

"Geri Çekildi"

ÇALIŞANLARDA ÖRGÜTSEL GÜVEN VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Bülent AYGÜN¹

ÖZET

Yapılan bu araştırmada banka çalışanlarında örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık düzeyi arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmaya Vakıfbank ve Ziraat Bankası ile özel bankalar olan Akbank ve Garanti Bankası'nın İstanbul ilinde bulunan şubelerinde çalışan 196 kadın ve 239 erkek olmak üzere toplam 435 çalışan katılmıştır. Araştırmanın veri toplama sürecinde kişisel bilgi formu ile "Örgütsel Güven Ölçeği" ve "Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği" kullanılmıştır. Araştırma kapsamında değişkenler arasındaki ilişkinin belirlenmesinde SPSS 22.0 programında Spearman Korelasyon Analizinden yararlanılmıştır. Araştırmanın sonunda banka çalışanlarının örgütsel güven düzeyinin orta seviyenin üstünde olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı düzeylerinin orta düzeyin üzerinde olduğu bulunduğu belirlenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişki incelendiği zaman örgütsel güven algısı alt boyutları ile örgütsel vatandaşlık alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu ($p<0.05$), bu kapsamda banka çalışanlarında örgütsel güven algısı yükseldikçe örgütsel vatandaşlık düzeyinin de yükseldiği bulunmuştur. Sonuç olarak banka çalışanlarında örgütsel güven algısının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyini arttırdığı görülmüştür. Bu kapsamda örgütlerin çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışını yükseltmek için örgütsel güven ortamını inşa etmeleri gerektiği söylenebilir.

Anahtar kelimeler: Banka çalışanları, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışı

¹ Doktora Öğrencisi, İstanbul Aydın Üniversitesi, bulentaygun@stu.aydin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8282-3208

"Geri Çekildi"

EXAMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR IN EMPLOYEES

ABSTRACT

In this study, it was aimed to examine the relationship between the organizational trust perception and the organizational citizenship level in bank employees. A total of 435 employees, including 196 women and 239 men, working in the branches of Vakıfbank and Ziraat Bank and private banks which are Akbank and Garanti Bank in Istanbul participated in the research. In the data collection process of the research, the personal information form, the 'Organizational Trust Scale' and the 'Organizational Citizenship Scale' were used. Spearman Correlation Analysis was used in SPSS 22.0 program to determine the relationship between the variables within the scope of the study. At the end of the study, it was specified that the organizational trust level of the bank employees was above the medium level. Similarly, it was determined that the organizational citizenship behavior levels of the employees were above the medium level. When the relationship between the variables was examined, it was found that there was a positive significant relationship between the organizational trust perception sub-dimensions and the organizational citizenship sub-dimensions ($p < 0.05$), and in this context, while the organizational trust perception increased in the bank employees, the level of organizational citizenship also increased. Consequently, it was seen that the organizational trust perception in bank employees got the level of exhibiting organizational citizenship behavior increased. Within the scope, it can be said that organizations need to build an organizational trust environment so as to increase organizational citizenship behavior in employees.

Keywords: Bank employees, organizational trust, organizational citizenship behavior

"Geri Çekildi"

GİRİŞ

İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmeleri ve faaliyet gösterdikleri sektörlerde rekabet avantajı elde edebilmeleri için çalışanların yüksek performans ile çalışmaları önemli bir konudur. Çalışanların performanslarının yükseltilmesi de içsel ve dışsal motivasyon kaynaklarının yanında bazı örgütsel unsurların yüksek olması ile yakından ilişkilidir. Söz konusu örgütsel parametrelerin başında örgütsel güven olgusu gelmektedir. Literatürde yer alan çalışmalarda da örgütsel başarı için örgütsel güvenin önemli bir yere sahip olduğu ve iş verimliliğini yükselttiği belirtilmektedir (Taşkın ve Dilek, 2010: 37; Kath ve diğerleri, 2010: 1488; Singh ve Desa, 2018: 1954). Bunun yanında yapılan çalışmalarda örgütsel güven olgusunun işe tutkunluk, örgütsel bağlılık ve iş tatmini gibi pozitif örgütsel davranışların da temelini oluşturmaktadır (Çankır ve Yener, 2017: 45). Literatürde yer alan çalışmalarda da (Fard ve Karimi, 2015: 219; Zeinabadi ve Salehi, 2011: 1472; Karabetyan, 2020: 45; Tekingündüz ve diğerleri, 2014: 53; Lee ve diğerleri, 2013: 406) örgütsel güven ile iş tatmini, işe tutkunluk ve örgütsel güven arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkiler olduğu belirtilmektedir. Kavramsal açıdan ele alındığı zaman örgütsel güven; örgüt içi güven ortamını ifade etmektedir. Örgüt içinde güven hem genel örgütsel güven hem de yöneticiye ve iş arkadaşlarına güven şeklinde ortaya çıkmaktadır (Çubukçu ve Tarakçıoğlu, 2010: 58). Bu nedenle örgütsel güven ortamının sağlanabilmesi için çalışanların hem iş arkadaşlarına hem de yöneticilere güvenmeleri önem arz etmektedir (Karabetyan, 2020: 46).

