

DIŞ KAYNAK SAĞLAYAN FİRMALARDA ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL GÜVEN VE BAĞLILIKLARI ARASINDAKİ İLİŞKİ

Mehmet Halit YILDIRIM

Aksaray Üniversitesi İİBF

Yrd. Doç. Dr.

yildirimmh@gmail.com

Leyla İÇERLİ

Aksaray Üniversitesi İİBF

Yrd. Doç. Dr.

leyla.icerli@gmail.com

Ebru GÜNER

Aksaray Üniversitesi

Arş. Gör.

ebruguner1981@gmail.com

Özet

Bu çalışma, dış kaynak sağlayan firmalarda çalışanların algıladıkları örgütsel bağlılık ve güvenleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla tasarlanmıştır. Örgütsel bağlılık, çalışanların bir örgütle özdeşleşmesini sağlamaktadır. Örgütsel güven ise, çalışanların yöneticiye ve örgüte güveninden oluşan bir bütün olup, örgütün kimliğine olan güveni yansıtmaktadır. Araştırmada örgütsel bağlılığı ölçmek amacıyla; Allen ve Meyer'in (1990) normatif, duygusal ve devam bağlılığı boyutlarından oluşan ölçekleri kullanılmıştır. Örgütsel güven ise Paine (2007)'nin çalışmasından uyarlanmıştır. Örgütsel güven ise örgüte güven ve yöneticiye güven şeklinde iki boyutta ele alınmıştır. İfadelerin değerlendirilmesinde 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda duygusal bağlılık alt boyutuyla örgütsel güven arasında pozitif yönde güçlü bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Güven, Bağlılık, Örgütsel Güven ve Bağlılık

Alan Tanımı: Örgütsel Davranış (İşletme ve Yönetim)

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST AND COMMITMENT OF EMPLOYEES IN OUTSOURCING FIRMS

Abstract

This study is designed to determine relationship between individuals' organizational trust and cynicism behavior who working in outsourcing firms. Organizational commitment provides to employees identification with organization. On the other hand organizational trust is included manager trust and organization trust and reflects to confidence towards organization identity. Organizational commitment was measured using scale that consist of normative, affective and continuance commitment dimension and developed by Brandes (1997). Then organizational trust scale is adapted the study of Paine (2007). Likert scale was used for the evaluation of all items. The findings indicated that affective dimension is positive related to organizational trust.

Keywords: Trust, Commitment, Organizational Trust, Commitment

JEL Code: D23, M19

1. GİRİŞ

Günümüzde örgütler hızla değişen ekonomik değişimlerle, teknolojik büyümeyle, sürekli artan müşteri istekleriyle başa çıkmak zorundadır. Sürekli değişen, belirsizliğin ve riskin yüksek olduğu çevrelerde işletmeler için çalışanların sahip olduğu güven duygusu oldukça büyük öneme sahiptir. Çünkü belirsizliğin hakim olduğu zamanlarda çalışanlar, yönetime karşı kuşkuyla bakmaktadır. Örgütsel güvenin oluşumunda ise örgütsel bağlılığın büyük bir payı olduğu görülmektedir. çalışanların örgüte karşı duydukları güven ve bağlılıklarının yüksek olması iş doyumlarının, performanslarının ve sonuçta da örgütsel etkinlik ve verimliliğin artmasını sağlamaktadır (Darrough, 2006: 2-3). Dolayısıyla örgüt içinde güven ve bağlılık ikliminin oluşturulması olumlu örgütsel çıktılar sağlamaktadır.

2. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE ÖRGÜTSEL GÜVEN

Örgütsel bağlılık, bir çalışanın örgüte katılmasını sağlayan ve kendisini o örgütle özdeşleşmesini sağlayan bir güç olarak ifade edilebilir. Benzer şekilde O'Reilly ve Chatman (1986) örgütsel bağlılığı bireyin kendisini çalıştığı örgütle özdeşleşme seviyesi olarak tanımlamışlardır (Yılmaz, 2008: 2294). Diğer bir ifadeyle örgütsel bağlılık çalışanların örgütlerine karşı duydukları psikolojik bir bağlanmadır. Son yıllarda araştırmacıların örgütü ve mesleği, üst yönetimi, yöneticiyi, çalışma arkadaşlarını, müşterileri içeren çoklu bir bağlılık kavramı üzerine odaklandıkları görülmektedir (Darrough, 2006: 16). Örgütsel bağlılık ile

ilgili alan yazın incelendiğinde farklı araştırmacılar tarafından farklı çalışmaların ve sınıflandırmaların yapıldığı dikkat çekmektedir. Ancak konuyla ilgili Meyer ve Allen (1991: 67) yapmış oldukları sınıflandırma genel kabul görmüş olup yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Meyer ve Allen'nin (1991: 67) çalışmasına göre örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyutta incelenmektedir. Araştırmacılara göre bu üç boyut, çalışanın örgüt ile olan ilişkilerini ve örgütün bir üyesi olma veya olmama kararını etkilemektedir.

