeyine eğitime sahip olanlarda, Burdur ilinde görev yapanlarda, jandarma personeline, 26 ve üzeri yıl mesleki deneyime sahip olanlarda ve 1-5 yıl acil deneyimi olanlarda daha yüksek düzeydedir. Fark analizi sonuçlarına göre dönüştürücü liderlik puanı yaş, cinsiyet, görev türü ve acil deneyim süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir ($p < 0,05$). Diğer demografik özelliklere göre dönüştürücü liderlik puan farkları istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p > 0,05$).

Korelasyon analizinde çıkan parametreler ile örgütsel güven arasındaki çok değişkenli analiz için yapılan Genelleştirilmiş Lineer Model (Logit Model) analizi sonuçları Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dönüştürücü Liderlik Algıları ve Sanallık İndeksi

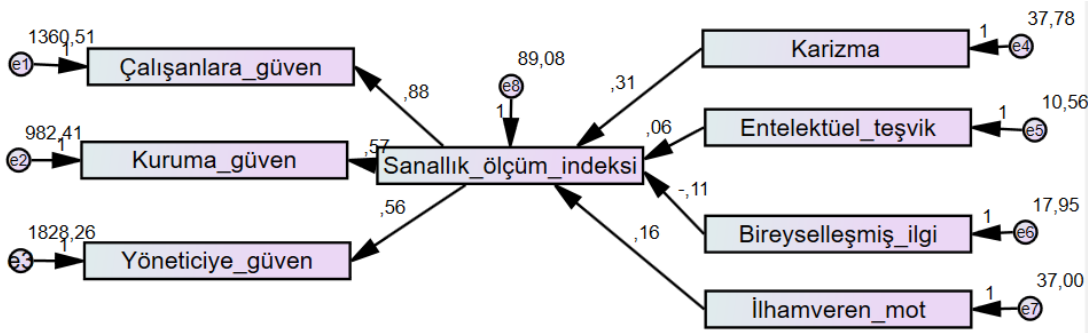
Cinsiyet			Dönüştürücü liderlik				Sanallık indeksi			
	sayı (n)	(%)	Ort.	Std. Sapma	Test değeri	P	Ort.	Std.sap.	Test değ.	P
Kadın	165	52,7	66,38	19,68	10209,500 (U)	0,012	40,53	9,50	11915 (U)	0,712
Erkek	148	47,3	71,66	17,93			40,75	10,15		
Toplam	313	100								
Yaş			Dönüştürücü liderlik				Sanallık indeksi			
	sayı (n)	(%)	Ort.	Std. Sapma	Test değeri	p değeri	Ort.	Std.sap.	Test değ.	P değ.
25 ve altı	31	9,9	75,58	17,91	18,971 (X ²)	0,004	43,32	8,70	11,493 (X ²)	0,074
26-30	85	27,2	62,82	20,13			40,09	9,34		
31-35	83	26,5	69,17	19,51			40,70	9,59		
36-40	53	16,9	68,09	17,32			40,89	11,05		
41-45	31	9,9	71,90	17,45			41,71	8,52		
46-50	24	7,7	76,79	15,63			40,08	10,79		
51 ve üzeri	6	1,9	75,67	15,12			28	8,49		
Toplam	313	100								
Medeni durum			Dönüştürücü liderlik				Sanallık indeksi			
	sayı (n)	(%)	Ort.	Std. Sapma	Test değeri	P	Ort.	Std.sap.	Test değ.	P
Evli	244	78	68,20	19,42	7793,500 (U)	0,347	40,08	9,91	7113 (U)	0,049
Bekar	69	22	71,28	17,52			42,61	9,19		
Toplam	313	100								
Eğitim durumu			Dönüştürücü liderlik				Sanallık indeksi			
	sayı (n)	(%)	Ort.	Std. Sapma	Test değeri	P	Ort.	Std.sap.	Test değ.	P
Lise	47	15	71,17	19,42	2,418 (X ²)	0,490	37,94	11,24	6,630 (X ²)	0,085
Ön lisans	98	31,3	70,08	19,31			42,44	8,91		
Yüksek lisans	142	45,4	67,46	19,13			39,91	9,92		
Doktora	26	8,3	67,96	16,97			42,69	8,30		
Toplam	313	100								
Mesleki deneyim			Dönüştürücü liderlik				Sanallık indeksi			
	sayı (n)	(%)	Ort.	Std. Sapma	Test değeri	P	Ort.	Std.sap.	Test değ.	P
1-5 yıl	102	32,6	69,62	18,14	7,496 (X ²)	0,186	40,15	9,34	3,656 (X ²)	0,600
6-10 yıl	74	23,6	66,95	21,47			41,36	10,27		
11-15 yıl	79	25,2	66,77	19,73			40,57	9,72		
16-20 yıl	25	8	68,32	15,40			43,36	8,03		
21-25 yıl	30	9,6	75,50	15,75			38,63	11,75		
26 ve üzeri	3	0,9	85,33	2,08			38,33	8,08		
Toplam	313	100								
Acil çağrı merkezi deneyimi			Dönüştürücü liderlik				Sanallık indeksi			
	sayı (n)	(%)	Ort.	Std. Sapma	Test değeri	P	Ort.	Std.sap.	Test değ.	P
1-5 yıl	273	87,2	69,65	18,85	6,273 (X ²)	0,043	40,45	9,85	1,539 (X ²)	0,463
6-10 yıl	26	8,3	66,19	22,05			40,73	10,34		
11 ve üzeri	14	4,4	58,79	13,57			44,14	7,36		
Toplam	313	100								