Güven olgusu insanlığın ortaya çıktığı günden beri insan ilişkilerinde önemli bir konu olmuştur; ancak güven kavramının örgütler açısından ele alınması nispeten yeni bir konudur. Klasik yönetim ve örgüt kuramcılarına göre insanlar güvenilir birer varlık olarak değerlendirilirken, neoklasik kuramcılara göre insanlar aşırı düzeyde güvenilirliği gereken varlıklar olarak nitelendirilmektedir. Günümüz yönetim anlayışında insanlar ne koşulsuz güvenilir ne de tamamen güvenilir varlıklar olarak ele alınmaktadır. Her iki durumda da insanlara duyulan güvenin örgütsel amaçlar için kullanılabileceği belirtilmektedir (Polat, 2009: 1). Bunun yanında günümüzde özellikle küreselleşmenin etkisi ile rekabet ortamının giderek zorlu hale gelmesi insanların birbirine güvenmelerini gerekli kılmakta, bunun yanında örgütsel güveni önemli bir konu haline getirmektedir. Bunun temel nedenlerinin başında örgüt içi güvenin çalışanları olumlu yönde etkilemesi gösterilmektedir (Demircan ve Ceylan, 2003: 139).

Literatürde yer alan bilgiler değerlendirildiği zaman örgütsel güvenin çalışanlarda birçok örgütsel davranışı olumlu yönde etkilediği görülmektedir. Örgütsel güvenin olumlu yönde etkilediği davranışlardan birisi de örgütsel vatandaşlık davranışıdır. Literatürde yer alan

"Geri Çekildi"

çalışmalarda örgütsel vatandaşlık kavramına ilişkin birçok tanım yapıldığı gözle çarpılmaktadır. Karacaoğlu ve Güney (2010: 137) örgütsel vatandaşlık kavramını "Örgütlerin yararına sonuçlar ortaya koyan ve çalışanlar tarafından gönüllülük esasına göre sergilenen davranışlar" şeklinde tanımlamışlardır. Çetin (2011: 8) örgütsel vatandaşlığı "Örgütün performans ve verimliliğini arttırmak için çalışanların isteğe bağlı olarak sergiledikleri, örgütsel amaç ve misyonu desteklemeye yönelik hareketler bütünü" olarak tanımlamıştır. Bu kapsamda bir davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak değerlendirilmesi için öncelikli olarak örgüt yararına bir davranış olması gerekmektedir (Kaplan, 2011: 9). Yapılan tanımlardan da anlaşılacağı gibi örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel amaçlar için gerçekleştirilen davranışlar arasında yer aldığı için hem çalışan performansını arttıran hem de işletmelerin daha üretken olmasına katkı sağlayan davranışlar olarak nitelendirilmektedir (Bitmiş ve diğerleri, 2014: 3). Literatürde yer alan çalışmalarda da (Kataria ve diğerleri, 2013: 103; Maharani ve diğerleri, 2013: 1) örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel üretkenlik ve performansı arttırdığını göstermektedir.

Literatürde yer alan bilgiler değerlendirildiği zaman işletmelerin yüksek performansta çalışmalarını için öncelikli olarak çalışanların yüksek örgütsel güven algısına sahip olmaları ve yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri önemli bir konudur. Bu noktada son yıllarda işletmelerde çalışanların örgütsel güven algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeylerinin ele alındığı birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Buna karşılık literatürde işgörenlerde örgütsel vatandaşlık davranışını sergileme düzeyi ile örgütsel güven algısı arasındaki ilişkinin ele alındığı çalışmaların sınırlı olduğu gözle çarpılmaktadır. Bilindiği gibi bankacılık sektörü hizmet alanında sürekli gelişen ve büyüyen bir yapıya sahiptir. Bu kapsamda yapılan bu çalışmada çalışanların örgütsel güven algıları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmıştır.

ÖRGÜTSEL GÜVEN

Güven kavramı doğruluk ve dürüstlük ilkelerine dayalı ilişkiler sonucunda ortaya çıkan bir ürün olarak ifade edilmektedir. Güven kavramı insanlar arasındaki ikili ilişkilerin yanında örgütlerin ve toplumların da önem verdikleri konuların başında gelmektedir. Çünkü örgütlerin ve toplumların varlıklarını sürdürebilmeleri toplum ve örgüt üyeleri arasındaki güven duygusunun gelişmiş olmasına bağlıdır. İş yaşamında ele alındığı zaman örgütsel güvenin sağlanabilmesi için çalışanların kendilerini yöneten bireylere güvenleri gerekmektedir (Yılmaz, 2006: 3).

İnsanlar arasındaki güven kavramına ilişkin uzun yıllardır birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Buna karşılık örgütsel güven alanında yapılan araştırmaların nispeten daha sınırlı olduğu belirtilmektedir. Araştırma kapsamında hem örgütsel güvenin tanımlanması

"Geri Çekildi"

hem de örgütsel güven kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için ilk olarak örgütsel güven kavramının tanımlanmasına gereksinim duyulmaktadır (Polat, 2009: 3). Literatürde yer alan çalışmalarda örgütsel güven kavramına ilişkin olarak araştırmacıların farklı tanımlar yaptığı görülmektedir. Neves ve Caento (2006: 351) örgütsel güven kavramını “örgütlerde tepe yönetimin astlara destek olması, örgütsel yapı içinde adaletin sağlanması, çalışanların talep ve gereksinimlerinin karşılanması, örgüt içinde sosyal yapının geliştirilmesi ve çalışanlar arasındaki işbirliğinin sağlanması için oluşturulan olumlu atmosfer” şeklinde tanımlamışlardır. Mishra ve Morrissey (2000: 15) örgütsel güven kavramını “çalışanların örgüt tarafından kendilerine sağlanan destek algısı, yöneticilerin verdikleri sözlerin arkasında duracaklarına olan inançları” şeklinde tanımlamışlardır. Memduhoğlu ve Zengin (2011: 212) ise örgütsel güven kavramını “İşgörenlerin hem birbirlerinin hem de yöneticilerinin sahip oldukları niteliklerine, mesleki yeterliklerine, etik ilkelere bağlı kararlar alma, adil olma, hoşgörülü olma ve kararları uygulama süreçlerine ilişkin algıları” olarak tanımlamışlardır. Bu tanıma göre örgütsel güven iki alt boyuttan meydana gelmektedir. Birinci alt boyutu yöneticilerin çalışanlara yönelik güvenleri, ikinci alt boyutu ise çalışanların diğer çalışma arkadaşlarına ve yöneticilere olan güvenleri meydana getirmektedir.