Örgütsel bağlılığın ilk boyutu olan duygusal bağlılık, çalışanın örgütle özdeşleşmesini, katılımını ve örgüte duygusal anlamda bağlanmasını ifade etmektedir. Devam bağlılığı boyutu, çalışanın örgütten ayrılması halinde algılayacağı maliyeti belirtmektedir. Son olarak normatif bağlılık boyutu ise çalışanın kendisini örgütte kalmaya zorunlu olarak hissetmesi biçiminde tanımlanmaktadır (Meyer vd., 2002: 21; Meyer ve Allen, 1991: 67).

Son yıllarda örgütsel davranış alan yazınında oldukça dikkat çekmiş konulardan biri de örgütsel güven kavramıdır. Araştırmacılar örgütsel ve yönetsel etkililiğin önkoşulu olarak örgüt içinde sağlanacak güvenin oldukça önemli olduğunu ileri sürmüşlerdir. Yapılan araştırmalar sonucunda kişilerarasındaki güvenin çalışan performansı, iş tatmini, problem çözme gibi bireysel, grupsal ve örgütsel düzeyde olumlu çıktılar sağladığına ulaşılmıştır. Günümüzde güven, sosyal sermayenin inşa edilmesinde, çalışan bağlılığının artırılmasında ve bilgi paylaşımının gelişmesinde oldukça önemli bir yer tutmaktadır (Thomas vd., 2009: 288). Örgütsel güven çalışanın örgütün davranış ve hareketlerine yönelik olarak savunmasız kalma istekliliğidir (Tan ve Lim, 2009: 46).

Mayer, Davis ve Schoorman (1995: 712)'ın tanımına göre güven, bir tarafın denetleyemeyeceği veya kontrol edemeyeceği ve kendisi için önemli konularda karşı tarafın kendi beklentileri yönünde davranacağına dair istekli olarak savunmasız kalma istekliliğidir. Örgütsel güven, yöneticiye güven ve örgüte güven olarak iki alt boyutta incelenmektedir. Nyhan ve Marlowe (1997), lidere ve örgüte güvenin birbirinden farklı fakat birbiriyle ilişkili kavramlar olduğunu kabul edip ve iki boyutun bir bütün olarak örgütsel güveni oluşturduğunu belirtmektedirler (Demircan ve Ceylan, 2003: 142). Örgüte güven, örgüt içindeki güven iklimidir ve çalışanların örgütsel rollere, ilişkilere, deneyimlere ve bağımlılık durumlarına dayalı olumlu beklentileridir (Huff ve Kelley, 2003: 82). Tan ve Tan (2000) ise çalışmalarında örgüte güvenin örgütün bütününe etkileyen örgütsel adalet ve destek gibi değişkenlerle bütünleştirilebileceğini, yöneticiye

güvenin de yöneticinin kabiliyeti, saygınlığı, ve yardımseverliği gibi yakınsal değişkenlerle ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Tüzün, 2007: 108-109).

3. ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİ

Örgütsel güven, örgütsel bağlılık ile oldukça güçlü şekilde ilişkili bir kavramdır. Çoğu araştırmacı yaptıkları araştırmalar sonucunda örgütsel güvenin örgütsel bağlılığın önemli bir göstergesi olduğunu ortaya çıkartmıştır (Gilbert ve Tang, 1998: 322). Nyhan (1999: 66) üç kamu kurumunda yapmış olduğu çalışmada, çalışanların örgütsel bağlılığını artırmak için örgütsel güvenin alt boyutu olan yönetici güvenin çok güçlü olarak yaratılması gerektiği sonucuna ulaşmıştır. Ancak Perry'nin (2004: 13) çalışmasında yöneticiye güven ile örgütsel bağlılık arasında oldukça zayıf bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç çalışanın yöneticisine duyduğu güveni artırmanın örgütsel bağlılık üzerinde sadece küçük bir etkiye sahip olduğu anlamına gelmektedir.

