

ÖRGÜTSEL GÜVEN: BİR ÖLÇEK GELİŞTİRME ÇALIŞMASI

Abdullah ÇALIŞKAN*

ÖZ: Bu çalışmada, örgütsel güven değişkeninin önemli olduğu düşünülen sektörler olan sağlık, eğitim ve sanayi sektörlerinden hareketle, tüm sektörlerde faaliyet gösteren işletme/kurumlardaki örgütsel güven uygulamalarını belirleyebilmek, bilimsel yöntemlere dayanarak geçerliliği ve güvenilirliği yüksek bir ölçme aracı ile ölçebilmek için bir "Örgütsel Güven Ölçeği" geliştirilmesi amaçlanmıştır. Çalışma, sağlık, eğitim ve sanayi sektörü olmak üzere üç farklı örneklem grubundan elde edilen veriler ile yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak çalışma grubu tarafından, literatür doğrultusunda 5'li Likert şeklinde hazırlanan 18 maddeden oluşan taslak ölçek kullanılmıştır. Veriler paket program ile analiz edilmiştir. Geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları doğrultusunda KFA ve DFA yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre "Örgütsel Güven Ölçeği" üç alt boyut ve 17 maddeden oluşmuştur. Ayrıca, yapılan güvenilirlik analizleri sonucunda ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel Güven Ölçeğinin, çalışma arkadaşlarına duyulan güven, yöneticiye duyulan güven ve kuruma duyulan güveni içeren üç boyutlu yapısı ile, bundan sonra yapılacak araştırmalarda örgütsel güveni belirlemeye ve ölçmeye yönelik önemli bir ihtiyacı karşılayarak alandaki bir boşluğu dolduracağı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel güven, çalışma arkadaşlarına duyulan güven, yöneticiye duyulan güven, kuruma duyulan güven,

Makale Türü: Araştırma makalesi

Jel Sınıflandırması: M10, M12

Geliş tarihi: 12.05.2021 / **Kabul Tarihi:** 04.06.2021 / **Yayın Tarihi:** 01.07.2021

ORGANIZATIONAL TRUST

ABSTRACT: In this study, to determine the organizational trust practices in enterprises/institutions operating in all sectors, based on the sectors of health, education, and industry, which are the sectors where the organizational trust variable is considered to be important, an "Organizational Trust Scale" is It is aimed to be developed. The study was carried out with the data obtained from three different sample groups, health, education, and industry sectors. As the data collection tool, a draft scale consisting of 18 items prepared by the working group in the form of 5-point Likert was in line with the literature that was used as a reference. The data were analyzed with a software package program. EFA and CFA were conducted in line with the validity and reliability studies. According to the analysis results, the "Organizational Trust Scale" consists of three sub-dimensions and 17 items. In addition, as a result of the reliability analysis, the scale was found to be highly reliable. It is considered that the Organizational Trust Scale will fill a gap in the field by meeting an important need for determining and measuring organizational trust in future studies, with its three-dimensional structure, which includes trust in colleagues, trust in the manager, and trust in the institution.

Key Words: Organizational trust, trust in colleagues, trust in manager, trust in the institution,

Article type: Research article

Jel Classification: M10, M12

Received: 12.05.2021 / **Accepted:** 04.06.2021 / **Published:** 01.07.2021

* Prof. Dr., Toros Üniversitesi, Mersin, abduallah.caliskan@toros.edu.tr, **ORCID:** 0000-0001-5746-8550

Kaynak gösterimi için:

ÇALIŞKAN, A. (2021). Örgütsel Güven. Bir Ölçek Geliştirme Çalışması. Antalya Bilim Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi, 2(1): 42-59.

1. GİRİŞ

Güven kavramı, örgütsel davranış, psikoloji, ekonomi, antropoloji, sosyoloji, tarih, politika ve yönetsel konular gibi pek çok disiplinin teması olmuştur. Güven, bir çalışma ortamında insan ilişkilerinin uzun ve sağlıklı olması için gerekli etmenlerden biridir ve organizasyon içi işbirliğinin ne ölçüde gerçekleşeceğini belirler (Thomas vd., 2009). Güven duygusu, bütün örgüt içi ilişkilerin ve sağlıklı ekip çalışmalarının temelini oluşturur. Genel olarak amaç ve hedeflerin belirlenmesinden, taktiklerin oluşturulmasından, ekip kurma ve motivasyon çalışmalarına kadar, verimliliği artırıcı organizasyonel uygulamaların tamamı; baştan sona kurum üyeleri arasında var olduğu düşünülen güven temeline dayandırılmaktadır (Mishra, 1996; Hall vd., 2001).

Güven, insanları örgütsel amaçlar doğrultusunda yönlendirebilmenin en etkin biçimidir. Örgüt içi güven duygusunun oluşturulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması, hem bireysel özelliklere, hem de örgütteki varolan ilişkilerin niteliğine bağlıdır (Tang, 2016; Bulińska-Stangrecka ve Bagieńska, 2018).

Güven, kurum içi her tür olumlu ve üretken sosyal süreçte önemli bir unsurdur (Zhang vd., 2008). Örgütsel güven olgusu, yönetici ve çalışanlar arasındaki etkileşimi ve organizasyonel başarıyı temelinden oluşturan ve etkileyen önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Brehm ve Gates, 2002).

Genel olarak verimliliği artırıcı organizasyonel uygulamaların tamamı; amaçlar, hedefler ve taktiklerin belirlenmesinden ekip kurma ve motivasyon çalışmalarına kadar, baştan sona organizasyon üyeleri arasında var olduğu düşünülen güven temeline dayandırılmaktadır. Organizasyonel güven eksikliği, söz konusu faaliyetlerden beklenen sonuçların gerçekleşmesini büyük ölçüde engelleyebilmektedir (Morrison ve Robinson, 1997, Miles vd., 2006).

Organizasyonel güven, çoğu kişinin sandığından çok daha önemlidir. Güven, organizasyonel performansın artırılmasında kilit sözcüklerden biridir. İnsanların en çok ihtiyaç duyulan zamanda, sizin sözünüze güven duyup duymayacağı, önceki yıllar içinde kuruluşun ne kadar güvenilirlik geliştirmiş olduğuna bağlıdır (Augustine, 1995).

Örgüt içi tüm ilişkilerin geliştirilmesinde ve bireylerin tutum ve davranışlarının belirlenmesinde etkin bir yere sahip olan güven kavramının önemi, insanı odak noktasına alan çağdaş yönetim yaklaşımları ile birlikte daha da artmıştır. Örgütlerde güven ortamının tesis edilmesinin yanı sıra, güveni anlamaya, güveni öncül ve ardılarıyla birlikte etkileyen unsurları ortaya koymaya, örgüt içi güven ortamını geliştirmeye ve sürdürülebilir kılmaya, etkilerini belirlemeye ve tartışmaya yönelik çok sayıda teorik ve uygulamalı çalışma yapılmıştır (Mayer vd., 1995; Savolainen vd., 2014; Basit, 2017; Brattström ve Bachmann, 2018; Bulińska-Stangrecka ve Bagieńska, 2019).

Ancak, örgütsel güvenle ilgili bu faaliyetlerin yerine getirilebilmesi için, öncelikle ölçülebilmesi gerçeğinden yola çıkılarak, bu çalışmada, sağlık, eğitim ve sanayi sektörlerinden hareketle, tüm sektörlerde faaliyet gösteren işletme/kurumlardaki örgütsel güveni ölçebilmek için bir "Örgütsel Güven Ölçeği" geliştirilmesi amaçlanmıştır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Örgütsel Güven

Örgütsel güven, bir işgörenin, kurumun sağladığı desteğe ilişkin algıları, liderin doğru sözlü olacağına ve sözünün ardında duracağına olan inancı olarak ifade edilmektedir (Shockley-Zalabak vd., 2000).