Literatürde yer alan tanımlar değerlendirildiği zaman örgütsel güven ortamının tesis edilmesinin çalışanların işe yönelik tutum ve yaklaşımlarını olumlu yönde etkileyeceği öngörülmektedir (Akgündüz ve Güzel, 2014: 1). Bu kapsamda örgütsel güven düzeyinin yüksek olması çalışanlarda örgütsel bağlılığı arttıran, işten ayrılma niyetini ve işe devamsızlığı azaltan unsur olarak değerlendirilmektedir (Kath ve diğerleri, 2010: 1493). Örgütsel açıdan ele alındığı zaman örgütsel güvenin hem istikrarın uzun dönem sürdürülmesine hem de piyasa koşullarında rekabet avantaj elde edilmesinde büyük role sahip olduğu belirtilmektedir (Tekingündüz ve diğerleri, 2014: 56).

Örgütler açısından önemli bir konu olduğu için örgütsel güvenin sağlanması da önemli bir husus olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütsel güvenin sağlanması için öncelikli olarak örgütsel kuralların sınırları iyi belirlenmeli ve her çalışanın örgütsel kurallara uyması sağlanmalıdır. Diğer aşamada örgütsel iletişimin sağlıklı ve etkin bir hale getirilmesi örgütsel güvenin yükseltilmesine katkı sağlamaktadır. İşletmelerde yetki devrinin ve çalışanların kararlara katılımlarının sağlanması da örgütsel güveni arttıran bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanında çalışanların eğitilmesi ve örgüt içi etik ilkelere bağlı kalınmasının örgütsel güveni arttıracacağı belirtilmektedir (Asunakutlu, 2002: 7-9). Söz konusu unsurların yanında örgütlerde güven algısını etkileyen farklı değişkenlerin de olduğu belirtilmektedir. Bu

"Geri Çekildi"

değişkenlerin başında adil bir çalışma ortamının oluşturulması gelmektedir. Adil bir çalışma ortamı örgütsel yapı içerisinde üyelerin güven duygularının yükselmesine ve örgüte olan bağlılıklarının artmasına katkı sağlamaktadır. Literatürde bu konuda yapılan çalışmalarda da örgütsel adaletin sağlandığı örgülerde çalışan bireylerde örgütsel güven algısının yüksek olduğu belirtilmektedir (Öztürk ve Kurtkan, 2020: 955; Tekingündüz ve diğerleri, 2014: 53). Örgüt üyeleri arasında örgütsel güven düzeyini etkileyen diğer unsurlar ise örgüt kültürü (Elewa ve El Banan, 2019: 10; Duffy ve Lilly, 2013: 185) ile yönetici ve lider davranışlarının geldiği görülmektedir (Joseph ve Winston, 2005: 6; Perry ve Mankin, 2007: 165; Gao ve diğerleri, 2011: 787; Top ve diğerleri, 2014: 1259).

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

Günümüzde örgütler arasındaki rekabetin sürekli arttığı görülmektedir. Rekabete dayalı bir ortamda çalışanların iş yaşamındaki rutin ve belirlenen rolleri yerine getirmeleri örgütsel başarı açısından yeterli değildir. Bu kapsamda örgütlerin başarıya ulaşması için çalışanların mevcut rol ve sorumluluklarının yanında gönüllülük esasına dayanan davranışlar da sergilemeleri gerekmektedir. Çalışanların gönüllü olarak örgüt yararına sergiledikleri söz konusu davranışlar "örgütsel vatandaşlık davranışı" olarak tanımlanmaktadır (Karaman ve Aylan, 2012: 36). Örgütsel vatandaşlık davranışı özgecilik, vicdanlılık, sportmenlik, nezaket ve sivil erdem alt boyutlarından meydana gelmektedir. Özgecilik; örgütsel yapı içinde ortaya çıkan sorunlara çalışanların herhangi bir karşılık beklemeden yardım etmesidir. Vicdanlılık; işe zamanında gitme, işe devam etme ve örgütsel kaynakları koruma gibi davranışları içermektedir. Sportmenlik; işin doğası gereği ortaya çıkan sorunların şikâyet etmemeyi ifade etmektedir. Nezaket; birbirlerinin işlerinden ve kararlarından etkilenen üyelerin sergilediği olumlu davranışları ifade etmektedir. Sivil erdem ise bireyin örgüt işleyişi ile ilgilenmesini ve örgüte bağlı olmasını ifade etmektedir (Karabey ve İşcan, 2007: 233).