X2: Kruskal Wallis Testi, U: Mann Whitney U Testi

Tablo 3: Anlamli Çıkan Parametreler ile Örgütsel Güven Arasındaki Çok Değişkenli Analiz için Yapılan Genelleştirilmiş Lineer Model (Logit Model) Analizi Sonuçları

Parameter	B	Std. Hata	95% Wald Güven Aralığı		Hipotez Testi		
			Minimum	Maksimum	Wald X ²	SD	P
(Kesişim)	177,644	28,0910	122,587	232,702	39,992	1	0,000
[Eğitim durumu=Lise]	33,300	19,5872	-5,090	71,690	2,890	1	0,089
[Eğitim durumu=Ön lisans]	12,643	17,1998	-21,068	46,354	0,540	1	0,462
[Eğitim durumu=Lisans]	8,498	16,7898	-24,409	41,406	0,256	1	0,613
[Eğitim durumu=Lisansüstü]	0 ^a						
[Göreviniz=112 Sağlık]	-8,822	10,2535	-28,918	11,274	0,740	1	0,390
[Göreviniz=Emniyet]	-3,148	19,6948	-41,749	35,453	0,026	1	0,873
[Göreviniz=Jandarma]	36,839	23,7839	-9,777	83,454	2,399	1	0,121
[Göreviniz=Afet Acil D,]	-10,356	32,5638	-74,180	53,468	0,101	1	0,750
[Göreviniz=Orman Müd,]	18,628	26,9790	-34,250	71,506	0,477	1	0,490
[Göreviniz=İtfaiye]	6,542	19,1294	-30,951	44,034	0,117	1	0,732
[Göreviniz=Diğer 112]	0 ^a						
Sanallık ölçüm indeksi	0,761	0,4773	-0,174	1,697	2,545	1	0,111
Dönüştürücü liderlik (Ölçüm)	2,668	,2451	2,188	3,148	118,514	1	0,000
	5958,622 ^b	476,3089	5094,530	6969,274			

Araştırmada korelasyon analizinde anlamlı çıkan değişkenlerin ve temel parametrelerin normal dağılıma uymaması ve kategorik değişkenlerin (nominal-ordinal) regresyon modelinde kullanılmasına izin vermesi nedeniyle, lojistik regresyon analizi kullanılmıştır (Cohen vd, 2001; Karasar, 2012; Yılmaz ve Turanlı, 2022). Logit model sonuçları, çok değişkenli analizde sadece dönüştürücü liderliğin örgütsel güven üzerinde etkili olduğunu ve bu etkinin pozitif yönde, anlamlı olduğunu göstermiştir (B=2,668; p<0,01).