Örgütsel güvenin temel şartı, insanların birbirlerini iyi anlayabilecekleri ve kaynaşabilecekleri iletişim ortamı içerisinde etkin çalışma ekiplerini oluşturabilmektir (Gilbert ve Tang, 1998; Jarvenpaa vd., 1998). Güven, kurum içerisindeki bireyler arasında işbirliği davranışını teşvik eden böylelikle işgörenler arasındaki olası çatışmaların azalmasını ve kişilerarası bağlılığın kuvvetlenmesini sağlayan önemli bir değişkendir (Lewis ve Weigert, 1985; Rousseau vd., 1998; Macmillan vd., 2005). Güven, kurum içi her tür olumlu ve üretken sosyal süreçte önemli bir unsurdur (Zhang vd., 2008).

İşgörenler açısından, örgütsel güvenilirliğinin en önemli göstergesi, işletmenin, tutabileceği sözü vermesi ve sözünü zamanında yerine getirmesidir (Atkinson, 2007). Özellikle bir kurum için kıymetli olan, çalışanlarının, kendisinden talep edilmediği halde gönüllü olarak yerine getirdiği rol davranışları, ve iş ortamına sağladığı katkılardır (Avram vd., 2015). Çalışanlar bu tarz davranışları kendi içlerinden geldiği için ortaya koyabildikleri gibi, çalışma arkadaşlarına, yöneticilerine ve kurumlarına olan güvenin sonucu olarak da ortaya koyabilmektedirler (Yoon ve Suh, 2003).

2.2. Örgütsel Güven Boyutları

Güven kavramı kişi ve kurum seviyesinde oluşmaktadır; fakat bireylere duyulan güven ve kuruma duyulan güven birbirinden farklı kavramlardır (Colquitt vd., 2012; Kaltiainen vd., 2018). Shockley-Zalabak ve arkadaşlarının (2000) yapmış olduğu araştırmalara istinaden, örgütsel güven kavramı tek bir boyut altında incelenemez. Örgütsel güven ile ilgili alanyazın taraması yapıldığında, bireylerin örgütsel güven algılarının tespit edilmesi hususunda çeşitli çalışmalar içerisinde farklı ölçüm araçları ve farklı boyutlandırmalar içerisinde kuruma duyulan güvenin işletimselleştirildiği gözlenmesine rağmen, genel olarak bireylerin örgütsel güven algısının, çalışma arkadaşlarına duyulan güven, yöneticiye duyulan güven ve kuruma duyulan güven olmak üzere üç boyut altında incelendiği görülmektedir (Larzelere ve Huston, 1980; McAllister, 1995; Cummings ve Bromiley 1996; Nyhan ve Marlowe, 1997; Knoll ve Leidner, 1998; Shockley-Zalabak vd., 2003; Furumo, 2009).

2.2.1. Çalışma arkadaşlarına Duyulan Güven

Çalışanların, iş yeri ortamında her gün beraber olduğu ve ortak bir çalışma alanını paylaştığından dolayı birbirlerine güven duyması, örgüt açısından önemli bir faktör olabilmektedir (Turunç ve Çelik, 2012). Çalışma arkadaşlarına duyulan güven modelinde, aynı iş ortamında bulunan çalışanların, iyi bir niyetinin olduğuna inanmak ve çalışma arkadaşının yetenek ve kabiliyetine güvenmek olarak tanımlanabilir (Cook ve Wall, 1980). Çalışma arkadaşlarına güven duygusu bireylerde, arkadaşlarının önemli bilgileri saklamayacağı veya onu yanlış yönlendirmeyeceği, kuyusunu kazmaya çalışmayacağına itimat etmesiyle oluşabilmektedir (Newman vd., 2014; Tu vd., 2020).

Çalışma ortamındaki bireylerarası ilişkilerde güven temelini sağlam olması önemlidir. Çünkü yüksek düzeyde güvenin var olması, işbirliğinin gelişmesine neden olmakta, bu da işletme açısından kazanç sağlayabilmektedir. İş yerinde çalışan bireyler ve gruplar arasında güven duygusunun yüksek olması, ilişkilerde pozitif etki göstermesi, örgütsel iklimin

ve örgüt kültürünün istendik yönde oluşmasını sağlayabilmektedir. Çalışma arkadaşlarına duyulan güvenin yüksek olduğu işletmelerde, çalışanların iş tatmini, iş performansı gibi istendik çıktılarının olumlu olarak etkileneceği değerlendirilmektedir (Casimir vd., 2012; Nedkovski vd., 2017).

2.2.2. Yöneticiye Duyulan Güven

Organizasyonel güvenin sağlanması konusundaki yük, büyük ölçüde yöneticilerin omuzlarındadır. Bu noktada yöneticiye düşen görev, işletmelerde belirsizliğin azaltılmasıdır (Perry ve Mankin, 2007). Belirsizliğin azalması güveni artırır. Güven ortamının hâkim olduğu bir işletmede organizasyonel performans artışının gerçekleşmesinin daha kolay olabileceği ifade edilmektedir (Tschannen-Moran ve Hoy, 2000). Bu nedenle örgütlerde lider pozisyonunda görev alan kişilerin çalışanlara örnek olacak güçlü karakterler olması ve çalışanların örgütsel güven hissiyatını artırıcı çabalar içerisinde bulunmaları gerekmektedir. Özverili ve sorumluluk sahibi liderler, örgütsel güvenin artmasına katkı sağlamalıdır (Atkinson ve Butcher, 2003; Douglas ve Zivnuska, 2008).

Eğer, yöneticilerin uygulamaları, deklare edilmiş ya da taahhüt edilmiş vaatleri ile örtüşmüyorsa, yönetim ile çalışanlar arasında güvenin gelişmesi için uygun koşullar oluşmamakta, yerine getirilmeyen vaatler olumsuz durum yaratmaktadır. Yöneticinin vaatleri ile uygulamaları arasındaki ilişki uyumunun yüksek olması gerekmektedir. (Zhu vd., 2004).

2.2.3. Kuruma Duyulan Güven

Kuruma duyulan güven, bireyin kurumun güvenilir olduğuna, işverenin veya yöneticinin dürüst olacağına ve taahhütleri doğrultusunda hareket edeceğine dair inancı, örgüt ortamında haklarının korunacağına ve etik davranışlarla karşılaşacaklarına ilişkin pozitif beklentileri olarak ifade edilmektedir (Akkoç vd., 2012).

İşgörenlerin, kuruma ve işine karşı gösterdiği olumlu davranışların ve beklenilenden fazla katkıların kaynağı çoğunlukla kuruma duyulan güvendir (Li, 2008; Yoon ve Suh, 2003).

Kuruma duyulan güven tüm bunların yanı sıra organizasyonel bağlılık, iş tatmini, çalışmaya tutkunluk, performans artışı gibi kurum içi istendik davranışların da temelini oluşturmaktadır. Çalışma hayatında doyum, devamsızlık, başarı seviyesi, tatmin, işe gelmeme veya işi bırakma düşüncesi gibi birçok etken kurumsal hizmet kalitesine doğrudan etki etmektedir. Çalışanların kuruma duyduğu güven seviyesinin yüksek olduğu örgütlerde, örgütsel hakkaniyet bilinci, iş tatmini, örgütsel yurttaşlık davranışlarını gösterme arzusu, problem çözebilme kabiliyeti ve yaratıcılık gibi olumlu davranışların gelişimi artmaktadır (Çalışkan vd., 2011; Jafri, 2012). Yine aynı şekilde örgütlerde, kuruma duyulan güven seviyesinin yüksek olduğu, durumlarda çalışanların, örgütsel bağlılığı ve iş tatminleri artarken; kendilerinden örgüt içinde yapıcı davranışlar sergileme eğiliminde oldukları gözlenmektedir.