Örgütsel davranış literatüründe üzerinde sıklıkla durulan konulardan bir diğeri de örgütsel vatandaşlık davranışı kavramıdır. Örgütsel vatandaşlık kavramına literatürde sıklıkla değinilmesinin temelinde örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel performans ve verimliliği arttırması yatmaktadır (Tokgöz ve Aytemiz-Seymen, 2013: 61). Literatürde yer alan çalışmalarda da örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel verimlilik üzerinde olumlu etkileri olduğu belirtilmektedir (Sadeghi ve diğerleri, 2016: 317; Bacrach ve diğerleri, 2001: 1285). Örgütsel verimliliği arttırarak örgütlerin faaliyet gösterdikleri piyasalarda kendilerine rekabet avantajı sağlamalarına destek olan örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda örgütsel vatandaşlık davranışının genellikle çalışma

"Geri Çekildi"

ortamı ile ilişkili örgütsel faktörlerden etkilendiği görülmektedir. Bu kapsamda örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen unsurların başında algılanan sosyal destek (Thompson ve diğerleri, 2020: 1; Danish ve diğerleri, 2015: 195; Wang, 2014: 210; Han, 2010: 606), lider davranışları (Chen ve Yang, 2012: 107), örgüt iklimi (Maamari ve Messarra, 2012: 165) ve çalışma arkadaşları ile ilişkiler (Pooja ve De Clercq, 2016: 379; Al-Mahasneh, 2015: 108) gelmektedir.

Örgütsel vatandaşlık iki farklı biçimde gerçekleşmektedir. Birinci tür örgütsel vatandaşlık davranışı örgütsel amaçlara, yapıya ve uygulamalara aktif bir biçimde katılma ve katkı sağlama şeklinde gerçekleşmektedir. İkinci tür ise örgüt içi uygulama ve amaçlara zarar verme potansiyeli olan tutum ve davranışlardan uzak durma şeklinde ifade edilmektedir. Her iki davranış biçimi arasında bazı farklılıklar bulunmaktadır. İlk örgütsel vatandaşlık davranışında birey aktif olarak örgüt hayatı içinde yer almaktadır. Bu tür davranışlar sergileyen çalışanlar genellikle üretken ve çalışan bireyler olarak görülmektedir. Diğer örgütsel vatandaşlık türünde ise amaç örgüte katkı sağlamaktan ziyade örgüte zarar vermemektir (Basım ve Şeşen, 2015: 85).

YÖNTEM

Araştırma Modeli

Yapılan bu araştırmada “İlişkisel Tarama Modeli “ kullanılmış olup, bu modele göre yürütülen çalışmalarda en az iki ve daha fazla bağımlı değişken arasındaki ilişkinin ele alındığı görülmektedir. Bu kapsamda çalışanların örgütsel güven algıları ile örgütsel vatandaşlık düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir.

Çalışma Grubu

Yapılan bu araştırmanın çalışma grubunu kamu bankaları olan Vakıfbank ve Ziraat Bankası ile özel bankalar olan Akbank ve Garanti Bankası'nın İstanbul ilinde bulunan şubelerinde çalışan 196 kadın ve 239 erkek olmak üzere toplam 435 çalışan oluşturmaktadır. Literatürde kamu kurumları ile özel sektörde faaliyet gösteren örgütlerde örgütsel güven düzeyi ve örgütsel vatandaşlık davranışının incelendiği çalışmaların sınırlı olduğu görülmüştür. Bu nedenle yapılan bu çalışmanın örneklem grubu hem kamu hem de özel sektör çalışanlarından seçilmiştir.

"Geri Çekildi"

Verilerin Toplanması

Yapılan bu araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerinin belirlenmesinde araştırmacı tarafından çalışmanın alt problemlerine uygun olarak hazırlanan "Kişisel Bilgi Formu" kullanılmıştır. Bu çalışmada faydalanılan kişisel bilgi formu toplam altı soru içermektedir. Söz konusu sorular ile araştırmaya katılan çalışanların cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim düzeylerine, mevcut kurumda çalışma sürelerine, meslekteki toplam çalışma sürelerine ve çalıştıkları birimlere ilişkin bulgulara ulaşılması amaçlanmıştır. Çalışanların örgütsel güven düzeylerini ölçmek için ise Omarov (2009) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmaktadır. Ölçek örgütün bizzat kendine güven, iş ortamındaki arkadaşlara güven ve işyerindeki yöneticilere güven olmak üzere üç faktörlü bir ölçektir. Aynı zamanda 22 maddeden oluşan bir ölçektir. Ölçeğin cevapları 5'li likert ölçek olarak değerlendirilmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği ilk defa 1990 yılında Podsakoff ve arkadaşları tarafından yapılan bir çalışma ile geliştirilmiştir. Ölçek Türkçeye Basım ve Şeşen (2006) tarafından çevrilmiştir. Ölçeğin, nezaket, sivil erdem, sportmenlik, vicdanlılık ve özgecilik olmak üzere beş alt boyutu ve 24 maddesi bulunmaktadır. Ölçeğin cevapları 5'li likert ölçeği ile toplanmaktadır. Her maddeye verilen yanıtlar 1= kesinlikle katılmıyorum ile 5= kesinlikle katılıyorum aralığında puanlanmaktadır.

Verilerin Analizi

Araştırmada toplanan verilerin analizi SPSS 22.0 programı ile gerçekleştirilmiştir. Demografik soruların yüzdeleri ve frekans dağılımları betimleyici istatistik ile belirlenmiştir. Ölçek puanlarına ilişkin analizlere başlamadan önce ilk olarak ölçek puanlarının normal dağılıma uygunluğu ve güvenilirliği incelenmiştir. Ölçek puanlarının uygun güvenilirlik düzeyine sahip olduğu, ancak verilerin normal dağılım sergilemediği sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 2). Bundan dolayı non-parametrik analiz teknikleri tercih edilmiştir. Ölçek puanlarının birbirleri arasındaki ilişkinin incelenmesinde ise veriler normal dağılıma uygun olmadığından dolayı Spearman Korelasyon analizinden yararlanılmıştır.