			Tahmin	S.E.	C.R.	P
Sanallık ölçüm indeksi	<---	Karizma	0,308	0,087	3,538	***
Sanallık ölçüm indeksi	<---	Entelektüel teşvik	0,059	0,164	0,360	0,719
Sanallık ölçüm indeksi	<---	Bireyselleşmiş ilgi	-0,114	0,126	-0,906	0,365
Sanallık ölçüm indeksi	<---	İlhamveren mot	0,163	0,088	1,856	0,063
Çalışanlara güven	<---	Sanallık ölçüm indeksi	0,882	0,215	4,092	***
Kuruma güven	<---	Sanallık ölçüm indeksi	0,568	0,183	3,100	0,002
Yöneticiye güven	<---	Sanallık ölçüm indeksi	0,557	0,250	2,231	0,026

Şekil 2: Örgütsel Güven ile Dönüştürücü Liderlik Arasındaki İlişkide Sanallık Ölçüm İndeksinin

Aracı Rolü

Örgütsel güven ile dönüştürücü liderlik arasındaki ilişkide sanallık ölçüm indeksinin aracı rolü için yapılan yapısal eşitlik modellemesi analizi sonuçları Şekil 2’de verilmiştir.

Yapısal eşitlik modelleme analiz sonuçlarına göre çalışanlara güven ve karizma dışında, (dönüştürücü liderliğin sanallık ölçüm indeksinin örgütsel güven ile dönüştürücü liderlik arasındaki ilişkide arabulucu etkisi istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0,05$). Sanallık ölçüm indeksi ile çalışanlara güven arasında da anlamlı ilişki olup, karizma ile çalışanlara güven sanal örgütlerde ön plana çıkan iki yönetsel araçtır. Tahminsel değerlere bakıldığında, sanallık ölçüm indeksinin çalışanlara güven arabulucu değeri daha yüksektir.

4. TARTIŞMA

Literatürde yapılan çalışmalar dönüştürücü liderliğinde diğer liderlik türleri gibi demografik özelliklere göre farklılık gösterdiğini rapor ederken , tek merkezli yapılan çalışmalar ya da benzer demografik özelliğe sahip olan örneklem üzerinde yapılan çalışmalar ise (Lai vd., 2020; Udin, 2020; Wang vd., 2021) demografik özelliklerin dönüştürücü liderlik tarzları üzerinde önemli farklılıklara neden olmadığını rapor etmektedir (Abazeed, 2018; Korejan ve Shahbazi, 2016; Bose ve Haque, 2011; Macit, 2003; Yücel, 2021). Bu araştırmada elde edilen sonuçlara göre dönüştürücü liderlik yaş, cinsiyet ve acil çağrı merkezi deneyim süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir ($p<0,05$). Buradan hareketle, araştırmada dönüştürücü liderliğin demografik özelliklere göre anlamlı derece de farklılık gösterdiği ortaya koyulmuştur. Araştırmanın çok merkezli olması, çalışanların verdikleri yanıtların soru maddelerine göre yüksek derecede tutarlı olmasının da bu sonuç üzerinde etkili olduğu ifade edilebilir. Benzer çalışmalarla, demografik özelliklerin dönüştürücü liderlik üzerinde ne gibi etkisinin olduğu ve bu etkinin nasıl yönetileceği daha derin araştırmalarla incelenebilir.

Sanallık algısı sosyal anlamda bireylerin içerisinde buldukları toplum ile ilişki ve entegrasyonlarını da gösteren bir olgu olduğundan, bireylerin psikolojik ve sosyolojik yapıları ile yakından ilişkilidir. (Paliszkievicz ve Chen, 2022; Mysirlaki & Paraskeva, 2020; Caballes, 2020; Drucker, 2011; Efil, 2010; Akkirman ve Harris, 2005; İnce, 2003; Öğüt, 2001; Chase, 1999). Yapılan bu araştırmada sanallık ölçüm indeksinin demografik özelliklerden sadece medeni duruma göre anlamlı derecede farklı olduğu, ancak diğer demografik özelliklere göre gruplar arasındaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Bu durum, araştırma örnekleminin genel olarak birbirine yakın demografik özelliklere sahip olmasından kaynaklanıyor olabilir. Her ne kadar araştırma çok merkezli olarak yapılmış olsa da mesleğin genel yapısı ve özellikleri gereği, araştırmaya katılan çağrı merkezi çalışanlarının demografik

özellikleri birbirine benzerdir. Bu nedenle, özellikle aynı kuşaklarda olmalarının bu sonuç üzerinde etkili olduğunu ifade etmek mümkündür.