Darrough (2006: 70) çalışmasında örgütsel güvenin duygusal ve normatif bağlılık boyutlarıyla ile arasında pozitif yönlü, devam bağlılığı boyutuyla ile arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Örgütsel güven, çalışanın örgütsel amaçlara ulaşacağına ve örgüt eylemlerinin kendilerine yarar sağlayacağına inanmalarını sağlamaktadır. Bu noktada örgütsel bağlılık, çalışanların örgüt amaçlarıyla özdeşleşmesinde önemli bir araç olarak görülmektedir.

Taşkın ve Dilek (2010: 44) tarafından yapılan çalışma sonuçlarına göre ise; örgütsel güven ve duygusal bağlılık arasında kuvvetli bir ilişki bulunmuşken, örgütsel güven ve normatif bağlılık arasında kuvvetli olmayan bir ilişki olduğu, örgütsel güven ve devamlılık bağlılığı arasında ise ilişki olmadığı belirlenmiştir. Bu sonuçların aksine Demirel'in (2008: 192) çalışmasında, çalışanların örgüt ve yöneticiye olan güvenleri ile devamlılık bağlılıkları arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Bu sonuçta devamlılık bağlılığının çalışanın ekonomik çıkar ve menfaatine dayanmasının etkili olduğu düşünülmektedir. Ayrıca normatif bağlılık ile örgüt ve yöneticiye olan güven arasında bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın yöntemi bir süreç olarak aşağıdaki biçimde ele alınmıştır.

4.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, örgütsel bağlılık ile örgütsel güven davranışı arasındaki ilişkilerin analiz edilip belirlenmesidir.

4.2. Araştırmada Cevap Aranacak Sorular ve Hipotezler

Yukarıda belirtilmiş olan araştırmanın amacı doğrultusunda araştırmada cevap aranacak temel sorular ile araştırmanın temel hipotezleri Tablo 1'deki gibi özetlenebilir.

Tablo 1: Araştırmanın Temel Varsayım ve Hipotezleri

<i>Araştırmanın Soruları</i>	<i>Araştırmanın Hipotezleri</i>
Örgütsel Bağlılık alt boyutları ile Örgütsel Güven alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki var mı?	H₀: Örgütsel Bağlılık alt boyutları ile Örgütsel Güven alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki yoktur. H₁: Örgütsel Bağlılık alt boyutları ile Örgütsel Güven alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.3. Örneklem, Kapsam ve Analiz Yöntemi

Araştırmada örneklem tespitinde kolayda örneklem yöntemi uygulanmıştır. Verilerin toplanmasında ise anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın kapsamında Eskişehir ve Bursa illerinde faaliyet gösteren ve büyük şirketlere dış kaynak sağlayan işletmeler yer almaktadır. Araştırmada, alanyazında önceden belirli amaçlarla geliştirilmiş çeşitli ölçeklerden yararlanılarak oluşturulan bir anketle veri toplanmıştır. Anket üç bölümden oluşmaktadır: İlk bölümde, kişisel katılımcı bilgilerine; ikinci bölümde, “Örgütsel Bağlılık Ölçeği”ne; üçüncü bölümde ise, “Örgütsel Güven Ölçeği”ne yer verilmiştir. Hazırlanan soru formunda Örgütsel Bağlılığı ölçmek için Allen ve Meyer (1990)’in çalışmasından uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık, duygusal bağlılık (8 soru ifadesi), normatif bağlılık (8 soru ifadesi) ve devam bağlılığı (8 soru ifadesi) olmak üzere toplam 24 madde ve üç alt boyutta ele alınmıştır. Örgütsel Güven düzeyini ölçmek için Paine (2007)’nin çalışmasından uyarlanan ölçek kullanılmıştır. Örgütsel güven, örgüte güven (5 soru ifadesi) ve yöneticiye güven (7 soru ifadesi) olmak üzere iki boyutta ele alınmıştır. Her iki ölçekte orta noktası nötr olan (3) Kesinlikle Katılmıyorum’dan (1), Kesinlikle Katılıyorum’a (5) kadar uzanan, Likert tipi bir ölçektir. Toplam 150 kullanılabılır anket analize dahil edilmiştir. Veriler, SPSS istatistik paket yazılım programının 16.sürümüyle analiz edilmiştir.