Kuruma duyulan güvenin azalması ya da eksikliği çalışanlar için, örgütsel öğrenmeyi engellemekte, kurum kültürünü yozlaştırmakta, kurum içi arzu edilen faaliyetlerden beklenen sonuçların gerçekleşmesini büyük ölçüde engelleyebilmekte ve kurumsal amaçlara ulaşmayı zorlaştırmaktadır (Miles vd., 2006; Hoe 2007; Song vd., 2009; Çalışkan vd., 2011; Lagrosen ve Lagrosen 2012).

3.ÖLÇEĞİN GELİŞTİRİLMESİ VE YÖNTEM

3.1.Çalışmanın Sorunsalı

Örgüt içindeki tüm yapılar, sistemler ve örgütün en değerli kaynağı olan çalışanlar için oldukça önem taşıyan dinamik bir olgu olan güven, örgütün yüksek kalite ve etkinlik sağlaması, uzun vadede yaşamını devam ettirebilmesi, rekabet avantajını sağlaması ve örgüt üyelerinin refahı için oldukça önemli bir bileşendir (Kramer, 2009; Chu vd., 2011; Acosta vd., 2013). Örgütsel güvenin, çalışma arkadaşlarına duyulan güven, lidere/yöneticiye duyulan güven ve kuruma duyulan güven gibi anahtar özellikler ile yaratılmakta olduğu gözlenmektedir (Larzelere ve Huston, 1980; McAllister, 1995; Cummings ve Bromiley 1996; Nyhan ve Marlowe, 1997; Knoll ve Leidner, 1998; Shockley-Zalabak vd., 2003).

Bu çalışmada, örgütsel güvenin tesis edilmesinin önemli olduğu düşünülen ve daha çok bireysel davranışların baskın olduğu kültürel yapıdaki sektörler olduğu değerlendirilen sağlık, eğitim ve sanayi sektörlerinden hareketle, tüm sektörlerde faaliyet gösteren işletme/kurumlardaki örgütsel güven uygulamalarını belirleyebilmek, bilimsel yöntemlere dayanarak geçerliği ve güvenilirliği yüksek bir ölçme aracı ile ölçebilmek için bir "Örgütsel Güven Ölçeği" geliştirilmesi amaçlanmıştır. Ayrıca, bu çalışma yönetim ve örgütsel davranış disiplinlerine ait alan yazınına, örgütsel güven gibi, örgüt içi pek çok istendik değişkenin öncülü ve ardılı olan bir durumun ölçülmesi, kontrol edilmesi, iyileştirilmesi gibi konularda katkıda bulunmayı da hedeflemektedir.

3.2. Çalışma Grubu ve Ölçeğin Geliştirilmesi

Örgütsel güvenin ölçümüne ilişkin ifadelerin belirlenebilmesi maksadıyla ilk olarak örgütsel davranış ve personel yönetimi konusunda çalışma yapmış ve/veya sahada bizzat yönetici olarak çalışmış, alanında uzman, deneyimli akademisyen ve kurum yöneticilerinden oluşan 40 kişi ile görüşmek suretiyle oluşturulan odak grubunun çalışması ile örgütsel güvenin ölçülmesine yönelik unsurlar maddeler halinde belirlenmiştir. Maddelerin oluşturulmasında, bireylerin örgüte, yöneticilere ve çalışanlara duyulan güven algıları dikkate alınmış ve bu üç durumda göre organizasyonlarda karşılaşılabilecek olaylar ifadelerle betimlenmeye çalışılmıştır. Odak grup içerisindeki tüm katılımcıların görüşleri birleştirilerek, 32 ifade içeren bir havuz oluşturulmuştur.

Oluşturulan 32 ifadeli taslak form, altı uzmanın görüşüne sunulmuş, bu uzmanlardan gelen dönüşler doğrultusunda yeniden düzenlenmiş ve 18 maddelik "Örgütsel Güven Ölçeği Taslak Formu" geliştirilmiştir.

3.3. Verilerin Toplanması ve İstatistik Analizler

Çalışma için geliştirilen anket formunda, çalışmada yer alacak katılımcılar için bir bilgilendirme notu, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ve taslak ölçeğin 18 ifadeden oluşan son hali yer almaktadır. Ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum). Araştırma verilerinin analizinde paket veri analiz programı kullanılmıştır. Analizlerde öncelikle betimleyici istatistikler yapılmış, her üç örneklem grubunun demografik özellikleri belirlenmiş, daha sonra Örgütsel Güven Ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

3.3.4. Evren ve Örneklem

Araştırma Mersin ve Adana illerindeki sağlık, eğitim ve sanayi sektörlerinde yer alan kurum/işletmelerde çalışan personel üzerinde üç farklı örneklem grubu teşkil edilmek

suretiyle yapılmıştır. Çalışmada üç farklı örneklem grubu kullanılmasındaki amaç, elde edilen bulguların genellenebilirliğinin artırılması gayesidir. Örneklem gruplarına ilişkin sektörlerin seçiminde, örgütsel güven değişkeninin olumlu/olumsuz etkilerinin büyük oranda hissedilebileceğinin değerlendirildiği sektörler olan sağlık, eğitim ve sanayi sektörleri ön plana alınmıştır. **Hazırlanan anket formu 01 Eylül 2019 - 20 Aralık 2019 tarihleri arasında olasılıklı olmayan örneklem tekniklerinden biri olan kolayda örnekleme tekniği ile yüzyüze görüşme imkânı olan ya da mail adresi tespit edilebilen katılımcılara ulaştırılmış ve veriler toplanmıştır.** Örneklem gruplarına ilişkin detaylı bilgiler aşağıda sunulmuştur.

3.3.4.1. Birinci Örneklem Grubu

Birinci örneklem grubu için katılımcılar, Mersin ve Adana illeri ve çevresinde faaliyet gösteren kamu ve özel sağlık kurumları çalışanlarıdır. Bu kurumlarda yaklaşık olarak 10000 personel çalışmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 370 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemiyle toplam 500 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 412'si geri dönmüş ve 407 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur.

Birinci örneklem grubunu, Mersin ve Adana illeri ve çevresinde görev yapan 156 erkek (% 38.3) ve 251 bayan (% 61.7) toplam 407 kamu ve özel sağlık sektörü çalışanı oluşturmuştur. Birinci örneklem grubunun 249' u evli (% 61.2), 158' i bekar (% 38.8) olup, 23' ü (% 5.6) lise, 97' si (% 24.0) lisans, 143' ü (% 35.1) yüksek lisans ve 144' ü (% 35.3) doktora mezunudur. Örneklemin yaş ortalaması 39.02; çalışma süresi ortalaması 17.22 yıl olarak tespit edilmiştir.

3.3.4.2. İkinci Örneklem Grubu

İkinci örneklem grubu için katılımcılar, kamu ve özel eğitim kurumları çalışanlarıdır. Bu kurumlar için, %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 383 kişi olarak belirlenmiştir. (Sekaran, 1992). Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemiyle toplam 500 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 467 tanesi geri dönmüş ve 455 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur.

