

ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL GÜVEN DÜZEYLERİ İLE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ: BİR ÖRNEK OLAY ÇALIŞMASI

Ayşe İpek KOCA BALLI¹

Ferda ÜSTÜN²

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, çalışanların örgütsel güven düzeyini ve demografik özellikleri ile örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Kayseri’de faaliyet gösteren bir sanayi firmasının çalışanları üzerine yapılan bu araştırmanın uygulaması 385 katılımcı üzerinden gerçekleştirilmiştir. Araştırma amaçları doğrultusunda tasarlanan ölçme aracında örgüte duyulan güveni ölçmek amacıyla Nyhan ve Marlow (1997) tarafından geliştirilen ve Demircan (2003) tarafından Türk kültüründe güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılmış olan örgütsel güven ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada verilerin analizini gerçekleştirmek için; açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, varyans analizleri, T testi ve post hoc testleri; tamamlayıcı istatistik testlerle birlikte uygulanmıştır. Yapılan faktör analizleri sonucunda örgütsel güvenin, yöneticiye güven ve örgüte güven alt boyutlarından oluştuğu görülmüştür. Bununla birlikte araştırma sonuçlarına göre; çalışanların örgütsel güven düzeylerinin sahip oldukları eğitim seviyeleri ve yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterdiği, cinsiyet ve tecrübeye göre ise anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Anahtar Sözcükler: Örgütsel Güven, Demografik Özellikler, Sanayi İşletmeleri.

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST LEVELS AND DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS OF EMPLOYEES: A CASE STUDY

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the organizational trust level of employees and the relationship between their demographic characteristics and organizational trust levels. This research on the employees of an industrial company operating in Kayseri was carried out over 385 people. The organizational trust scale developed by Nyhan and Marlow (1997) was used to measure trust in the knitting. Reliability and validity studies of the scale in the Turkish culture were carried out by Demircan (2003). In order to answer the research questions explanatory and confirmatory factor analysis, T test, variance analysis and post hoc tests were

¹ Yrd.Doç.Dr., Çukurova Üniversitesi, Kozan İşletme Fakültesi, İşletme Bölümü, ikocaballi@cu.edu.tr

² Yrd.Doç.Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, ferdakervanci@nevsehir.edu.tr

applied to the data along with complementary statistical tests. According to the factor analysis results, organizational trust is divided to two sub dimensions as administer trust and organizational trust. According to the results of the research; it was found that the organizational trust levels of employees showed a significant difference according to their education level and age; did not show any significant difference according to gender and experience.

Keywords: Organizational Trust, Demographic Characteristics, Industry Business

GİRİŞ

Bilim adamları 1950'li yıllarda yönetsel ve organizasyonel etkinliğin ön koşulu olarak güvenin öneminin farkına varmışlardır (Thomas, Zolin ve Hartman, 2009, s. 287). Örgütsel etkinlik üzerinde önemli etkileri olan çalışanların örgütsel verimliliğe katkılarının artırılmasında onların davranışlarını etkileyen sosyal ve psikolojik unsurların çok iyi şekilde analizi gerekmektedir. Çalışan davranışları üzerinde önemli etkiye sahip olduğu bilinen güven duygusu da bunlardan biridir. Yapılan çalışmalarda kişilerarası güvenin birey, grup ve örgütsel çıktılar (bireysel performans, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, problem çözme ve işbirliği gibi) üzerinde pozitif etkisi bulunmuştur. Birbirlerine, yöneticilerine ve örgütlerine güven duyan bireylerin oluşturduğu toplumlar, yüksek güven duygusunun çok çeşitli kapsamdaki sosyal ilişki türlerinin ortaya çıkmasına olanak vermesi nedeniyle örgütsel yenilikler açısından da başarı sergilemektedir. Örgütsel bağlılık, vatandaşlık, özdeşleşme, iş tatmini vb. birçok örgütsel değişkenin öncülü olarak değerlendirilen örgütsel güven kavramı, değişen ve farklılaşan günümüz örgütlerinin rekabet yeteneklerini de şekillendirmektedir. Bu bağlamda uluslararası arenada faaliyet gösteren örgüt çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi bu araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Örgütte hakim olan güven algısı ile demografik değişkenler arasında nasıl bir ilişki olduğunun belirlenmesi, firma sahiplerine ve uygulayıcılara nasıl bir yönetim yapısına sahip olunması gerektiği konusunda ampirik bulgular üzerinden aydınlatıcı bilgiler sunacaktır.

