

**ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK
ALGILARININ KARŞILAŞTIRILMASI: BANKACILIK SEKTÖRÜNDE BİR
UYGULAMA**

*COMPARISON OF PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND
ORGANIZATIONAL TRUST OF EMPLOYEES: AN APPLICATION ON BANKING
SECTOR*

Cenk AKSOY¹

ÖZET

Bu çalışmada bankacılık sektöründe çalışanların örgütsel güven ile örgütsel bağlılık algıları sorgulanmıştır. Araştırma kapsamındaki kamu ve özel sektör banka şubelerinde çalışan personele örgütsel güven, örgütsel bağlılık ölçekleri ve demografik değişkenler ile alakalı soruları içeren anketten 160 tane dağıtılmış, ancak bunlardan 120'si değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistik metot ve test teknikleri (frekans dağılımı, t-testi, Anova, regresyon, korelasyon) kullanılarak SPSS 18.0 istatistik paket programı yardımıyla değerlendirilmiştir. Demografik değişkenler açısından çalışanların bağlılık düzeyinde bazı farklılıklar olduğu, güven düzeylerinde ise farklılaşmadığı görülmüştür. Ayrıca örgütsel güven ve örgütsel bağlılık faktörleri arasında yüksek düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Güven ve Bankacılık Sektörü.

Jel Kodları: D23

ABSTRACT

In this study, perception of organizational commitment and organizational trust of employees in the banking sector was questioned. The survey of public and private sector personnel working in bank branches and organizational commitment, organizational trust scale and demographic variables, including questions related to the questionnaire distributed at 160, but 120 of them was evaluated. The data obtained in the study were analyzed with SPSS 18.0 statistical software packages by using various statistical methods and testing techniques (frequency distribution, t-test, Anova, regression and correlation) for the purpose of research. The analysis found no difference according to demographic variables in terms of organizational trust, however there is a difference in organizational commitment. Besides, a liner relationship was found between organizational commitment and organizational trust.

Keywords: Organizational Commitment, Organizational Trust and Banking Sector.

Jel Codes: D23

¹ Arş. Gör. Dr., Dicle Üniversitesi SHYO, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Bölümü, cenk.aksoy@dicle.edu.tr

GİRİŞ

Finans sektöründe önemli bir konuma sahip olan bankaların etkinlik ve verimliliklerini arttırabilmek için kendilerini geliştirmeleri, değişime uygun nitelikte bir insan kaynakları yapısına sahip olmaları gerekmektedir. Hizmet sektörü açısından büyük önem taşıyan bankaların insan kaynakları yapılarında, yeniden yapılanma ile birlikte yaşanan değişime bağlı olarak örgütsel bağlılık ve güven konularında da önemli çalışmalar yapılması gerektiğini vurgulayabilmek adına böyle bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Literatürde bankacılık sektöründe çalışanların örgütsel güven ile örgütsel bağlılık düzeylerinin araştırılması ile ilgili olarak az sayıda çalışma olduğundan, konuyla ilgili çalışmaya karar verilmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen verilerle, banka sahiplerine, banka yöneticilerine ve konuyla ilgili akademisyenlere veri sağlayarak faydalı olunması amaçlanmıştır.

Çalışmada genel hatlarıyla örgütsel bağlılık ve güven kavramlarına yer verilmiştir. Bunun sonucunda da alan araştırması kapsamında; bu kavramlar arasındaki ilişki bankacılık sektöründe incelenerek geliştirilmesi gerekli görülen fonksiyonlara ilişkin öneriler sunulması amaçlanmıştır.