Literatürde her ne kadar sanal takımlarda dönüştürücü liderlik ve örgütsel güveni bir arada inceleyen çalışma olmasa da bu kavramlar üzerinde yapılan çalışmalar, sanal takımların örgütsel güven üzerinde etkisi olacağına işaret etmektedir (Fidanboy, 2021; Nastase ve Roja, 2013; Kırel, 2007). Keçecioğlu ve Kelgökmen (2004) sanal takımların yönetiminde liderliği merkezi mücadele alanı olarak tanımlamaktadır. Vuran ve Mert (2017) ise sanal takımlarda liderlik türü olan sanal liderliğin, örgütsel adaletle de ilişkili olan sinerji düzeyini arttırdığını bildirmiştir. Özmen ve Eriş (2021) liderliğin dönüşümünde, dijital süreçlerin etkili olduğunu, dolayısıyla sanal takımlarda liderliğin değiştiğini rapor etmiştir. Kohntop vd. (2020) çalışmalarında, sanal örgütlerde işyeri ortamının ve liderliğin etkili olduğunu bildirmişlerdir. Taş, vd. (2020) ise teknolojik dönüşüm ve sanallığa uyumun liderler için önemini vurgulamışlardır. Çeri ve Booms (2009) çalışmasında, lidere duyulan güven ile liderlik arasındaki ilişkiyi anlamlı bulsa da örgütsel güven ile doğrudan bir ilişki ortaya koymamıştır. Yapılan bu araştırmanın sonucunda sanal örgütlerde dönüştürücü liderliğin örgütsel güven üzerindeki etkilerinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Aslında dönüştürücü liderlik, örgütsel güveni olumlu yönde etkilemektedir. Ancak sanal örgütler söz konusu olduğunda, bu durum geçerli değildir. Bu bulguyu, örgütlerde sanallaşmanın artmasıyla, liderlik ve güven uygulamalarının daha etkisiz hale gelmesi şeklinde yorumlamak mümkündür. Çünkü 112 acil çağrı merkezlerinin sanal yapısı, tüm görev ve fonksiyonların öncelikle insan yaşamının korunması ve iyileştirilmesi esasına dayanmaktadır. Bu durum dışsal bir etki olmaksızın çalışanların görev ve sorumluluk bilinci ile harekete geçmelerini gerektirir. Ayrıca bilgi ve kaynak akışının, paylaşımına ve denetime açık olması sistemi daha güvenilir hale getirmektedir. Bu durum örgüte duyulan güveni lider faktöründen bağımsız olarak güçlendirici bir etki yaratabilmektedir. Ancak liderler, örgüte ve yönetime duyulan güvenin sürekliliğini sağlamak için uzaktan erişimin yanı sıra, yüz yüze görüşme olanaklarının sunulduğu geniş katılımlı toplantılar düzenleyerek örgütsel güvenin artmasını sağlayabilirler. Bu tür bir hibrit yaklaşımla birlikte liderler, sistemin güvenilirliğinin ötesinde birlik ve beraberlik ruhu içinde zorlayıcı koşullarda, çalışanlarla beraber olduğu ve onları daima desteklediği hissini yarattıklarında, karşılıklı olarak güvenin daha güçlü bir şekilde tesis edilmesine katkıda bulunabilirler.