İkinci örneklem grubu, eğitim kurumlarında görev yapan 254 erkek (% 55.8) ve 201 bayan (% 44.2) toplam 455 eğitimciden oluşmuştur. İkinci örneklem grubunun 280' i evli (% 61.5), 171' i bekar (% 37.6) ve 304' ü kamu (% 66.8), 151' si özel kurumlardan (% 33.2) olup, 279' u (% 61.3) lisans, 167' si (% 36.7) yüksek lisans ve 9' u (% 2.0) doktora mezunudur. Örneklemin yaş ortalaması 35.27; çalışma süresi ortalaması 11.05 yıl olarak tespit edilmiştir.

3.3.4.3. Üçüncü Örneklem Grubu

Üçüncü örneklem grubu için katılımcılar, Mersin ve Adana illeri ve çevresinde sanayi sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin çalışanlarıdır. Bu işletmelerde yaklaşık olarak 25000 personel çalışmaktadır. Ana kütleden %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 378 kişi olarak hesap edilmiştir (Sekaran, 1992). Bu kapsamda kolayda örnekleme yöntemiyle toplam 800 kişiye anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Gönderilen anketlerden 704'ü geri dönmüş ve 686 tanesi analiz yapmak için uygun bulunmuştur.

Üçüncü örneklem grubunu, Mersin ve Adana illeri ve çevresindeki işletmelerde çalışan 464 erkek (% 67.6) ve 222 bayan (% 32.4) toplam 686 sanayi sektörü çalışanı oluşturmuştur. Üçüncü örneklem grubununun 350' si evli (% 51.0), 335' i bekar (% 49.0) olup, 242' si (% 35.2) lise, 373' ü (% 54.3) lisans, 67' si (% 9.8) yüksek lisans ve doktora mezunudur. 528' i çalışan (% 76.9), 158' i yönetici (% 23.1) pozisyonundadır. Örneklemin yaş ortalaması 32.68; çalışma süresi ortalaması 14.35 yıl olarak tespit edilmiştir.

3.3.5. Ölçeğin Geçerliliğine İlişkin Bulgular

Geçerlilik, ölçeğin amaçlandığı kullanıma hizmet etme derecesi olup, ölçülmek istenen özelliğin, herhangi başka bir özellik ile karıştırılmadan ölçülebilir derecesidir (Ercan ve Kan, 2004). Bu çalışmada geliştirilmek istenen "Örgütsel Güven Ölçeği" için yapısal geçerlilik çalışılmıştır. Yapısal geçerlilik, ölçme aracında yer alan maddelerin belirlenen özellikleri ne derece doğru ölçtüğü ve faktörler arasındaki ilişkilerin de kurama uygun olması durumudur (Westen ve Rosenthal, 2003). Örgütsel Güven Ölçeğinin yapısal geçerliliğe sahip olup olmadığını belirleyebilmek için keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizleri kullanılmıştır.

3.3.5.1. Keşfedici Faktör Analizi

Keşfedici faktör analizi (KFA), çok sayıda gözlenen değişkenden birbirleri ile tutarlı daha az sayıda değişken elde etmek, üzerinde çalışılabilir düzeyde faktörleri belirlemek ve belirlenen faktörleri isimlendirmek amacıyla kullanılır (Büyüköztürk, 2006; Gürbüz ve Şahin, 2018). Bu çalışmada, birinci ve ikinci örneklem grupları için KFA yapılmıştır. KFA' da ilk olarak, verilerin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlenmesi maksadıyla Kaiser Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik Testleri yapılmıştır. Birinci örneklem için KMO katsayısı 0.910 ve Barlett-Sphericity testi değeri 2665,38 ($p < .001$) olarak, ikinci örneklem için KMO katsayısı 0.937 ve Barlett-Sphericity testi değeri 6107,34 ($p < .001$) olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre toplanan verilerin, faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmıştır (Kalaycı, 2006: 321, Hair vd., 2010: 95-96). KFA yapılırken çıkarsama yöntemi olarak temel bileşenler analizi kullanılmıştır. Döndürme yöntemi olarak ise varimax yöntemi tercih edilmiştir. Ölçek maddelerine ait faktör yükleri, özdeğerler ve açıklanan varyanslar Tablo 1'de sunulmuştur.

Birinci örneklem için KFA' ne toplam **18 madde** ile başlanmıştır. Oluşturulan korelasyon matrisindeki determinant = 0.001 olarak tespit edilmiştir. Oluşturulan matriste, eşik değeri geçen ve çapraz yük alan ifade olmadığı tespit edilmiştir. Anti imaj korelasyon matrisinde eşik değer olan 0,5' in altında kalan ifade olmadığı için hiçbir madde çıkarılmamıştır. KFA sonucunda ölçeğin özdeğeri 1'den büyük üç faktör altında toplandığı görülmüştür. Üç faktörün ölçeğe ilişkin açıkladığı toplam varyans ise % 65.341'dir. Bu analizde **8. madde**, birden fazla boyutta yüklendiği ve yer aldığı faktörlerdeki değerlerin aralarındaki farkın 0.10'dan küçük olması nedeniyle binişik madde olarak kabul edilmiş ve **ölçekten çıkarılmıştır** (Büyüköztürk, 2006; Tavşancıl, 2010). Bu işlemin ardından, ikinci örnekleme ait veriler ve **18 madde** ile KFA aynı şartlarda yeniden yapılmıştır. Oluşturulan korelasyon matrisindeki determinant = 0.001 olarak tespit edilmiştir. Oluşturulan matriste, eşik değeri geçen ve çapraz yük alan ifade olmadığı tespit edilmiştir. Anti imaj korelasyon matrisinde eşik değer olan 0,5' in altında kalan ifade olmadığı için hiçbir madde çıkarılmamıştır. Ölçeğin yine üç faktör altında toplandığı, ölçeğe ilişkin açıklanan toplam varyansın % 66.15 olduğu görülmüştür. **Ölçekten çıkarılan madde olmamış ve ölçek üç boyutlu, 17 maddeli son haline gelmiştir.** Ayrıca, tüm maddelere ilişkin faktör yüklerinin 0.6' nın üzerinde bir değere sahip olması analiz sonuçlarının iyi seviyede olduğunu göstermektedir (Meyers vd., 2005).

Bu noktada geliştirilen Örgütsel Güven Ölçeği' nin, KFA sonucunda oluşan üç alt boyutunun isimlendirme faaliyeti yapılmıştır: 7 maddeden oluşan birinci boyut “Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güven”, 5 maddeden oluşan ikinci boyut “Yöneticiye Duyulan Güven” ve 5 maddeden oluşan üçüncü boyut ise “Kuruma Duyulan Güven” olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 1. KFA Sonuçları

Boyutlar							
1. Örneklem (Sağlık Kurumları)				2. Örneklem (Eğitim Kurumları)			
	1. Faktör	2. Faktör	3. Faktör		1. Faktör	2. Faktör	3. Faktör
Özdeğer	6.60	3.18	1.31	Özdeğer	5.66	3.25	1.32
Açıklanan Varyans	38.85	18.73	7.76	Açıklanan Varyans	39.19	19.17	7.78
Madde Kodu	Faktör Yükleri			Madde Kodu	Faktör Yükleri		
S2	,819			S2	,828		
S3	,808			S4	,804		
S1	,766			S1	,771		
S4	,763			S6	,770		
S5	,748			S5	,770		
S7	,719			S3	,752		
S6	,716			S7	,738		
S8	,702			S8	Bu madde ölçekten çıkarılmıştır.		
S12		,862		S12		,866	
S14		,839		S14		,836	
S15		,798		S15		,804	
S13		,787		S13		,800	
S11		,720		S11		,716	
S25			,764	S24			,756
S24			,763	S25			,754
S23			,736	S23			,747
S22			,717	S21			,723
S21			,697	S22			,709
Toplam Açıklanan Varyans			% 65,34	Toplam Açıklanan Varyans			% 66,15