LİTERATÜR TARAMASI

1. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, özellikle örgütsel davranış alanında kullanılan bir kavram olarak karşımıza çıkmakta olup, uzun yıllar akademisyenler tarafından üzerinde araştırmaların yapıldığı bir odak haline gelmiştir. Yapılan çalışmalar, örgütsel bağlılık kavramının işgörenlerin örgüt ile ilişkilerini nitelendiren psikolojik bir durumu ifade ettiği konusunda ortak bir noktada birleşmektedir. İşgörenler örgüt için faaliyet göstermekte ve zihinlerinde oluşturdukları örgütsel izlenimlere göre işgörenlerin örgütsel bağlılık düzeyleri değişmektedir (Güçlü, 2006: 8, akt. Varol, 2010: 3). Bu alanda yapılan çalışmalara en önemli katkıyı sağladığı düşünülen Meyer ve Allen'a göre örgütsel bağlılık kavramı "bireyi örgüte bağlayan psikolojik bir durum" olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca Meyer ve Allen, örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık şeklindeki üç bileşenden meydana geldiğini belirtmektedirler. İşgörenleri örgüte bağlayan psikolojik bir durumu yansıtan örgütsel bağlılık kavramının tanımı hakkında araştırmacılar açısından farklı bakış açıları bulunmaktadır. Söz konusu bu araştırmacılar açısından yapılan tanımlar şu şekildedir (akt. Bakan, 2011: 8-10):

- Örgütün amaç ve değerleri ile bireyin amaç ve değerlerinin bütünleşmesi ve uyumlaşması sürecidir (Hall ve ark., 1970: 176).
- Kişinin belirli bir örgüte karşı ilgisi ve örgütle kendini tanımlamasının göreceli olarak derecesidir (Mowday ve ark., 1979: 224).
- Kişinin örgütsel amaçlar ve özellikleri içselleştirmesi ve örgüte adapte olmasını sağlayan örgüte yönelik hissettiği psikolojik ilgi ve bağlanmasıdır (O'Reilly ve Chatman, 1986: 492).
- İşgörenin çalıştığı işletmede işine devam etme isteğinde olması, işyerine düzenli olarak gelmesi, işletmenin varlıklarını koruması ve işletmenin amaçları ile bütünleşmesidir (Meyer ve Allen, 1997).

2. Örgütsel Güven

Örgütsel güven, otuz yılı aşkın bir süredir yönetim biliminde araştırma konusudur (Wahlstrom ve Louis, 2008: 458). Örgütsel güven Tan ve Lim (2009: 45) tarafından örgüt çalışanlarının örgütün eylemlerine karşı savunmasız kalmaya istekli olmaları olarak tanımlanmıştır. Yılmaz ve Atalay (2009: 341) ise kavramı örgütte çalışan herkesin hissettiği güven ve destek olarak açıklamıştır. Örgütsel güven kavramı ile ilgili yapılan diğer tanımlarda örgütsel güven (Polat, 2007: 46):

- Örgüt üyelerinin iyiliği için karşılıklı saygıya ve nezakete dayalı uyumlu davranışların bir sonucu olarak kazanılan bir olgudur (Taylor, 1989).
- Yöneticilerin verdikleri sözün arkasında duracaklarına dair çalışanların besledikleri inançtır (Mishra ve Morrissey, 1990).
- Örgütteki kişiler arası güvenin örgüte genelleştirilmesi ve başka bir deyişle, örgüte olan toplu yönelimi ifade eder (Zaheer ve ark., 1998).

Örgütsel güven, örgüt içinde güven temeline dayanan ilişkilerin kurulabilmesi, amaçlara ulaşmada ve etkili bir ekip kurmada oldukça önemli bir unsurdur. Güvenin tam olarak yerleşmediği örgüt ortamlarında ise etkili ekiplerin kurulabilmesi, takım çalışmalarının gerçekleştirilebilmesi ve belirlenen hedeflere ulaşılabilmesi oldukça güçtür (Asunakutlu, 2001: 5).

Örgüt içinde güven ortamının oluşması, astlar ve üstler arasında güvene dayalı ilişkilerin kurulması örgütsel performansı, üretkenliği ve örgütsel bağlılığı etkilemektedir (Straiter, 2005: 86). Örgüt içerisinde güvene dayalı ilişkilerin oluşturulması ve astların üstlerine ve bir bütün olarak örgütlerine güven hissetmelerinin, örgütlerine karşı duygusal açıdan bağımlı, kendilerini örgütlerinin bir parçası görebilen, işlerinden tatminkâr olabilen ve örgütlerinden ayrılmayı düşünmeyen çalışanlar oluşturabilir. Bu pozitif neticelerin görülebilmesi için çalışanların yöneticilerine ve örgütlerine karşı güven hissetmelerinde önemli olan unsurların ve güveni oluşturan etmenlerin ortaya çıkarılması gerekir (Demircan ve Ceylan, 2003:139).