"Geri Çekildi"

BULGULAR

Araştırma grubunu meydana getiren çalışanların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Araştırmaya Dahil Olan Bireylerin Yüzdeler ve Frekans Dağılımlarına İlişkin Bulgular

Değişken	Alt değişken	f	%
Cinsiyet	Kadın	196	45,1
	Erkek	239	54,9
Medeni durum	Bekar	97	22,3
	Evli	338	77,7
Eğitim durumu	Lise	70	16,1
	Lisans	337	77,5
	Lisansüstü	28	6,4
Mevcut kurumdaki çalışma süresi	1-5 yıl	167	38,4
	6-10 yıl	100	23,0
	11-15 yıl	79	18,2
	15+ yıl	89	20,5
Meslekteki toplam çalışma süresi	1-5 yıl	70	16,1
	6-10 yıl	90	20,7
	11-15 yıl	106	24,4
	15+ yıl	169	38,9
Çalıştığı birim	Operasyon	267	61,4
	Pazarlama	102	23,4
	Krediler	66	15,2

Araştırmaya katılanların %45,1'inin kadınlardan, %54,9'unun erkeklerden, %22,3'ünün bekar, %77,7'sinin evli, %16,1'inin lise mezunu, %77,5'inin lisans mezunu, %6,4'ünün lisansüstü eğitim mezunu olduğu bulunmuştur. Araştırmaya katılanların %38,4'ü mevcut kurumunda 1-5 yıldır çalışırken, %23'ü 6-10 yıldır çalışmakta, %18,2'si 11-15 yıldır çalışmakta, %20,5'i 15+ yıldır çalışmaktadır. Katılımcıların %16,1'i meslekte 1-5 yıldır çalışırken, %20,7'si 6-10 yıldır çalışmakta, %24,4'ü 11-15 yıldır çalışmakta, %38,9'u 15+ yıldır çalışmaktadır. Araştırmaya katılanların %61,4'ü operasyon birimlerinde çalışırken, %23,4'ü pazarlama birimlerinde çalışmakta ve %15,2'si krediler birimlerinde çalışmaktadır.

Araştırma kapsamında uygulanan normallik ve güvenilirlik analizi bulgularına ilişkin bilgiler aşağıda yer alan Tablo 2'de sunulmuştur.

"Geri Çekildi"

Tablo 2. Ölçeklere Ait One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) Normalite Analizi ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Alt boyutlar	K-S		Cronbach's Alpha
		İstatistik	p	
Örgütsel güven	Yöneticiye güven	,144	,000	,910
	Örgüte güven	,141	,000	,825
	Örgütsel güven toplam	,138	,000	,908
Örgütsel vatandaşlık	Özgecilik	,110	,000	,936
	Nezaket	,226	,000	,906
	Vicdanlılık	,187	,000	,976
	Sivil erdem	,197	,000	,968
	Sportmenlik	,162	,000	,780
	Örgütsel vatandaşlık toplam	,107	,000	,629

Tablo incelendiğinde, araştırma kapsamında kullanılan tüm ölçeklerin alt boyutlarına ve toplam puanlarına ilişkin verilerin normal dağılıma uygun olmadığı ($p < 0,05$), ancak tüm verilerin güvenilir düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel güven düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Katılımcıların Örgütsel Güven Ölçeği Puanlarına Ait Tanımlayıcı Bulgular

	N	X	Ss
Yöneticiye güven	435	3,92	1,014
Örgüte güven	435	3,88	1,011
Örgütsel güven toplam	435	3,90	1,005

Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan banka personellerinin yöneticiye güven, örgüte güven ve toplam örgütsel güven düzeylerinin orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 4'te sunulmuştur. Görüldüğü gibi araştırmaya katılan banka personelinin örgütsel güven düzeyinin orta seviyenin üstünde olduğu tespit edilmiştir. Literatürde bu alanda yapılan benzer çalışmalarda da gerek hizmet sektöründe gerekse de kamu kurumlarında çalışan personelin örgütsel güven düzeyinin orta seviyede ya da yüksek olduğu rapor edilmiştir (Girgin, 2016: 53; Polat ve Celep, 2008: 307).

Tablo 4. Katılımcıların Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Puanlarına Ait Tanımlayıcı Bulgular

	N	X	Ss
Özgecilik	435	3,88	,663
Nezaket	435	4,08	,836
Vicdanlılık	435	4,03	,871
Sivil erdem	435	4,08	,850
Sportmenlik	435	3,86	,861
Örgütsel vatandaşlık toplam	435	3,97	,758

"Geri Çekildi"

Tablo incelendiğinde, araştırmaya katılan banka personellerinin örgütsel vatandaşlığı ilişkisi sivil erdem, özgecilik, nezaket, vicdanlılık, sportmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık algısının orta düzeyin üzerinde olduğu görülmektedir.

Literatürde yer alan birçok çalışmada da özellikle hizmet sektöründe ve kamu kurumlarında görev yapan personelin örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeylerinin orta düzeyin üzerinde ya da yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur (Güneş, 2019: 7). Bu noktada örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyine ilişkin bulguların literatürle benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyi ve örgütsel güven algısı düzeyleri arasındaki ilişkiye ait korelasyon tablosu aşağıda sunulmuştur.