Bu aşamada, ölçüm araçlarında yer alan tüm boyutların tek başına da geçerli olabilmesi için diğer boyutlarla ayrışması gerekliliğinden dolayı, ayrışma geçerliliği analizi yapılmıştır. Ayrışma geçerliliği, ölçek içerisindeki herhangi bir boyutun diğer bir boyuttan farklılaşma düzeyini açıklamaktadır (Fornell ve Larcker, 1981). Örgütsel Güven Ölçeği boyutları arasındaki korelasyon katsayıları Tablo 2’ de verilmiştir. Boyutlar arasındaki ayrışmanın anlamlı seviyede olabilmesi için korelasyon katsayılarının 0,85’in altında olması gerekmektedir (Schweizer, 2014; Stieler, 2017). Analiz sonucunda boyutlar arasındaki ayrışmanın makul seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. Örgütsel Güven Ölçeği Ayrışma Geçerliliği Analizi

Örgütsel Güven Ölçeği	Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güven	Yöneticiye Duyulan Güven	Kuruma Duyulan Güven
Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güven	1,00		
Yöneticiye Duyulan Güven	,338**	1,00	
Kuruma Duyulan Güven	,505**	,258**	1,00

**p<0,001.

3.3.5.2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

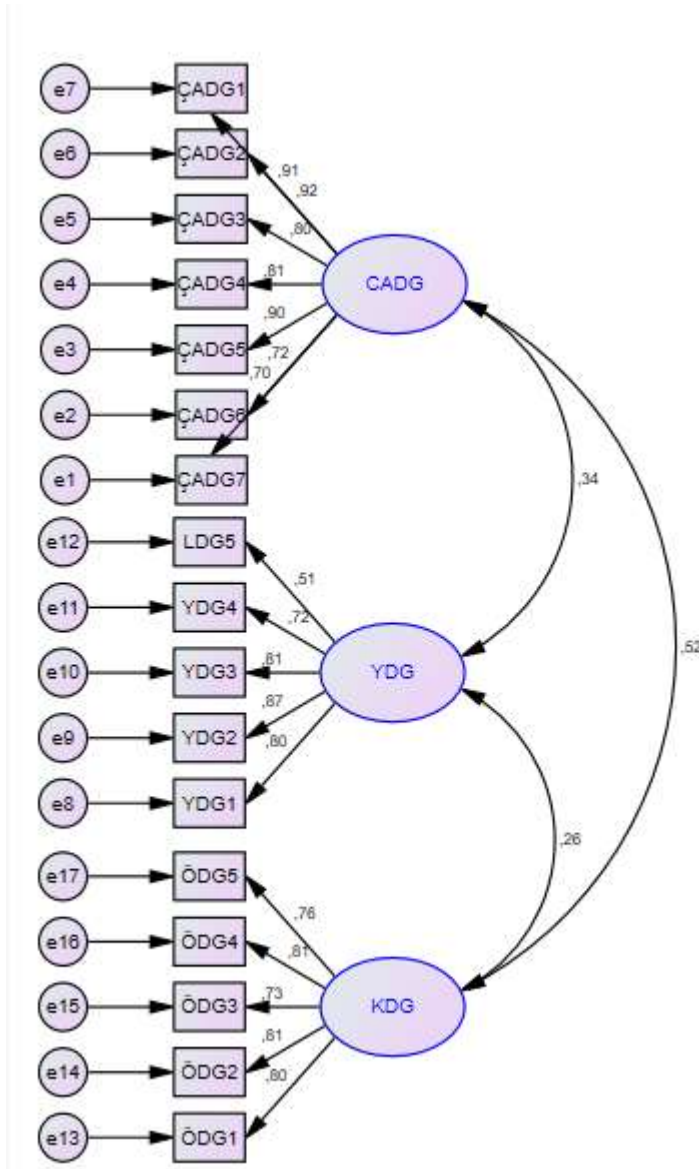
Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), daha önce geliştirilmiş veya sağlam bir kuramsal temeli olan ölçek veya yapıların veri ile doğrulanması amacıyla kullanılır (Gürbüz ve Şahin, 2018; Çalışkan vd., 2019). Sağlık ve eğitim sektörleri gibi farklı iki örneklem üzerinde geliştirilen “Örgütsel Güven Ölçeği” nin, sanayi sektörü gibi farklı üçüncü bir örneklem üzerinde doğruluğunu ortaya koymak üzere, DFA yapılmıştır. DFA, istatistiki paket program kullanılarak yapılmış, tespit edilen uyum iyiliği değerleri Tablo 3’de verilmiştir. Literatürde NFI, GFI, AGFI ve CFI değerlerinin 0.90 civarında ve üzerinde, RMSEA değerinin ise 0.10'dan düşük çıkması, çalışma modelinin gerçek verilerle uyumu için bir gösterge olduğu belirtilmektedir (Steiger, 1990; Byrne, 1994; Schermelleh-Engel vd., 2003; Schumacker ve Lomax, 2004; Çalışkan, 2019). DFA neticesinde elde edilen uyum iyiliği değerlerinin (RMSEA, NFI, GFI, AGFI ve CFI) iyi uyum değerleri gösterdiği tespit edilmiştir (Meydan ve Şeşen, 2011; Ocak, 2020). Yani, DFA sonucunda, KFA’ da ortaya konulan yapının doğrulandığı görülmüştür. Bu sonuç, oluşan örgütsel güven ve alt boyutları olan çalışma arkadaşlarına duyulan güven, yöneticiye duyulan güven ve örgüte duyulan güven ölçeklerinin de, istatistiksel olarak anlamlı olduğunu ve doğrulandığını göstermektedir. DFA ile elde edilen model Tablo 3’ de ve Şekil 1’ de sunulmuştur.

Tablo 3. Üçüncü Örneklem (Sanayi Sektörü) DFA Sonuçları

Örgütsel Güven Ölçeği	ΔX^2	df	$\Delta X^2/df$	RMSEA	NFI	GFI	AGFI	CFI
Kabul Edilebilir Uyum			$\leq 5df$	$\leq 0,10$	$\geq 0,90$	$\geq 0,90$	$\geq 0,85$	$\geq 0,95$
İyi Uyum			$\leq 3df$	$\leq 0,05$	$\geq 0,95$	$\geq 0,95$	$\geq 0,90$	$\geq 0,97$
Örneklem 3 Birincil Seviye DFA	322.7	123	2.61	.03	.96	.96	.95	.98

*p<0,001.

Not: ΔX^2 =Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square, df = Degrees of Freedom, RMSEA= Root Mean Square Error of Approximation, NFI= Normed Fit Index, GFI= Goodness of Fit Index, AGFI= Adjusted Goodness of Fit Index, CFI = Comparative Fit Index.