4.4. Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan cevaplayıcılara ilişkin demografik özellikler aşağıdaki Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Cevaplayıcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Özellikler		N=144 %			N=144 %
Cinsiyet	Kadın	25,3	Medeni Durum	Bekar	21,3
	Erkek	74,7		Evli	72,7
	Toplam	100		Boşanmış	6,0
Yaş	18-25	10,0	Eğitim Düzeyi	Toplam	100
	26-30	15,3		İlköğretim	69,3
	31-35	14,7		Lise	18,7
	36-40	13,3		Önlisans	6,0
	41-45	21,3		Lisans	5,3
	46 +	25,3		Toplam	0,7
	Toplam	100			
Çalışma Süresi	1 yıldan az	18,0	Değiştirilen iş sayısı	1-2	24,0
	1-5 yıl	65,3		3-4	35,3
	6-10 yıl	13,3		5-6	16,0
	11-15 yıl	2,0		7-8	5,3
	16+	1,3		8+	19,3
	Toplam	100		Toplam	100

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

5.1. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Analizi

Bu çalışmada ölçeğe ilişkin güvenilirlik analizinde Cronbach Alfa Katsayısı yöntemi kullanılmıştır. Örgütsel Güven ölçeğinin alfa katsayısı 0,809, Örgütsel Bağlılık ölçeğinin alfa katsayısı 0,896 dir. Bu sonuçlara göre güvenilirlik katsayısının oldukça yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca örgütsel bağlılık ölçeğinin KMO değeri 0,845, örgütsel güven ölçeğinin KMO değeri ise 0,802 olarak bulunmuştur. Bu değerler kabul edilebilir sınır olan 0,70'in üzerinde olup örneklemin yeterli olduğu düşünülmektedir. Örgütsel bağlılık ölçeğinin Küresellik derecesi (0,000), toplam varyansı %62.072 olarak tespit edilmiştir. Örgütsel güven ölçeğinin küresellik derecesi (0,000), toplam varyansı da %57,134 olarak bulunmuştur. Bu değer de araştırma verilerinden anlamlı faktörler elde edildiğini göstermektedir. Alt boyutlara ilişkin güvenilirlik analizi özet sunumu aşağıda Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Güvenilirlik analizi

	Cronbach's Alpha	N of Items
Örgütsel Güven Toplam	,809	12
Örgüte Güven Boyutu	,645	5
Yöneticiye Güven Boyutu	,745	7
Örgütsel Bağlılık Toplam	,845	44
Duygusal Bağlılık Boyutu	,850	8
Normatif Bağlılık Boyutu	,830	8
Devam Bağlılığı boyutu	,684	8

5.2. Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkiler

Örgütsel Güvenin alt boyutları ile Örgütsel bağlılığın alt boyutları arasında doğrusal bir ilişki olup-olmadığının belirlenmesi için Pearson Korelasyon Katsayıları hesaplanmış olup sonuçlar Tablo 4'te gösterilmiştir.

Tablo 4: Korelasyon Analizi

Korelasyon						
		D. Bağ.	N. Bağ	Dev. Bağ.	Örg. Güv.	Yön. Güv.
D_Bağl	r	1				
	p					
N_Bağ	r	,543**	1			
	p	,000				
Dev_Bağ	r	,541**	,600**	1		
	p	,000	,000			
Örg. Güv.	r	,596**	,390**	,493**	1**	
	p	,000	,000	,000		
Yön. Güv.	r	,625**	,480**	,562**	,760**	1**
	p	,000	,000	,000	,000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Tablo 4'ten de görüldüğü gibi Örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu ile ÖG'nin örgüte güven boyutu arasında pozitif yönde orta düzeyde anlamlı bir ilişki vardır. Örgütsel bağlılığın normatif bağlılık boyutu ile ÖG'nin örgüte güven boyutu arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişki vardır. Örgütsel bağlılığın devam bağlılığı boyutu ile ÖG'nin örgüte güven boyutu arasında ise orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki görülmektedir. Örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık boyutu ile ÖG'nin yöneticiye güven boyutu arasında pozitif yönde güçlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Örgütsel bağlılığın normatif bağlılık ile ÖG'nin yöneticiye güven boyutu arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki vardır. Örgütsel bağlılığın devam bağlılığı boyutu ile ÖG'nin yöneticiye güven boyutu arasında güçlü

düzeyde bir ilişki bulunmuştur. Korelasyon analizinin sonuçlarına göre **H₁**: hipotezi (Örgütsel Bağlılık alt boyutları ile Örgütsel Güven alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki vardır.) kabul edilmiştir.