Tablo X. Katılımcıların Örgütsel Güven Ölçeği Puanları ile Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Puanlarının Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Spearman Korelasyon Analizi Sonuçları

		Yöneticiye güven	Örgüte güven	Örgütsel güven toplam	Örgütsel özdeşleşme	Özgecilik	Nezaket	Vicdanlılık	Sivil erdem	Sportmenlik	Örgütsel vatandaşlık toplam
Yöneticiye güven	r	1									
	p										
	N										
Örgüte güven	r	,950	1								
	p	,000									
	N	435									
Örgütsel güven toplam	r	,983	,988	1							
	p	,000	,000								
	N	435	435								
Özgecilik	r	,671	,695	,688	,582	1					
	p	,000	,000	,000	,000						
	N	435	435	435	435						
Nezaket	r	,642	,662	,652	,535	,804	1				
	p	,000	,000	,000	,000	,000					
	N	435	435	435	435	435					
Vicdanlılık	r	,686	,690	,687	,584	,814	,913	1			
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000				
	N	435	435	435	435	435	435				
Sivil erdem	r	,682	,699	,692	,576	,810	,868	,901	1		
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000			
	N	435	435	435	435	435	435	435			
Sportmenlik	r	,694	,719	,711	,601	,918	,871	,857	,821	1	
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	435	435	435	435	435	435	435	435		
Örgütsel vatandaşlık toplam	r	,712	,736	,727	,615	,936	,922	,936	,919	,956	1
	p	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	435	435	435	435	435	435	435	435	435	

Tablo incelendiğinde, yöneticiye güven, örgüte güven ve toplam örgütsel ile örgütsel vatandaşlık nezaket algısı arasında orta düzeyde ve pozitif yönde ilişki görüldüğü ($p < 0,05$), yöneticiye güven, örgüte güven ve toplam örgütsel ile örgütsel vatandaşlık özgecilik, vicdanlılık, sivil erdem, sportmenlik ve toplam örgütsel vatandaşlık algısı arasında yüksek düzeyde pozitif yönde ilişki olduğu ($p < 0,05$) görülmektedir. Elde edilen bu sonuçlara göre

"Geri Çekildi"

çalışanların örgütsel güven algıları arttıkça örgütsel vatandaşlık düzeylerinin de yükseldiği belirlenmiştir.

Görüldüğü gibi araştırmaya katılan banka personeline örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyi ile örgütsel güven algısı alt boyutları arasında pozitif yönde anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur. Bu kapsamda banka personelinin örgütsel güven algısı yükseldikçe örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyinin de yükseldiği tespit edilmiştir. Bilindiği gibi örgütsel güven algısının temelinde algılanan adil yönetici davranışları gelmektedir. Bunun yanında personelin kendilerine eşit davranıldığını bilmeleri, buna paralel olarak yöneticilere karşı olumlu tutumlar geliştirmeleri örgütsel vatandaşlık davranışını arttırmaktadır (Gürbüz, 2006: 54). Literatürde yer alan araştırmaların büyük bir bölümü de örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyi ile örgütsel güven algısı arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görüşünü desteklemektedir (Kocaoğlu ve Özdemir, 2020: 19). Yapılan bir çalışmada örgütlerde yöneticiye olan güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi ele alınmış, çalışmada personelin yöneticiye olan güven duyguları arttıkça örgütsel vatandaşlık düzeylerinin yükseldiği, bunun yanında yöneticiye güvenme ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki pozitif yönlü ilişkide kuruma aidiyet algısının aracı rolü olduğu saptanmıştır (Akdoğan ve Köksal, 2014: 25). Yöneticiye güvenin önemli bir göstergesi olan yönetici dürüstlüğü üzerine yapılan diğer bir çalışmada personelin yöneticileri dürüst olarak görmelerinin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeyi olumlu yönde etkilediği bulunmuştur (Ulbeği, 2019: 709). Pourkeiani ve Tanabandeh (2016: 904) tarafından yapılan çalışmada örgütsel güvenin hem örgütsel vatandaşlık davranışı hem de iş tatmin düzeyiyle anlamlı ve pozitif yönde ilişkilere sahip olduğu, Duffy ve Lily (2013: 185) tarafından yapılan araştırmada da çalışanların örgütsel güven algılarının yükselmesinin örgütsel vatandaşlık düzeyini arttırdığı rapor edilmiştir. Bu noktada örgütsel güven algısı yüksek personelin örgütsel vatandaşlık düzeyinin de yüksek olmasının literatür ile paralellik gösteren bir sonuç olduğu söylenebilir.

Literatürde yer alan bazı çalışmalarda da genel örgütsel güven düzeyi ile örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyi ilişkisi ele alınmış, yapılan çalışmalarda genel örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık düzeyini olumlu yönde etkilediği rapor edilmiş, bunun temel nedenlerinin başında örgütsel güvenin çalışanlarda örgüte karşı olumlu duygular geliştirmelerine katkı sağlaması gösterilmiştir (Samancı ve Basım, 2018: 363; Asunakutlu, 2002: 10; Ece ve Algur, 2020: 91). Tokgöz ve Aytemiz-Seymen (2013: 61) tarafından yapılan çalışmada sağlık personeline örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkili örgütsel unsurların incelenmesi amaçlanmış, araştırmada örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık arasında pozitif yönde anlamlı

"Geri Çekildi"