Şekil 1. Üçüncü Örneklemin DFA Yapısı

3.3.6.İç Tutarlılığa İlişkin Bulgular

Ardından ölçeğin güvenilirliğine ilişkin analizler yapılmıştır. İç tutarlılık güvenilirliği, ölçek içerisinde yer alan maddelerin, kendi aralarında tutarlı olup olmadığını ifade eder (Bayık ve Gürbüz, 2018; Çalışkan ve Pekkan, 2020). Ölçeklerin güvenilirliğinin tespit edilmesinde, tüm maddeleri dikkate alarak, doğru ve istikrarlı sonuçlar veren bir metot olması nedeniyle, sıklıkla başvurulan yöntemlerden biri Cronbach Alfa testidir (DeVellis, 2003; Pekkan ve Çalışkan, 2020). Cronbach Alfa katsayısı ölçek içinde bulunan maddelerin iç tutarlılığının, homojenliğinin bir ölçüsüdür (Tezbaşaran, 1996). Cronbach Alfa katsayısının 0.70'den büyük olması ölçeğin yüksek seviyede güvenilir olduğu anlamı verir (Gürbüz ve Şahin, 2018). Örgütsel Güven Ölçeğinin iç tutarlılığını ölçmek amacıyla, her üç örneklem grubu için ölçeğin bütününe ve alt boyutlarının iç tutarlılıkları hesaplanmış ve Tablo 4'de gösterilmiştir. Ayrıca ölçeğe ait maddelerin düzeltilmiş madde toplam korelasyonlarının tamamının varsayılan eşik değerinden (0,20) yüksek olduğu tespit edilmiştir (Büyüköztürk, 2006). Sonuç olarak bu bulgular önerilen ölçeğin iç tutarlılığının sağlandığını ve ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir

olduğunu göstermektedir. Ayrıca, Tablo 4’ de faktörler arası korelasyon değerleri de verilmiştir.

Tablo 4. İç Tutarlılık Sonuçları

Ölçek ve Boyutları	Madde Sayısı	Ortalama	Cronbach α			Korelasyonlar	
			Sağlık	Eğitim	Sanayi	YDG	KDG
Örgütsel Güven Ölçeği	17	3.80	.90	.93	.90		
➤ ÇADG	7	3.98	.91	.92	.94	.34**	.52**
➤ YDG	5	3.68	.90	.95	.86		.26**
➤ KDG	5	3.72	.88	.94	.88		

**p<0,001.

SONUÇ

Örgüt içi güven algısının tespit edilebilmesi başarılı ve etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi, keşfedilmesi, ölçülmesi ve belirlenmesi ile yakından ilişkili olacağı düşünülen bu çalışmada nitel ve nicel araştırma yöntemleri kullanılarak işletmeler/kurumlarda yer alan bireyler için örgütsel güvenin özellikleri belirlenmeye çalışılmış ve bu özellikleri ölçmeye yönelik bir ölçek geliştirilmiştir. Örgütsel güvenin olumlu/olumsuz etkilerinin yoğunlukla hissedilebileceğinin düşünüldüğü sektörler olarak değerlendirilen sağlık, eğitim ve sanayi sektörlerine ait işletme ve kurumlarda görev yapan bireylerden oluşan üç ayrı örnekleme 18 maddelik “Örgütsel Güven Ölçeği Taslak Formu” ulaştırılmış, veriler toplanmış ve analiz edilmiştir.

Ölçeğin yapısal geçerliliğinin test edilmesi amacıyla öncelikle sağlık ve eğitim sektörlerinde faaliyet gösteren kurumlarda yer alan bireylerden oluşan iki örneklem grubuna ait verilere ayrı ayrı KFA yapılmıştır. Her iki örnekleme ait KFA sonuçları incelendiğinde, özdeğeri 1’den büyük olan üç faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Analiz sonucunda toplam 17 ifade ve üç boyuttan oluşan bir ölçek elde edilmiştir. Boyutlardaki ifadelerin içerikleri dikkate alınarak ilk 7 ifadeden oluşan alt boyuta “Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güven”, sonraki 5 ifadeden oluşan alt boyuta “Yöneticiye Duyulan Güven” ve son 5 ifadeden oluşan alt boyuta ise “Kuruma Duyulan Güven” adları verilmiştir. Ardından, Örgütsel Güven Ölçeğinin, KFA sonucu elde edilen üç faktörlü yapısının farklı bir sektörde doğrulanıp doğrulanmayacağını ortaya koymak üzere DFA uygulanmıştır. DFA ile ölçeğin, çalışma arkadaşlarına duyulan güven, yöneticiye duyulan güven, kuruma duyulan güven isimli üç faktörlü yapısının doğrulandığı sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan tüm sonuçlar, Örgütsel Güven Ölçeği’ nin geçerli bir ölçme aracı olduğuna kanıt olarak değerlendirilebilir.

Örgütsel Güven Ölçeğinin güvenilirliğini tespit edebilmek için, her üç örneklem grubu ayrı ayrı Cronbach Alfa testine tabi tutulmuştur. Örgütsel güven değişkeni bir bütün olarak ve çalışma arkadaşlarına duyulan güven, yöneticiye duyulan güven, kuruma duyulan güven alt boyutlarının iç tutarlılıkları hesaplanmış, sonucunda ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel Güven Ölçeği, aslen **bir bütün olarak kullanılacak şekilde** tasarlanmış olmakla birlikte, ölçeğe ilişkin alt boyutların iç tutarlılık değerleri oldukça yüksek olduğundan, **her bir alt boyutun münferiden uygulanması da söz konusu olabilecektir.**

Organizasyonların bu ölçekten istifade etmek suretiyle, örgütsel güvenin nasıl yükseltecekleri ve bu durumdan nasıl faydalanacakları konusunda önemli kazanımlar elde edecekleri değerlendirilmektedir. Geliştirilen ölçeğin sadece örneklem gruplarında bulunan sağlık, eğitim ve sanayi sektörlerinde değil, gerek kamuda, gerekse özel sektörde faaliyet gösteren, işletme/kurumların yer aldığı diğer tüm sektörlerde de kullanılabilir. Literatürde bu kadar farklı örneklem grupları üzerinde geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış bir ölçeğe rastlanılmadığı için, Örgütsel Güven Ölçeği' nin tüm sektörlerde yer alan işletme ve kurumlar için önemli bir boşluğu dolduracağı değerlendirilmektedir. Ayrıca, ölçek geliştirilmesi çalışmaları için, yerli yayınların yanı sıra çok sayıda yabancı yayından da yararlanılmıştır. Bu katkı, ölçeğin evrensel temsil etme niteliğini güçlendirmekte ve **ölçeğin diğer ülkelerde farklı kültürlerde de kullanılabilirliğini** düşündürmektedir.

Ayrıca, çalışmanın gerek uzman bilim insanları ile, gerekse sağlık, eğitim ve sanayi sektörü çalışanlarının bir kısmı ile yapılan birebir görüşmeleri esnasında, Örgütsel Güven Ölçeğinin kolayca anlaşılabilir, uygulaması basit bir ölçek olduğu, katılımcıların örgütsel güven olgusu ile ilgili algılarını net bir şekilde ifade etmelerine imkan tanıdığı bilgilerine ulaşılmıştır.

Örgütsel Güven Ölçeğinin, çalışma arkadaşlarına duyulan güven, yöneticiye duyulan güven ve kuruma duyulan güven kavramlarını içeren üç boyutlu yapısı ile, bundan sonra yapılacak araştırmalarda örgütsel güven değişkenini belirlemeye ve ölçmeye yönelik önemli bir ihtiyacı karşılayarak alandaki bir boşluğu dolduracağı değerlendirilmektedir. Konu ile ilgili gelecekte yapılacak olan araştırmalarda, ölçeğin farklı örneklemelerde uygulanmasının, farklı değişkenler ile birlikte etkileşiminin incelenmesinin, ölçeğin güvenilirlik ve geçerliliğine ilişkin bu çalışmada elde edilen bulguları daha da güçlendireceği söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Acosta, H., Salanova, M., ve Llorens, S. (2013). Building organizational trust: A study in small and medium-sized enterprises. In J. Neves & S. P. Gonçalves (Eds.), *Occupational health psychology: From burnout to well-being* (pp. 357–378). Rosemead, CA: Scientific & Academic Publishing.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü, *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 105-135.
- Atkinson, C. (2007). Trust and the psychological contract. *Employee Relations*, 29(3), 227-246.
- Atkinson, S. ve Butcher, D. (2003). Trust In Managerial Relationships. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4),282-304.
- Augustine, N. R. (1995), *Managing the Crisis You Tried to Prevent*, Harvard Business Review, November- December, s. 156.
- Avram, E., Lonescu D. ve Mincu, L. (2015). Perceived Safety Climate and Organizational Trust: The Mediator Role of Job Satisfaction *Procedia -Social and Behavioral Sciences*, 187, 679-684.
- Basit A. A. (2017), Trust in Supervisor and Job Engagement: Mediating Effects of Psychological Safety and Felt Obligation, *The Journal of Psychology*, 151(8), pp.701- 721
- Bayık, M. ve Gürbüz, S., (2016). Ölçek uyarlamada metodoloji sorunu: yönetim ve örgüt alanında uyarlanan ölçekler üzerinden bir araştırma, *The Journal of Human and Work*, Volume 3(1), pp 1-20.