SONUÇ

Araştırmada elde edilen sonuçlardan da görüleceği üzere, 112 acil çalışanlarında örgütün sanallık düzeyi yüksek olup, örgütsel güven ve liderlik konularında geleneksel örgüt kuramları ve yönetim araçlarının yetersiz kalacağı ifade edilebilir. Bu bakımdan örgütsel güvenin sağlanması ve çalışanların olumlu bir örgüt iklimi içerisinde görevlerini yerine getirebilmelerinde, dönüştürücü liderliğin etkili bir rolünün olduğu görülmektedir. Ancak, söz konusu kuruluşun sanal yapısı olduğunda, anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Buna göre araştırma örnekleme sınırları için sanal örgütlerde dönüştürücü liderliğin örgütsel güven üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılabılır. Bu sonuçlar birkaç faktöre bağlı olarak açıklanabilir. Bunlardan ilki, 112 acil çağrı merkezlerindeki iş süreçleri ve görevlerin, örgütün sanal yapısından bağımsız olarak insan yaşamını güvence altına almaya ve olaylara zamanında müdahale etmeye dayanmasıdır. İlk yardım, afet yönetimi ve güvenlik gibi zaman baskısı altında yürütülen birçok acil görev öncelikle insanın ve onun yaşam alanının korunması ile ilgilidir. Görevler ve faaliyetlerin taşıdığı bu yükümlülükler, tüm çalışanlara üstün bir görev bilincinin aşılmasında katkı sağlamaktadır. Böyle bir yapıda liderin duygusal ve psikolojik güveni güçlendirebilecek nitelikleri daha fazla önem taşımaktadır. Liderlerin bu özelliği zaten mevcut yapı için gerekli olan niteliklerdir. Bu özellikleri kuruluşların sanallaşma eğilimleri ile açıklamak mümkün olmayabilir. Öte yandan sanal yapılarda çalışanlar ve birimler arasındaki iletişim ve bilgi akışının kayıt altında tutulması hem dış paydaşlar hem de çalışanlar açısından örgüte duyulan güveni güçlendirebilecek bir etki yaratmaktadır. Çünkü sanal yapılaşma aynı zamanda iç ve dış denetimi güçlendirebilecek şekilde şeffaflığı ve verilerin belirli yasalar çerçevesinde erişime açılmasını olanaklı hale getirmektedir.

Sanal bir örgütte dönüştürücü liderliğin yanı sıra farklı liderlik tarzlarının örgütsel güven üzerindeki etkilerini ortaya koyabilecek bir çalışma; sanal örgütlerde liderlik ve örgütsel güven ilişkisinin açıklanması bakımından önem taşımaktadır. Tek bir liderlik tarzı yerine başta dönüştürücü liderlik ile sıkça karşılaştırılan etkileşimci (transactional) liderlik boyutları olmak üzere farklı liderlik tarzları da gelecekteki araştırmalara dahil edilebilir. Böylece katılımcıların tek bir liderlik tarzı ile ilgili algıları yerine, farklı liderlik tarzları konusundaki görüşleri de dikkate alınabilir. Bunun için birden fazla liderlik tarzının bulunduğu çok boyutlu liderlik ölçeğinin kullanılması önerilebilir.

Çalışmanın Sınırlılıkları

Yapılan bu çalışmanın 112 acil çağrı merkezi alt yapısının olduğu ve uygulamaya geçen sınırlı sayıdaki izin verilen illerde yapılması örneklem sayısı açısından kısıtlılığa neden olmuştur. Benzer çalışma yapmak isteyen araştırmacılar için çalışma alanlarının, kurumlarının ve meslek gruplarının genişletilerek yapılması önerilebilir. 313 anket araştırmaya dahil edilmiştir. Bu bakımdan örneklemin evreni temsil etme gücü %48,15 olup, yüksek düzeyde temsil gücüne sahiptir (Karasar, 2012). Bu bakımdan sınırlılık araştırma ile ilişkili olmayıp, saha ile ilişkilidir. Ancak çalışmanın çok merkezli olması, değerini artırmaktadır.

Yazar Katkıları

ZK, HÖ araştırma tasarımı; ZK, HÖ veri toplama; ZK, HÖ veri analizi; ZK, HÖ makale yazımına katkı sunmuştur.

Çıkar Çatışması

Yazarlar çıkar çatışması olmadığını bildirmişlerdir.

KAYNAKÇA

- Abazeed, M. (2018). Impact of Transformational Leadership Style On Organizational Learning. *International Journal of Business and Social Science*, 9(1), 24–31.
- Akkirman, AD, Harris, DL. (2005). Organizational Communication Satisfaction in The Virtual Workplace. *The Journal of Management Development*, 24(5-6), 397-405.
- Aydamak, MY. (2021). Sağlık Hizmetlerinde Sanal Organizasyon, E-Sağlık Ve Teletıp: Avrupa Referans Ağları. *Journal of Healthcare Management and Leadership*, (1), 15-35.
- Bahadır, T. (2020). *112 Acil Çağrı Merkezlerinin Faaliyet Yılları*. Web Site <https://www.112.gov.tr/kurumlar/112.gov.tr/IcSite/yozyat/haberler/2020/112-Acil-Cagri-Merkezleri.pdf>, 02.04.2023.
- Bass, BM. (1985). Leadership: Good, Better, Best. *Organizational Dynamics*, 13(3), 26-40.
- Bass, BM, & Avolio, BJ. (1996). Multifactor Leadership Questionnaire. *Western Journal of Nursing Research*. 57(2), 201-212.
- Bass, BM, & Riggio, RE. (2006). *Transformational Leadership*. Taylor&Francis Psychology Press.
- Bose, T, Haque, E, (2011). *Transformational Leadership: Concepts, Applications, Criticisms and Evaluations*. 8,(September 2011), 40–49.