1.1. Güven ve Örgütsel Güven Kavramı

Güven kavramı davranışsal, duyuşsal ve bilişsel seviyede pek çok ögeyi içinde barındırması dolayısıyla tanımlanması güç kavramlar arasında yer almaktadır (Hosmer, 1995; Shapiro, 1987). Psikologlar, güven kavramını güvenen kişi ve güvenilen kişinin tavırları ve özellikleri ile ele alırken; sosyologlar, insanlar arasındaki toplumsal içerilmişlik veya sistem güveni şeklinde; ekonomistler ise kavramı, hesaba dayalı veya kurumsal olarak incelemiştir (Lewicki ve Bunker, 1996, s. 115-116). Güven konusundaki tanımlamalarda ortak bir noktada birleşilememesine rağmen, güvene ilişkin bir tanımlama sayılabilecek bazı yönlerde fikir

birliğine varılmıştır (Hosmer, 1995; Demircan ve Ceylan, 2003, s. 140). Bunlar; belirsizlik, risk ve savunmasızlıktır.

Örgütsel güven, örgüt içinde tüm örgüt üyelerinin katılımıyla yaratılması gereken psikolojik bir ortam olarak değerlendirilebilir (Cufaude, 1999, s. 3-4). Örgütsel güven bir çalışanın örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları, liderin doğru sözlü olacağına ve sözünün ardında duracağına olan inancı olarak da tanımlanır ve güven bu anlamda hem yatay hem de dikey tüm örgüt içi ilişkilerin temelini oluşturur (Mishra ve Morrissey, 1990). Örgüte güven, örgütün güvenilirliğinin çalışan tarafından algılanmasıdır. Örgütün, çalışanın menfaatlerini düşünmeyeceğine, en azından zararına eylem göstermeyeceğine yönelik güven algılamasıdır (Sayın, 2009: 48).

Bir sosyal sistem veya örgüt içerisinde çalışanların birbirleriyle kurdukları ilişkilerin tutarlı olması sonucu oluşmakta olan örgütsel güven (Demirel, 2008); örgütsel başarıyı gerçekleştirmede oldukça önemli bir unsur olmuştur (Brehm ve Gates, 2002; Sargut, 2003; Lewicki ve Bunker, 1996). Örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, çalışanların liderlerine ve bir bütün olarak örgütlerine güven duyması; örgütlerine duygusal açıdan bağlı, işlerinden tatmin olan, örgütlerinden şikayet etmeyen ve ayrılmayı istemeyen çalışanlar yaratabilmektir (Chen vd., 2012, s. 409). Güven düzeyi yüksek olan örgütlerin, güven düzeyi düşük olan örgütlere göre daha başarılı, uyumlu, yenilikçi ve dinamik örgütler olduğu gözlenmektedir. Örgütsel güven, örgütün en üstten en alta tüm çalışanlarını iş tatminine, iş doyumuna ve örgütsel vatandaşlık davranışına yaklaştırmaktadır.

1.2. Örgütsel Güven Boyutları

Alan yazında örgütsel güvenin üç alt boyutu ile karşılaşılmaktadır (Aktuna, 2007: 64; Özen, 2003). Bunlar, örgüte güven (Tan ve Tan 2000), yöneticiye güven (Deluga, 1994) ve çalışma arkadaşlarına güvendir (Ferres, Travaglione ve Connell, 2004). Çalışma arkadaşına güven ile yöneticiye güven benzer özellikler taşıdıkları görülmektedir (İslamoğlu, Birsal ve Börü, 2007, s. 31-38). Bu nedenle çalışmada örgütsel güven, yöneticiye ve örgüte güven boyutları çerçevesinde incelenmiştir.