- Brattström, A. ve Bachmann, R. (2018) Cooperation and Coordination: The role of trust in inter-organizational relationships, in: Searle, R. H., and Nienaber, A.M.I. and Sitkin, S.B., (eds.), The Routledge Companion to Trust. Routledge, pp. 129-142.
- Brehm, J. ve S. Gates (2002). Teaching, Tasks and Trust: Functions of The Public Executive. New York: Russell Sage Foundation.
- Bulińska-Stangrecka H. ve Bagieńska A. (2019), HR Practices for Supporting Interpersonal Trust and Its Consequences for Team Collaboration and Innovation, *Sustainability*, 11(16), 4423.
- Bulińska-Stangrecka, H. ve Bagieńska, A. (2018), Investigating the Links of Interpersonal Trust in Telecommunications Companies, *Sustainability*, 10(7), pp. 1-17
- Büyüköztürk, Ş. (2006). Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi: İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum. Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Byrne, B. M. (1994). Structural Equation Modeling With EQS and EQS/Windows. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Casimir, G., Lee, K. ve Loon, M. (2012), Knowledge sharing: influences of trust, commitment and cost, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 16 No. 5, pp. 740-753.
- Chu, H. C., Yang, Y. F. ve Chen, C. Y. (2011). The Dyadic effect of leadership and conflict management on trust in the context of life insurance companies in Taiwan *African Journal of Business Management*, 5 (11), 4272-4285.
- Colquitt, J. A., LePine, J. A., Piccolo, R. F., Zapata, C. P., ve Rich, B. L. (2012). Explaining the justice–performance relationship: Trust as exchange deepener or trust as uncertainty reducer? *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 1–15.
- Cook, J. ve Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures Of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfillment, *Journal of Occupational Psychology*, 53, 39-52.
- Cummings, L.L., ve Bromiley P. (1996). The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and validation. In R. M. Kramer ve T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Çalışkan, A. (2019). Değişime Direnç: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24, (2), 237-252.
- Çalışkan, A., İ. Akkoç ve Turunç, Ö. (2011). Örgütsel Performansın Artırılmasında Motivasyonel Davranışların Rolü: Yenilikçilik ve Girişimciliğin Aracılık Rolü, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İBF Dergisi, 16(3), 363-401.
- Çalışkan, A., Akkoç, İ. ve Turunç, Ö. (2019). Yenilikçi davranış: bir ölçek uyarlama çalışması. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5 (1), 94-111. DOI: 10.29131/uiibd.562196
- Çalışkan, A. ve Pekkan, N. Ü. (2020). Örgütsel dışlanma: bir ölçek uyarlama çalışması, *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (1), 51-60. DOI: 10.29131/uiibd.736413
- De Vellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications* (2nd ed., Vol. 26). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Douglas., C. ve Zivnuska S. (2008). Developing Trust In Leaders: An Antecedent of Firm Performance. *Advanced Management Journal*, 73 (1), 20-28.
- Ercan İ ve Kan İ. (2004). Ölçeklerde güvenirlik ve geçerlik, *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3):211-216.
- Fornell, C., ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Furumo, K. (2009). The Impact Of Conflict And Conflict Management Style On Deadbeats And Deserters In Virtual Teams. *Journal of Computer Information Systems*, Summer.

- Gilbert, J.A., ve Tang, T.L.P. (1998). An examination of organizational trust antecedents. *Public Personnel Management*, 27(3), 321-338.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (5. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Hair, J. F. J., Black, W. C., Babin, B. J., ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition Prentice Hall.
- Hall, M.A., Dugan E., Zheng B. ve Mishra A. K. (2001). Trust in physicians and medical institutions: what is it, can it be measured, and does it matter? *The milbank quarterly*, 79(4), 613-639.
- Hoe, S. (2007). Is interpersonal trust a necessary condition in organisational learning? *Journal of Organizational Transformation and Social Change*, 4(2), 149-156.
- Jafri, H. (2012). Influence Of Psychological Contract Breach On Organizational Citizenship Behaviour And Trust. *Psychology Study*, 57 (1), 29-36.
- Jarvenpaa, S.L., Knoll, K. ve Leidner D.E. (1998), Is Anybody Out There? Antecedents of Trust in Global Virtual Teams. *Journal of Management Information Systems*, 14(4), 29-64.
- Kalaycı, Ş. (2006). Faktör analizi. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın Dağıtım.
- Kaltainen J., Lipponen J. ve Petrou P. (2018). Dynamics of trust and fairness during organizational change Implications for job crafting and work engagement, in: Vakola M., Petrou P. (eds.) *Organizational Change Psychological effects and strategies for coping*, Routledge, London.
- Knoll, K. ve Leidner D.E. (1998). Is Anybody Out There? Antecedents of Trust in Global Virtual Teams. *Journal of Management Information Systems*, 14(4), 29-64.
- Kramer, R. M. (2009). Rethinking Trust, *Harvard Business Review*, 87(6), 68-77.
- Lagrosen, S. ve Lagrosen, Y. (2012). Trust and quality management: Perspectives from marketing and organisational learning. *Total Quality Management and Business Excellence*, 23(1), 13-26.
- Larzelere, R. ve Huston, T. L. (1980). The Dyadic Trust Scale: Toward Understanding Interpersonal Trust In Close Relationships. *Journal of Marriage and the Family*, 595-604.
- Lewis, J. D. ve Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63, 967-985.
- Li, P. P. (2008). Toward a geocentric framework of trust: An application to organizational trust. *Management and Organization Review*, 4(3), 413-439.
- Macmillan, R., Meyer M. ve Northfield S. (2005). Trust And Its Role In Principal Succession: A Preliminary Examination Of A Continuum Of Trust. *Leadership And Policy In Schools*, 3(4), 275-294.
- Mayer R.C., Davis J.H. ve Schoorman D.F. (1995), An integrative model of organizational trust, *Academy of Management Review*, 20(3), pp. 709-734
- McAllister, D.J. (1995). Affect-and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- Meydan, C. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Meyers, L.S., Gamst, G. C. ve Guarino, C. (2005). *Applied Multivariate Research: Design and Interpretation*||, SAGE Publications. ISBN-13: 978-1412904124.
- Miles, R.E., Miles, G. ve Snow, C.C. (2006), *Collaborative Entrepreneurship: A Business Model For Continuous İnnovation*, *Organizational Dynamics*, 35, 1, 1-11.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis. Trust in organizations: *Frontiers of theory and research*, 261.