Caballes, LT. (2020). *The Moderating Role of Virtual Work Environment on Transformational Leadership and Prsonality Types as Predictors of Occupational Self-efficacy of Employees from Selected Institutions in Metro Manila*. Master Thesis, animo repository.

Carey, MR. (1992). Transformational Leadership and the Fundamental Option for Self-transcendence. *The Leadership Quarterly*, 3(3), 217-236.

Caro, DH. (2015). *Medical Leadership of Emergency Management Systems in Canada: Key Attributes and Competencies*. Telfer School of Management, Ottawa.

Caro, DH. (2015). *Code red: Towards transformational leadership of emergency management systems*. Telfer School of Management, Ottawa.

Chase, N. (1999). *Training Trends: Learning To Lead a Virtual Team*. Quality Magazine, August.

Chudoba, KM, Wynn, E, Lu, M, & Watson-Manheim, MB. (2005). How virtual are we? Measuring virtuality and understanding its impact in a global organization. *Information systems journal*, 15(4), 279-306.

Cohen, L, Manion, L, & Morrison, K. (2001). *Research Methods in Education (5th ed.)*. Oxford: Routledge Falmer Publisher.

Çeri-Booms, SM. (2009). *An Emprical Study on Transactional, Transformational and Authentic Leaders: Exploring the mediating role of "Trust in Leader" on Organizational Identification*, Yeditepe University Graduate Institute of Social Sciences, Doctorate Thesis.

De Lima, OM, & Araújo, JMC. (2016). Linking Transformational Leadership and Organizational Trust: has Organizational Commitment a Mediating Effect on it? *Cuadernos de Gestión*, 16(1), 43-62.

Drucker, PF. (2011). *Büyük Değişimler Çağında Yönetim* (Çev: Z. Dicleli), Optimist Yayınları, İstanbul.

Efil, İ. (2010). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*. 11. Basım, Dora Yayınevi, Bursa.

Ekşi, A, Torlak SE. (2011). Avrupa Tek Acil Çağrı Numarası Uygulama Sürecinde Acil Çağrı Hizmetlerinden Yararlanma Durumu: Antalya ve İzmir İllerinin Karşılaştırılması. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 11(4), 149-158.

Fidanboy, CÖ. (2021). *Sanal Takım Yönetimi İçin Öz Liderlik Stratejilerini Anlamak: Birey ve Takım Düzeyinde Bir İnceleme*. (Editör: Karabulut, Ş.) Yönetim-Strateji-Organizasyon: Teoride ve Uygulamada. Cilt 2, Gazi Kitapevi, Ankara.

İnce, M. (2003). Değişim Sürecinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İnsan Kaynakları Yöneticilerinin Yeni Rollerini. *Standard Dergisi*, 497, 18-29.

Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Bilim Kitap Kırtasiye Yayınevi.

Keçecioglu, T, Kelgökmen, D. (2004). Sanal Takımları Yönetmek, *Review of Social, Economic & Business Studies*, 5(6), 395-413.