bir ilişki olduğu, bunun yanında örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide örgütsel özdeşleşmenin aracı role sahip olduğu bulunmuştur. Hassan (2011: 260) tarafından yapılan araştırmada ise bankacılık sektöründe personelin çalışma arkadaşlarına güven düzeyinin örgütsel vatandaşlık düzeyini pozitif yönde etkilediği rapor edilmiştir. Singh ve Srivastava (2016: 594) tarafından yapılan araştırmada hem üretim hem de hizmet sektöründe farklı kademelerde yönetici pozisyonunda bulunan bireylerde örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi amaçlanmış, araştırmaya 303 yönetici katılmıştır. Araştırmanın sonunda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyiyle örgütsel güven algısı arasında pozitif yönde ve orta düzeyde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Koodamara ve diğerleri (2019: 218) tarafından yapılan diğer bir çalışmada ise perakende sektöründe çalışan bireylerde örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme ve örgütsel güven algısı arasındaki ilişki ele alınmış, toplam 185 çalışanın katıldığı araştırmanın sonunda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme ve örgütsel güven algısı arasında pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu rapor edilmiştir. Yapılan bu çalışmada ulaşılan bulgular ile literatürde yer alan benzer araştırma sonuçları değerlendirildiği zaman örgütsel güven algısının örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyini arttıran bir unsur olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Sonuç olarak, yapılan bu araştırmada ulaşılan bulgular ve literatürde yer alan araştırma sonuçları değerlendirildiği zaman çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme ve örgütsel güven algısı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bunun temel nedenlerinin başında örgütsel güven ortamının çalışanların örgütsel amaçlar için daha gayretli çalışmalarına, buna paralel olarak örgüt yararına davranışlarda bulunmalarına katkı sağlamasının yattığı düşünülebilir. Bilindiği gibi çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışı sergileme düzeyinin yüksek olması örgütsel amaçlara ulaşmaya katkı sağlamakta ve örgütlerin rekabet avantajı elde etmelerine destek olmaktadır. Bu nedenle örgütlerin çalışanlarda örgütsel vatandaşlık davranışını yükseltmek için örgütsel güven ortamını inşa etmeleri gerektiği söylenebilir.

"Geri Çekildi"

KAYNAKLAR

AKGÜNDÜZ, Y. ve GÜZEL, T. (2014). Örgütsel adalet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide örgütsel güvenin aracılık etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(3), 1-17.

AL-MAHASNEH, M. A. (2015). The impact of organizational citizenship behavior on job performance at Greater Amman municipality. *European Journal of Business and Management*, 7(36), 108-118.

BACHRACH, D. G., BENDOLY, E. and PODSAKOFF, P. M. (2001). Attributions of the "causes" of group performance as an alternative explanation of the relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance. *Journal of Applied Psychology*, 86(6), 1285.

CHEN, C. Y. and YANG, C. F. (2012). The impact of spiritual leadership on organizational citizenship behavior: A multi-sample analysis. *Journal of Business Ethics*, 105(1), 107-114.

ÇANKIR, B. ve YENER, S. (2017). *İş'te pozitif davranış*. Çizgi Yayınevi, Konya.

ÇETİN, F. (2011). *Örgütsel vatandaşlık davranışlarının açıklanmasında örgütsel bağlılık, iş tatmini, kişilik ve örgüt kültürünün rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

ÇUBUKÇU, K. ve TARAKÇIOĞLU, S. (2010). Örgütsel güven ve bağlılık ilişkisinin otelcilik ve turizm meslek. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 57-78.

DANISH, R., HUMAYON, A., SHAHID, A. U., AHMAD, H. W. and MURTAZA, G. (2015). Relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior: a study of employees in national highway authority of Pakistan. *American Journal of Economics, Finance and Management*, 1(3), 195-199.

DEMİRCAN, N. ve CEYLAN, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 139-150.

DUFFY, J. A. and LILLY, J. (2013). Do individual needs moderate the relationships between organizational citizenship behavior, organizational trust and perceived organizational support?. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 14(3), 185-197.

ECE, S. ve ALGUR, A. (2020). Örgütsel güvenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki yordayıcı etkisine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Toplumsal Bilimler Dergisi*, 4(1), 90-109.

"Geri Çekildi"

ELEW, A. H. and EL BANAN, S. H. A. (2019). Organizational culture, organizational trust and workplace bullying among staff nurses at public and private hospitals. *International Journal of Nursing Didactics*, 9(4), 10-20.

FARD, P. G. and KARIMI, F. (2015). The relationship between organizational trust and organizational silence with job satisfaction and organizational commitment of the employees of university. *International Education Studies*, 8(11), 219-227.

GAO, L., JANSSEN, O. and SHI, K. (2011). Leader trust and employee voice: The moderating role of empowering leader behaviors. *The Leadership Quarterly*, 22(4), 787-798.

GİRGİN, S. (2016). *Yöneticiye Duyulan Güven ile Örgütsel Adalet İlişkisinin Öğretmenler Açısından İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

GÜNEŞ, A. (2019). *Öğretmenlerin Örgütsel Adalet Alguları, Örgütsel Sessizlik Düzeyleri ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki (Pendik İlçesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Bursa.

GÜRBÜZ, S. (2006). Örgütsel vatandaşlık davranışı ile duygusal bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *AİBÜ-İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 48-75.

HAN, S. J. (2010). The effect of the perception of self-efficacy and social support on organizational citizenship behavior among nurses in hospital. *Korean Journal of Adult Nursing*, 22(6), 606-614.

HASSAN, M. (2011). *Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

JOSEPH, E. E. and WINSTON, B. E. (2005). A correlation of servant leadership, leader trust, and organizational trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(1), 6-22.

KAPLAN, İ. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

"Geri Çekildi"

KARACAY, C. N. ve İŞCAN, C. F. (2007). Örgütsel özdeşleşme, örgütsel imaj ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21(2), 231-241.

DEMİREL, Y. (2008). Örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Tekstil sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 179-194.

KARACAOĞLU, K. ve GÜNEY, Y. (2010). Öğretmenlerin örgütsel bağlılıklarının, örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi: Nevşehir ili örneği. *Öneri Dergisi*, 9(34), 137-153.

Karaman, A. ve Aylan, S. (2012). Örgütsel vatandaşlık. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(1), 35-48.

KATARIA, A., GARG, P. ve RASTOGI, R. (2012). Employee engagement and organizational effectiveness: The role of organizational citizenship behavior. *International Journal of Business Insights & Transformation*, 6(1), 101-113.