1.2.1. Örgüte Güven

Bireyin belirli bir örgütün içinde yer alması ve onunla özdeşleşmesi kendisini örgüte duygusal olarak bağlı hissetmesini ifade eden örgütsel güven kavramı (Sookyung, O'Neill ve Jeong, 2004, s. 62) diğer örgütler tarafından taklit edilemez (Jones ve George, 1998). McKnight (1998) örgüte güveni, çalışanın kurumsal yapının başarıyı sağlayabilecek tarzda yapılandırıldığına dair inancı sonucunda oluşan güven şeklinde tanımlamıştır (Yılmaz, 2006). Örgüt içi güven, güvene yönelik olumlu algılar olup, örgüt üyelerinin niyetten davranışa bir

bütün olarak değerlendirilmesini içerir. Örgüte karşı güvenin oluşmasında çalışanların beklenti ve davranışları ile örgütün sistem, süreç ve politikaları da önemli etkiye sahiptir (Üstün, 2015). Örgüte duyulan güven düzeyi arttıkça, örgütsel iletişim (Mishra ve Norrissey, 1990, s. 444), bütünleşme (Gilbert ve Tang, 1998:328) iş tatmini (Perry ve Mankin, 2007, s. 174), performans (Li, Bai, Xi, 2012, s. 385) ve örgütsel bağlılık (Tan ve Tan, 2000, s. 250) gibi olumlu çıktılar oluşmaktadır. Yine artan güven düzeyi örgütteki işlem maliyetlerini azaltan, üyeler arasında işbirliği yaratan ve özgeci davranmalarını sağlayan, fazladan katkı sağlama konusunda gönüllük yaratan, örgütsel kurallara uymayı kolaylaştıran ve çatışmaları azaltan bir işleve sahiptir (Erdem, 2003).

1.2.2. Yöneticilere güven

Yönetici ve çalışanlar arasında güven ilişkilerinin oluşması ve gelişmesinde yönetsel davranışlar son derece önemli bir yere sahiptir ((Whitener, Brodt, Korsgaard ve Werner, 1998; Tan ve Tan, 2000). Belirli amaç ve hedefleri gerçekleştirmek için vizyon, strateji, amaç ve hedef belirleyen ve çeşitli araçlar yardımı ile örgütlerin rekabet üstünlüğü kazanmalarına ya da varlıklarını korumalarına yardımcı olan yöneticilere duyulan güven ile örgüte duyulan güven arasında bağ bulunmaktadır. Yöneticiye duyulan güven çalışanlar ile örgüt arasında köprü görevi görmektedir. Whitener vd., (1998) çalışanların yöneticilerine güvendiklerinde, bu güveni tüm örgüte aktarabildiklerini belirtmektedir. Ancak DeConink (2010) yöneticiye duyulan güvende, yönetici ile çalışan arasındaki günlük ilişkinin; örgütsel güvende ise, örgütü meydana getiren çeşitli grupların kendi içlerindeki ve birbirleri ile olan ilişkilerin önemli olduğunu belirtmektedir. Yapılan araştırmalarda yöneticiye duyulan güven ile iş memnuniyeti, (DeConink, 2010), genel performans ve takım performansı (Rich, 1997; Dirks ve Skarlicki, 2008), örgütsel vatandaşlık (Konovsky ve Pugh, 1994; DeConink, 2010; Pilai vd., 1999) gibi değişkenler arasında ilişki bulgulanmıştır.

1.3. Konuyla İlgili Yapılan Çalışmalar

Yapılan araştırmalarda çalışanların örgütsel güven algıları ile cinsiyet arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir (Eğriboyun, 2014; Gider, 2010). Bu araştırmalarda erkeklerin güven düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Polat ve Celep, 2008; Çağlar, 2011; Özer vd., 2006; Ercan, 2006; Polat ve Celep, 2008; Taşkın ve Dilek, 2010; Gören ve Özdemir, 2015). Buna karşın literatürde örgütsel güven ile cinsiyet arasında herhangi bir farklılık tespit edilememiş araştırmalarda mevcuttur (Gilbert ve Tang, 1998; Polat ve Celep, 2008; Erden ve Erden, 2009; Yazıcıoğlu, 2009; Kurşunoğlu, 2009; Çokluk-Bökeoğlu, 2001; Özdiil, 2005; Baş ve Şentürk, 2011). Yine yaş ile örgütsel güven arasında anlamlı farklılıkları

olduğunu belirten araştırmalarda bulunmaktadır (Eğriboyun, 2014; Gider, 2010; Gilbert ve Tang, 1998; Taşkın ve Dilek, 2010).