- Morrison, E.W. ve Robinson, S.L. (1997), When Employees Feel Betrayed: A Model Of How Psychological Contract Violation Develops, *Academy Of Management Review*. 22, 1, 226–256.
- Nedkovski V., Guerci M., De Battisti F. ve Siletti E. (2017). Organizational ethical climates and employee's trust in colleagues, the supervisor, and the organization, *Journal of Business Research*, 71, s. 19-26.
- Newman, A.H., Kiazad, K., Miao, Q. ve Cooper, B. (2014), Examining the cognitive and affective trust-based mechanisms underlying the relationship between ethical leadership and organisational citizenship: a case of the head leading the heart?, *Journal of Business Ethics*, Vol. 123 No. 1, pp. 113-123.
- Nyhan, R. C. ve Marlowe H. A. (1997). Development And Psychometric Properties Of The Organizational Trust Inventory, *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.
- Ocak, M. (2020). Amos İle Adım Adım Yapısal Eşitlik Uygulamaları, Ekin Yayınevi, Bursa.
- Pekkan, N. Ü. ve Çalışkan, A. (2020). Yaratıcı Takım İklimi Ölçeği: Türkçe' ye Uyarlama, Geçerlilik Ve Güvenirlik Çalışması, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Y: 19, S: 39, 1007-1021. DOI: <https://doi.org/10.46928/iticusbe.768433>
- Perry, R. W. ve Mankin, L.D. (2007). Organizational Trust, Trust in The Chief Executive And Worric Satisfaction. *Public Personnel Management*, 36 (2), 165–179.
- Rousseau, D.M., Sitkin S. B., Burt, R. S., ve Camerer C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View of Trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.
- Savolainen T., Lopez-Fresno P. ve Ikonen M. (2014). Trust-Communication Dyad in Inter-Personal Workplace Relationships – Dynamics of Trust Deterioration and Breach, *The Electronic Journal of Knowledge Management* 12(4), pp. 232-240
- Schermelleh-Engel K, Moosbrugger H ve Müller H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness of-fit measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8 (2), 23-74.
- Schumacker, R. E. ve Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling*, Second Edition. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Schweizer, K. (2014). On the Ways of Investigating the Discriminant Validity of a Scale in Giving Special Emphasis to Estimation Problems When Investigating Multitrait-Multimethod Matrices. *Psychological Test and Assessment Modeling*, 56(1), 45-59.
- Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business*, Canada: John Wiley ve Sons, Inc.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis K., ve Cesaria R. (2003). Measuring organizational trust: Crosscultural survey and index. IABC Research Foundation. (Available from International Association of Business Communications <http://store.yahoo.com/iabcstore/measortrus>)
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., ve Winograd G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Song, J. H., Kim H. M., ve Kolb J.A. (2009). The effect of learning organization culture on the relationship between interpersonal trust and organizational commitment. *Human Resource Development Quarterly*, 20, 147–167.
- Steiger, J. H. (1990). Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach, *Multivariate Behavioural Research*, 25, 173-180.
- Stieler, M. (2017). *Creating Marketing Magic and Innovative Future Marketing Trends*. Bayreuth: Springer.
- Tang, M., Dai, X., Liv, J. ve Chen, J. (2016). Towards a trust evaluation middleware for cloud service selection. *Future Generation Computer Systems*.

- Tavşancıl E. (2010). Tutumların Ölçülmesi Ve SPSS İle Veri Analizi, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım.
- Tezbaşaran, A. (1996). Likert Tipi Ölçek Geliştirme Kılavuzu, Psikologlar Derneği Yayınları. Ankara.
- Thomas, G. F., Zolin, R., ve Hartman, J.L. (2009). The central role of communication in developing trust and its effect on employee involvement. *The Journal of Business Communication* (1973), 46(3), 287-310.
- Tschannen-Moran, M., ve Hoy W.K. (2000). A multidisciplinary analysis of the nature, meaning, and measurement of trust. *Review of Educational Research*, 70(4), 547-593.
- Tu, Y., Zhang, Y., Lu, X.ve Wang, S. (2020) Differentiating two facets of trust in colleagues: How ethical leadership influences cross-team knowledge sharing, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 41 No. 1, s. 88-100.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2012). İş Tatmini-Kişi-Örgüt Uyumu ve Amire Güven-Kişi Örgüt Uyumu İlişkisinde Dağıtım Adaletinin Düzenleyici Rolü, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(2), 57-78.
- Westen, D. ve Rosenthal R. (2003). Quantifying construct validity: Two simple measures, *Journal of Personality and Social Psychology*, 84 (3), 608-618.
- Yoon, M. H. ve Suh, J. (2003), Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality As External Effectiveness of Contact Employees, *Journal of Business Research*, 56, 597-611.
- Zhang, A.Y., Tsui A.S., Song L.J., Li C.P., ve Jia L.D. (2008). How do I trust thee? The employee-organization relationship, supervisory support, and middle manager trust in the organization. *Human Resource Management*, 47(1), 111–132.
- Zhu, W., May D.R. ve Avolio B.J. (2004). The Impact of Ethical Leadership Behavior on Employee Outcomes: The Roles of Psychological Empowerment and Authenticity, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 11, 16-26.

ÖRGÜTSEL GÜVEN ÖLÇEĞİ

Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güven

- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.
- ✚ Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.

Yöneticiye Duyulan Güven

- ✚ Yöneticimin benim yaptığım işi kontrol edebilecek ve geliştirebilecek bilgisi vardır.
- ✚ Yöneticim, ihtiyaç duyduğumda yardıma hazırdır.
- ✚ Yöneticime, kendisi ile paylaştığım bilgiyi başkasına söylemeyeceği konusunda güvenirim.
- ✚ Bana karşı kullanmayacağını bildiğim için her türlü düşüncemi yöneticim ile tartışabilirim.
- ✚ Üstümün bana verdiği sözleri tutacağına dair güvenim tamdır.

Kuruma Duyulan Güven

- ✚ Kurumumuzun geleceğini ilgilendiren doğru kararlar alınması hususunda güvenim tamdır.
- ✚ Bu kurumda her şey yasalara uygun bir şekilde açıklıkla yürür, gizli saklı uygulamalar yoktur.
- ✚ Kurum, özlük haklarımızı adil olarak karşılar.
- ✚ Kurum çalışanlarına her konuda destek olur.
- ✚ Kurum politikaları ile ilgili öneri geliştirmekten ve düşüncelerimi belirtmekten çekinmem.

ÖRGÜTSEL GÜVEN ÖLÇEĞİ		KESİNLİKLE KATILMAM	KATILMAM	KARASIZIM	KATILIRIM	KESİNLİKLE KATILIRIM
MADDELER						
1. Boyut: Çalışma Arkadaşlarına Duyulan Güven						
1	Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Çalışma arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Genel anlamda iş arkadaşlarımla, işle ilgili her türlü düşüncemi rahatlıkla paylaşıyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Boyut: Yöneticiye Duyulan Güven						
8	Yöneticimin benim yaptığım işi kontrol edebilecek ve geliştirebilecek bilgisi vardır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Yöneticim, ihtiyaç duyduğumda yardıma hazırdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Yöneticime, kendisi ile paylaştığım bilgiyi başkasına söylemeyeceği konusunda güvenirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Bana karşı kullanmayacağını bildiğim için her türlü düşüncemi yöneticim ile tartışabilirim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Yöneticimin bana verdiği sözleri tutacağına dair güvenim tamdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Boyut: Kuruma Duyulan Güven						
13	Kurumumuzun geleceğini ilgilendiren doğru kararlar alınması hususunda güvenim tamdır.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Bu kurumda her şey yasalara uygun bir şekilde açıklıkla yürür, gizli saklı uygulamalar yoktur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kurum, özlük haklarımızı adil olarak karşılar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Kurum çalışanlarına her konuda destek olur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Kurum politikaları ile ilgili öneri geliştirmekten ve düşüncelerimi belirtmekten çekinmem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>