Örgütsel güven kavramı araştırıldığında, literatürde genel olarak üç temel boyutta incelendiği görülmektedir. Bu boyutlar; örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışanlar arası güven olarak ortaya çıkmaktadır (Molla, 2011: 58).

3. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven İlişkisi

Güvenin örgütsel bağlılık üzerin de etkisi olduğu yönünde literatürde çok sayıda araştırma yapılmış ve araştırmaların hemen hepsinde güven ile örgütsel bağlılık arasında pozitif ilişki bulunmuştur (Bansal ve ark., 2004: 234; Ruyter ve Wetzels, 1999: 57). Yeni nesil örgütlerin temel sorunlarından birisi olan örgütsel bağlılık oluşturma, güven temelli bir örgütsel yapılanmayı zorunlu kılmaktadır. Örgütsel bağlılık oluşturma, örgütte etkili bir güven ortamının varlığı ve sürekliliğine bağlı olarak sonuç doğuracaktır. Örgütsel güven oluşturma ve geliştirme yeteneklerini iyi organize edebilen örgütler, çalışanların bilgi, yetenek ve tecrübelerinden en yüksek getiriye elde etmekle yetinmeyecek, örgütsel bağlılık oluşturma konusunda da daha avantajlı olacaklardır (İnce ve Gül, 2005; Demirel, 2008, akt. Bakan, 2011: 169).

4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın amacı, örgütlerde güven faktörünün, örgütsel bağlılık üzerinde bir etkisi olup olmadığının ortaya konulması, eğer etkisi varsa da bunun derecesini ortaya çıkarmak ve işgörenlerin güven ve bağlılık algılamaları; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. Araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir:

H₁: İşgörenlerin örgütsel güven ile örgütsel bağlılık algıları arasında pozitif doğrusal bir ilişki vardır.

H₂: İşgörenlerin örgütsel güven algılarının, örgütsel bağlılık üzerinde etkisi vardır.

ARAŞTIRMA

Araştırmanın Yöntemi: Bu çalışmada, Diyarbakır ilinde faaliyet gösteren özel ve kamu sektörü banka çalışanlarına yönelik bağlılık ve güven ölçeği uygulanmıştır. Dağıtılan 160 anketten, 128'i geri dönmüş ancak 8'i değerlendirme dışında tutulmuştur. Geriye dönüş oranı % 75 olmuştur.

Veri Toplama Araçları: Verilerin toplanmasında; yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum ve iş tecrübesi gibi özellikler yer alan demografik bilgiler formu ile literatürden yararlanılarak elde edilen toplam 9 maddeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Örgütsel bağlılığın ölçülmesinde 1-5 arasındaki sorular Mowday, Steers ve Porter (1979: 228, akt. Fields, 2002: 47) tarafından hazırlanan ölçek, örgütsel güvenin ölçülmesinde ise 6-9 arasındaki sorular Nyhan ve Marlowe (1997, akt. Ertürk, 2008: 462) tarafından hazırlanan ölçek kullanılmıştır. Her iki ölçeğinde ifadelerinde düzeltmelere gidilmiştir. Anket formunda yer alan ifadeler katılımcıların ne derecede katıldığını belirlemek için 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Buna göre ifadeler, "Kesinlikle Katılmıyorum (1)", "Katılmıyorum (2)", "Kısmen Katılıyorum (3)", "Katılıyorum (4)", "Tamamen Katılıyorum (5)" olarak sıralandırılmıştır.