6. SONUÇ

Örgütsel bağlılık ile örgütsel güven arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla tasarlanmış bu araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık alt boyutu ile örgütsel güvenin alt boyutları arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu saptanmıştır. Elde edilen veriler ışığında bir çalışanın örgüte olan bağlılığının, örgütsel güvenin göstergesi olduğu söylenebilir. Örgütsel güven, çalışanların örgütün kendi beklentilerine uygun davranacaklarına olan olumlu yöndeki beklentiler olarak tanımlanmaktadır ve bu beklentileri karşılanmayan çalışanların belirli bir süre sonra güvensizlik duygusuyla karşılaşması kaçınılmaz olacaktır. Her ne kadar bu çalışmada örgütsel güven ve bağlılığın tüm alt boyutları arasında çok güçlü düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmamış olsa da örgütsel güven ve örgütsel bağlılık arasında bir ilişkinin olduğu göz ardı edilmemelidir. Dolayısıyla konuyla ilgili farklı örneklemeler üzerinde, farklı bölgelerde ve farklı ölçüm düzeyleriyle yapılacak araştırmalar konunun derinlemesine incelenmesinde büyük katkılar sağlayacaktır. Özellikle işgücü devir hızı yüksek olan dış kaynak sağlayan firmalarda çalışanlar üzerine yapılan bu araştırmada ortaya çıkan bu sonuçlar konuyla ilgili başka çalışmalara da ihtiyaç duyulduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışanlarda örgütsel bağlılığın sağlanmasında örgütsel güven dışında diğer faktörlerin de göz önünde bulundurulması gerektiği bir gerçektir.

KAYNAKLAR

Darrough, Odessa G. “*An Examination of the Realitionship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in the Workforce*”, A Dissertation Submitted to the H. Wayne Huizenga School of Business and Entrepreneurhip Nova Southeastern University. 2006, 1-96.

Demircan, Nigar, Adnan Ceylan. “*Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları*”, Yönetim ve Ekonomi. 10:2, 2003, 139-150.

Demirel, Yavuz. “*Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*”, yönetim ve Ekonomi. 15:2, 2008, 179-194.

Gilbert, Jacqueline A., Thomas Li-Ping Tang. “*An Examination of Organizational Trust Antecedents*”, Public Personnel Management. 27:3, 1998, 321-338.

Huff, Lenard, Lane Kelley. *“Levels of Organizational Trust in Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study”*, Organization Science. 14:1, 2003, 81-90.

Mayer, Roger C., James H. Davis, F. David Schoorman. *“An Integrative Model of Organizational Trust”*, Academy of Management Review. 20:3, 1995, 709-734.

Meyer, John P., David J. Stanley, Lynne Herscovitch, Laryssa Topolnytsky. *“Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences”*, Journal of Vocational Behavior. 61, 2002, 20-52.

Meyer, John P., Natalie J. Allen. *“A Three Component Conceptualization of Organizational Commitment”*, Human Resource Management Review. 1(1), 1991, 61-89.

Nyhan, Ronald C. *“Increasing Affective Organizational Commitment in Public Organizations: The Key Role of Interpersonal Trust”*, Review of Public Personnel Administration. 19, 1999, 58-70.

Perry, Ronald W. *“The Relationship of Affective Organizational Commitment with Supervisory Trust”*, Review of Public Personnel Administration. 24:2, 2004, 133-149.

Tan, Hwee Hoo, Augustine K.H. Lim. *“Trust in Coworkers and Trust in Organization”*, The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied. 143:1, 2009, 45-66.

Taşkın, Feyza, Roşan Dilek. *“Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması”*, Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi. 2:1, 2010, 37-46.

Thomas, Gail Fann, Roxanne Zolin, Jackie L. Hartman. *“The Central Role of Communication in Developing Trust and Its Effect on Employee Involvement”*, Journal of Business Communication. 46:3, 2009, 287-310.

Tüzün Kalemci, İpek. *“Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri”*, KMU İİBF Dergisi, Aralık Sayısı, 2007, 93-118.

Yılmaz, Kürşad. *“The Relationship Between Organizational Trust and Organizational Commitment in Turkish Primary School”*, Journal of Applied Sciences. 8: 12, 2008, 2293-2299.