KATH, L. M., MAGLEY, V. J. and MARMET, M. (2010). The role of organizational trust in safety climate's influence on organizational outcomes. *Accident Analysis & Prevention*, 42(5), 1488-1497.

KOODAMARA, N. K., RAO, M. U., PRABHU, S., NORONHA, S. F. and RIO, R. (2019). Role of procedural justice and organizational trust on organizational citizenship behavior among IT employees. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 218-230.

KOÇAOĞLU, M. ve ÖZDEMİR, H. Ö. (2020). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkilere yönelik bir araştırma: Kırşehir belediyesi örneği. *International Journal of Social Science*, 3(1), 19-34.

LEE, C. K., SONG, H. J., LEE, H. M., LEE, S. and BERNHARD, B. J. (2013). The impact of CSR on casino employees' organizational trust, job satisfaction, and customer orientation: An empirical examination of responsible gambling strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 33, 406-415.

MAAMARİ, B.E. and MESSARRA, L.C. (2012). An empirical study of the relationship between organizational climate and organizational citizenship behavior. *European Journal of Management*, 12(3), 165-178.

"Geri Çekildi"

MAHARANI, J., ROENA, E. A. and OERMJITL, N. (2013). Organizational citizenship behavior role in mediating the effect of transformational leadership, job satisfaction on employee performance: Studies in PT bank Syariah Mandiri Malang east Java. *International Journal of Business and Management*, 8(17), 1-12.

MEMDUHOĞLU, H.B. ve ZENGİN, M. (2011). İlköğretim okullarında örgütsel güvene ilişkin öğretmen görüşleri. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 8(1), 211-228.

MISHRA, J. And MORRISSEY, M. (2000). Trust in employee/employer relationships: A survey of west michigan managers, *Seidman Business Review*, 6(1), 14-15.

NEVES, P.and CAETANO, A. (2006). Social exchange processes in organizational change: The role of trust and control. *Journal of Change Management*, 6(4), 351-364.

OMAROV, A. (2009). Örgütsel güven ve iş doyumunu: özel bir sektörde uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Enstitüsü Dergisi*, 18 (1), 25, 43.

ÖZTÜRK, C. ve KURTKAN, A. (2020). Örgütsel adalet ile örgütsel güven ilişkisi üzerine alan araştırması: Bitlis belediyesi personeli. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(4), 955-978.

PERRY, R. W. and MANKİN, L. D. (2007). Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), 165-179.

POLAT, S. (2009). *Eğitim örgütleri için sosyal sermaye örgütsel güven*. Pegem Akademi, Ankara.

POLAT, S. ve CELEP, C. (2008). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 54(54), 307-331.

POOJA, A. A., DE CLERCQ, D. and BELAUSTEGUIGOITIA, I. (2016). Job stressors and organizational citizenship behavior: The roles of organizational commitment and social interaction. *Human Resource Development Quarterly*, 27(3), 373-405.

POURKEİANİ, M. and TANABANDEH, M. (2016). Examining the relationship between organizational trust, organizational citizenship behavior and job satisfaction (case study of customs department). *International Journal of Humanities and Cultural Studies (IJHCS) ISSN* 2(4), 904-920.

"Geri Çekildi"

SADEGH, G., AHMAD, M. and NAZDI, M. T. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior and organizational performance (case study: Agricultural Jihad Organization of Mazandaran Province). *Problems And Perspectives in Management*, 14(3), 317-324.

SAMANCI, S. ve BASIM, H. N. (2018). Akademisyenlerin örgütsel adalet algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları: psikolojik sermayenin aracılık rolü. *Business & Economics Research Journal*, 9(2), 365-380.

SINGH, K. and DESA, Z. M. (2018). Organizational trust and job performance: a study of land and survey department. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(11), 1954-1961.

SINGH, U. and SRIVASTAVA, K. B. (2016). Organizational trust and organizational citizenship behaviour. *Global Business Review*, 17(3), 594-609.

TAŞKIN, F. ve DİLEK, R. (2010). Örgütsel güven ve örgütsel bağlılık üzerine bir alan araştırması. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(1), 37-46.

TEKİNGÜNDÜZ, S., AYDIN, M. ve POLAT, H. (2014). Kamu sektöründe örgütsel adalet, örgütsel güven ve iş tatmini arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Bir devlet hastanesi örneği. *Sayıştay Dergisi*, 94, 53-72.

THOMPSON, P. S., BERGERON, D. M. and BOLINO, M. C. (2020). No obligation? How gender influences the relationship between perceived organizational support and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 105(11), 1338.

TOKGÖZ, E. ve AYTEMİZ-SEYMEN, O. (2013). Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: bir devlet hastanesinde araştırma. *Öneri Dergisi*, 10(39), 61-76.

TOP, M., AKDERE, M. and TARCAN, M. (2015). Examining transformational leadership, job satisfaction, organizational commitment and organizational trust in Turkish hospitals: public servants versus private sector employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(9), 1259-1282.

ULBEGİ, İ. D. (2019). Yönetici dürüstlüğünün örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde yöneticiye duyulan güvenin rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(3), 709-722.

"Geri Çekildi"

WANG, Z. (2014). Perceived supervisor support and organizational citizenship behavior: The role of organizational commitment. *International Journal of Business and Social Science*, 5(1), 210-214.

YILMAZ, E. (2006). Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

ZEİNABADI, H. and SALEHI, K. (2011). Role of procedural justice, trust, job satisfaction, and organizational commitment in Organizational Citizenship Behavior (OCB) of teachers: Proposing a modified social exchange model. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1472-1481.