Verilerin Analizi: Verilerin değerlendirilmesinde SPSS 18.0 istatistik programı kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler, araştırmanın amacı doğrultusunda çeşitli istatistik metod ve test teknikleri (frekans dağılımı, ortalama, t-testi, ANOVA, regresyon, korelasyon) kullanılarak yorumlanmıştır. Verilerin değerlendirilmesi, katılımcıların her bir soruya verdikleri cevapların toplam puanları üzerinden yapılmıştır. İstatistikî anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

BULGULAR

Araştırmaya katılanlarla ilgili bazı demografik bilgiler Tablo 1.'de gösterilmiştir. Bu tabloda görüldüğü gibi araştırmaya 120 kişi katılmış olup, bayanların oranı %27,5 ve erkeklerin oranı ise %72,5'dir. Medeni durum açısından değerlendirildiğinde evlilerin oranı %69,2 ve bekârların oranı %30,8'dir. Katılımcıların %33,3'ü lise, %57,5'i ise üniversite mezunudur. Yaş durumuna bakıldığında 20-30 yaş aralığındaki personel sayısı %20 iken, 31-40 yaş aralığı %32,5, 41-50 yaş arası %29,2 ve 50 yaş üstü personel sayısı ise %18,3'lük paya sahiptir. İş tecrübelerine bakıldığında 1-5 yıl arası tecrübelilerin %15 olduğu görülürken, 6-10 yıl arası %14,2, 11-15 yıl arası %23,3, 16-20 yıl arası 13,3, 20 ve üzeri yıl iş tecrübesine sahip olanlar ise %34,2 olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 1. Demografik Değişkenler

Demografik Değişkenler	frekans	%
Cinsiyet		
Bayan	33	27,5
Erkek	87	72,5
Toplam	120	100
Yaş		
20-30	24	20,0
31-40	39	32,5
41-50	35	29,2
50 ve üzeri	22	18,3
Toplam	120	100
Eğitim Durumu		
İlköğretim	3	2,5
Lise	40	33,3
Üniversite	69	57,5
Lisansüstü	8	6,7
Toplam	120	100
Medeni Hali		
Evli	83	69,2
Bekâr	37	30,8
Toplam	120	100
İş Tecrübesi		
1-5 yıl	18	15,0
6-10 yıl	17	14,2
11-15 yıl	28	23,3
16-20 yıl	16	13,3
20 ve üzeri yıl	41	34,2
Toplam	120	100

Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki Korelasyon Analizi**Tablo 2.** Örgütsel Güven ve Bağlılık Arasındaki İlişki

	Örgütsel Bağlılık	Örgütsel Güven
Örgütsel Bağlılık	1	
Örgütsel Güven	0,634**	1

** . Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlı (çift yönlü).

H₁: İşgörenlerin örgütsel güven ile örgütsel bağlılık algıları arasında ilişki vardır.

Tablo 2.'de araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güven ile örgütsel bağlılık algıları arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, korelasyon katsayısı 0,634 olarak hesaplanmıştır. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlılığının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre işgörenlerin örgütsel güven ile örgütsel

bağlılık algıları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Başka bir deyişle H_1 hipotezi desteklenmiştir.

Örgütsel Bağlılık ile Örgütsel Güven Arasındaki Regresyon Analizi

Tablo 3. Örgütsel Bağlılık ile Örgütsel Güven Arasındaki Regresyon Analizi

Belirleme Katsayısı	Düzeltilmiş Belirleme Katsayısı	Standart Sapma
0,404	0,399	3,97941

Bağımlı değişkenin, bağımsız değişkene hangi oranda bağlı olduğunu göstermeye yarayan katsayı olan determinasyon katsayısı, bu çalışmada yer alan “örgütsel bağlılık” bağımlı değişkeninin “örgütsel güven” bağımsız değişkenine hangi oranda bağlı olduğunu belirlemek için hesaplanmış ve örgütsel bağlılık değişkeninde örgütsel güven değişkeninin ne kadar etkili olduğu saptanmıştır. Örgütsel güvenin, örgütsel bağlılığı açıklama düzeyi (R Kare = 0,404) olarak tespit edilmiştir.

H_2 : İşgörenlerin örgütsel güven algılarının, örgütsel bağlılık üzerinde etkisi vardır.

Örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerinde güçlü bir etkisi olduğunu göstermiştir. İşgörenlerin örgüte güven duymasını sağlamak çalışanların örgütsel bağlılıklarını olumlu şekilde etkilemektedir. Dolayısıyla H_2 hipotezi de desteklenmiştir.