- Kırel, Ç. (2007). Sanal Örgütlerde Örgütsel Davranışın Geleceği, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1, 93-110.
- Kohntopp, T, Kohntopp, T, and McCann, J. (2020). Leadership in Virtual Organizations: Influence on Workplace Engagement. *School of Management Publications*, 141.
- Korejan, MM, Shahbazi, H. (2016). An Analysis Of The Transformational Leadership Theory. *Journal of Fundamental and Applied Sciences*, 8(3), 452.
- Lai, FY, Tang, HC, Lu, SC, Lee, YC, & Lin, CC. (2020). Transformational Leadership and Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *Sage Open*, 10(1), 2158244019899085.
- Macit, M. (2003). Leadership And Bass Transactional And Transformational Leadership Theory. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 87-114.
- Memiş, L, & Babaoğlu, C. (2020). Acil Durum Ve Afet Yönetiminde Süreç Yaklaşımı Ve Teknoloji. *Omer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(4), 777.
- Mert, G, Dördüncü, H, İncaz, S. (2019). Dönüştürücü Liderlik Davranışlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Vakıf Üniversitesi Örneği. *Journal of International Social Research*, 12(65), 1169–1182.
- Mysirlaki, S, & Paraskeva, F. (2020). Emotional Intelligence and Transformational Leadership in Virtual Teams: Lessons from MMOGs. *Leadership & Organization Development Journal*, 41(4), 551-566.
- Nastase, M, ve Roja, A, (2013). New Management for the New Economy. *Proceedings of the 7th International Management Conference*, November 7th-8th, 2013, Romanya.
- Öğüt, A. (2001). *Bilgi Çağında Yönetim*, Nobel Yayınevi, İstanbul.
- Özmen, Ö, Eriş, E, Özer, PS. (2022), Dijital Dönüşüm ve Liderlik: Sanayi Sektöründe Bir İnceleme, *KAÜİİBFD, Kongre Özel Sayısı*, 13, 206-23.
- Paliszkievicz, J, Chen K. (2022). *Trust, Organizations And The Digital Economy: Theory And Practice*. Routledge Advances in Management and Business Studies.
- Ruggieri, S. (2009). Leadership in Virtual Teams: A Comparison of Transformational and Transactional Leaders. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 37(8).
- Şimşek, T. (2021). Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Güven Üzerindeki Etkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Global Journal of Economics And Business Studies*, 9(18), 184-194.
- Taş, A, Özkara, ZU, Aydın, B. (2020). Elektronik Liderliğin Temel Boyutu: Sanal Teknoloji Yeterliğinin Yöneticiye Duyulan Güvene Etkileri, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (3), 2879-2894.
- Topaloğlu, H, & Arastaman, G. (2016). Örgütlerde Psikolojik Sözleşme Üzerine Kuramsal Bir Değerlendirme. *Ihlhara Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1 (2), 25-36.
- Türkiye Cumhuriyeti İç İşleri Bakanlığı. (2023). *112 Acil Çağrı Merkezi Çalışma Yönetmeliği*. Web Site. <https://www.mevzuat.gov.tr/File/GeneratePdf?mevzuatNo=19670&mevzuatTur=KurumVeKurulusYonetmeliği&mevzuatTertip=5>, 02.04.2023.

Udin, U. (2020). Transformational Leadership and Organizational Commitment: a Review of Literature. *Journal of Research and Opinion*, 7(2), 2623-2626.

Vuran Y, Mert, İS, (2017). Sanal Liderlik, *International Journal of Academic Value Studies*, 3(9), 63-78.

Wang, HF, Chen, YC, Yang, FH, & Juan, CW. (2021). Relationship Between Transformational Leadership and Nurses' Job Performance: The Mediating Effect of Psychological Safety. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 49(5), 1-12.

Yeşil, ST. (2017). Sağlık afet ve acil durum planlarında genel yaklaşımlar ve ülkemizde kullanılan planlar. *Turkish Journal of Public Health*, 15(3), 233.

Yılmaz, K, ve Turanlı, M. (2022). A Multi-Disciplinary Investigation on Minimizing Linearization Deviations In Different Regression Models. *Change & Shaping The Future, IV. ASC-2022/Fall Congress* ISBN 978-625-8048-99-5.

Yue, CA., Men, LR, & Ferguson, MA. (2019). Bridging Transformational Leadership, Transparent Communication, and Employee Openness to Change: The Mediating Role of Trust. *Public Relations Review*, 45(3), 101-779.

Yurdagül, H. (2005). Ölçek Geliştirme Çalışmalarında Kapsam Geçerliği için Kapsam Geçerlik İndekslerinin Kullanılması. *XIV. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi*, 28-30 Eylül, Denizli.

Yurtkoru, ES. (2001). *The Role of Leadership in the Organizational Change Process*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Bilim Dalı Doktora Tezi.

Yücel, İ. (2021). Transformational Leadership and Turnover Intentions: the Mediating Role of Employee Performance During the COVID-19 Pandemic. *Administrative Sciences*, 11(3), 81.