SONUÇ

Araştırmada, güven faktörünün örgütsel bağlılıkla olan ilişkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda araştırma problemini destekleyen sonuçlar elde edilmiştir. Araştırmada yapılan testler ve analizler kapsamında elde edilen sonuçlar aşağıdaki gibidir:

1. Araştırmada işgörenlerin örgütsel güven ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasında ilişki olup olmadığına bakılmış olup, böyle bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla H_1 hipotezi desteklenmiştir. Araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında istatistiksel bir ilişki olup olmadığı araştırılmış, korelasyon katsayısı 0,634 olarak hesaplanmıştır. Yapılan analizde bulunan korelasyon katsayısının anlamlılığının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Buna göre işgörenlerin örgütsel güven ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2. Araştırmada işgörenlerin güven ve bağlılık algılamalarının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve iş tecrübesi değişkenlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmış olup, yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve iş tecrübesine göre farklılaşmanın olmadığı tespit edilmiştir.

Medeni duruma göre böyle bir farklılaşmanın örgütsel bağlılık faktöründe olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmada bekârların bağlılık düzeylerinin evlilerin bağlılık düzeylerinden daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. İncelenen bazı literatürde araştırma sonucu desteklerken bazı literature göre ise farklılaşmaktadır. Desteklenen yönüyle; işgörenlerin aile ve akrabalık sorumluluğu ya da bireyin aile ve yakınlarına olan yükümlülükleri bağlılıkta önemli bir faktördür. Aile ve akraba sorumluluğu olan işgörenlerin iş ve aile yükümlülüklerine ilişkin istemleri çatıştığında, örgüte ve uygulamalarına daha az bağlılık duydukları ileri sürülmektedir (Balay, 2000: 59).

Medeni halin zorunlu bağlılıkla ilişkili olabileceğini belirtmektedir. Bunun nedenini ise, evli bireylerin bekârlara göre genelde daha fazla finansal yük üstlenmeleri olarak açıklamaktadır. Bakmakla yükümlü olduğu kişiler daha fazla olabileceğinden bu kişilerin sorumluluk hissi yüksek olacaktır. Örgütten elde ettiği kazançlarla ailesinin geleceğini teminat altına almak isteyecektir. Bu nedenle medeni durumun devamlılık bağlılığı ile ilişkili olduğunu söylemek mümkündür (Şimşek, 2002: 21, akt. Altın, 2010: 57).

3. İşgörenlere yapılan bağlılık ve güven ölçeklerinin frekans dağılımı sonuçlarına göre aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır;

Örgütsel bağlılık ölçeği sorularına verilen ifadelerin katılanların % 74'ü tarafından "kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum" şeklinde işaretlendiği dolayısıyla çalışanların çalıştıkları işletmeye ilişkin bağlılık algılarının yüksek olduğu gözlemlenmiştir.

Örgütsel güven ölçeği sorularına verilen ifadelerin katılanların % 68'i tarafından "kısmen katılıyorum, katılıyorum ya da tamamen katılıyorum" şeklinde işaretlendiği dolayısıyla çalışanların çalıştıkları işletmeye ilişkin güven algılarının yüksek düzeyde olduğu gözlemlenmiştir.

4. Araştırmada örgütsel bağlılık bağımlı değişkeninin, örgütsel güven bağımsız değişkenine hangi oranda bağlı olduğu araştırılmış olup 0,404 düzeyinde bir sonuca ulaşılmıştır.

Yapılan öneriler ise şu şekilde sıralanmıştır:

Bankacılık sektörü düşünüldüğünde müşterilere daha kaliteli hizmet sunabilmek rekabet şartlarında önemli hale geldiğinden, örgütsel bağlılığın artırılması ile işgörenler, müşteriler ile daha iyi ilişkiler kurabilecektir. Bu durum ise örgüt çıkarları ile işgören çıkarlarının ortak noktalarda buluşması ile oluşabilecek bir durumdur. Müşterilerden (memnuniyet anketleri) alınan geri dönüşümler, işgörenlerin performanslarıyla kıyaslanabileceği gibi işgörenlerin alacakları ödül, prim, ikramiye gibi ücretlerde bu kapsamda örgütsel bağlılığın sağlanması adına değerlendirilebilir.

Güvenli bir örgüt havası oluşturmayı başarabilen yöneticiler, bunu uzun vadeli bir politika ve strateji haline getirmelidir. Aradığı güven atmosferine kavuşan işgörenlerin daha uzun süre örgüt üyeliklerini devam ettirecekleri ve bu üyeliği de gönüllü olarak sürdürecekleri açıktır. Bunun sonucunda da işgören performansındaki artış, örgüt verimliliğine doğrudan yansıtacaktır.

KAYNAKÇA

Aktuna, M. (2007). İnsan Kaynakları Yönetimi Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri ve Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Altın, B. (2010). İlköğretimde Görevli Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılıklarıyla Yaratıcılıkları İlişkisi, Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Asunakutlu, T. (2001). Klasik ve Neo-Klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Bahar 2001, Sayı 5.
- Bakan, İ. (2011). Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kavram, Kuram, Sebep ve Sonuçlar, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Balay, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayınları, Ankara.
- Bansal, H. S., Irving, P. G. ve Taylor, S. F. (2004). A Three Component Model of Customer Commitment to Service Providers, Journal of the Academy of Marketing Science, Volume, 32, No 3.
- Demircan, N., Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçlar, Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt No 10, Sayı 2.
- Demirel, Y. (2008). Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi, Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt No 15, Sayı 2.
- Ertürk A. (2008). A Trust-Based Approach To Promote Employees Openness To Organizational Change In Turkey, International Journal of Manpower, Volume 29, Issue 5.
- Fields, D. L. (2002). Taking The Measure of The Work, Sage Publication, London.
- Güçlü, H. (2006). Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Hall, D. T., Schneider, B. ve Nygren, H. T. (1970). Personel Factors in Organizational Identification, Administrative Science Quarterly, No: 15.
- İnce M. ve Gül H. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık, Çizgi Kitabevi, Konya.
- Meyer, J. ve Allen, N. (1997). Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application, Sage, Tousand Ouks, Ca.
- Mishra, J., Morrissey, M.A. (1990). Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers, Public Personnel Managment, Volume 19, No 4.
- Molla, G. (2011). *Çalışanların Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Ait Tutumları ile Örgütsel Güven Ölçeklerine Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: YTÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mowday, R.T., Steers, R. M. ve Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment, Journal of Vocational Behavior, No: 14.
- Nyhan, R. ve Marlowe, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory, Evaluation Review, Volume 21, No 5.

- O'Reilly, C. A. ve Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalization on Prosocial Behaviour, *Journal of Applied Psychology* No: 71.
- Polat, S. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli.
- Ruyter, K. D. ve Wetzels, M. (1999). Commitment in Auditor-Client Relationships: Antecedents and Consequences, *Accounting, Organisations and Society*, No 24.
- Straiter, K. L. (2005). The Effects of Supervisors Trust of Subordinates and Their Organization on Job Satisfaction and Organizational Commitment, *International Journal of Leadership Studies*, Volume 1, No 1.
- Sweeney, P. D. ve McFarlin, D. B. (1993). Workers Evaluations of the Ends and the Means: An Examination of Four Models Distributive and Procedural Justice, *Organizational Behaviour and Human Decision Processes*, Volume 55, No 1.
- Şimşek, M. Ş. (2002). Yönetim ve Organizasyon, 6.Baskı, Günay Ofset, Konya.
- Tan, H. H. ve Lim, A. (2009). Trust in Coworkers and Trust in Organizations, *The Journal of Psychology*, Volume 143, No 1.
- Taylor, R. G. (1989). The Role of Trust In Labor Management Relations, *Organization Development Journal*, No 7.
- Varol, F. (2010). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Konya.
- Wahlstrom, K. L. ve Louis, K. S. (2008). How Teachers Experience Principal Leadership: The Roles of Professional Community, Trust, Efficacy and Shared Responsibility, *Educational Administration Quarterly*, Volume 44, No 4.
- Yılmaz, A. ve Atalay, C. G. (2009). A Theoretical Analyze On The Concept of Trust In Organisational Life. *European Journal of Social Sciences*, Volume 8, No 2.
- Yılmaz, K. (2008). The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary Schools, *Journal of Applied Sciences*, Volume 8, No 12.
- Zaheer, A., McEviley B. ve Perrone V. (1998). Does Trust Matter? Exploring The Effects Interorganizational and Interpersonal Trust, On Performance Organization Science, No. 9.