Yapılan literatür taramasında çalışanların örgütsel güven algıları ile medeni durum ve deneyim arasında anlamlı farklılar tespit eden araştırmalara rastlanmıştır (Gider, 2010; Gilbert ve Tang, 1998; Baş ve şentürk, 2011; Çağlar, 2011; Kurşunoğlu, 2009). Buna karşın bir kısım araştırmalarda örgütsel güvenin medeni duruma ve deneyime göre farklılaşmadığı bulgulanmıştır (Gören ve Özdemir, 2015; Çokluk-Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008; Çağlar, 2011). Yine bazı araştırma sonuçlarında eğitim düzeyi arttıkça çalışanların kurumlarına karşı güven düzeylerinin arttığı ifade ederken (Yazıcıoğlu, 2009; Büte, 2011) bazı çalışmalarında eğitim durumu ile örgütsel güven arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir (Taşkın ve Dilek, 2010; Büte, 2011).

Son olarak yapılan literatür taramasında deneyim ile örgütsel güven arasındaki ilişkileri inceleyen bazı çalışmalarda farklılıklar tespit edilmiştir (Polat ve Celep, 2008). Buna göre deneyim arttıkça güven düzeyinin de yükseldiğı (Çağlar, 2011; Polat ve Celep, 2008) belirtilirken deneyim arttıkça güven düzeyinin azaldığını ancak bu azalmanın istatistiksel olarak anlamlı olmadığını belirten çalışmalara da rastlanmıştır (Özer vd., 2006; Çokluk-Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008; Büte, 2011). Yine Taşkın ve Dilek (2010) ve Gören ve Özdemir (2015) ise çalışma süresi ile güven arasında herhangi bir ilişki tespit edememiştir.

MATERYAL VE YÖNTEM

2.1. Örneklem

Bu araştırma Kayseri’de faaliyet gösteren bir sanayi firmasının çalışanları üzerine yapılmıştır. Verilerin toplandığı firmada araştırmanın yapıldığı dönemde 1286 kişi çalışmaktaydı. Tam sayım hedeflenmekle birlikte, uygulama dönemi sonunda firmanın insan kaynakları departmanı aracılığıyla elde edilen 402 anketin 385 tanesi kullanıma uygun bulunmuştur.

2.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma amaçları doğrultusunda tasarlanan ölçme aracında örgüte duyulan güveni ölçmek amacıyla Nyhan ve Marlow (1997) tarafından geliştirilen ve Demircan (2003) tarafından güvenilirlik ve geçerlik çalışmaları yapılmış olan 5’li Likert tipindeki örgütsel güven ölçęi kullanılmıştır. Ölçek yöneticiye güven ve örgüte güven olmak üzere 2 boyuttan ve 12 maddeden oluşmaktadır.

2.3. Verilerin Analizi

Ölçek uygulaması ile elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılmış, ölçme aracının yapı geçerliğinin olup olmadığı açıklayıcı faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi ile tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenirlik katsayısını bulmak için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Ayrıca demografik değişkenler ile örgütsel güven arasında ki ilişki belirlemek için tek yönlü varyans analiz, T testi ve post hoc testlerinden yararlanılmıştır.

2.4. Güvenirlik Analizi

Cronbach Alpha katsayısı yöntemiyle çalışmada kullanılan örgütsel güven ölçeğine uygulanan güvenirlik analizleri sonucu elde edilen ANOVA tablosundaki anlamlılık değerleri 0,05'ten küçük ($p < 0,000$) bulgulanmıştır. Bu durum, ölçeği oluşturan maddelerin kendi ölçeği içerisinde homojen, birbirleriyle ilişkili olduğunu ve elde edilen Cronbach Alpha katsayısının yorumlanabilir olduğunu göstermektedir. Toplam 12 maddeden oluşan örgütsel güven ölçeğinin tamamı için Cronbach Alpha katsayısı .95'dir.

2.4. Geçerlilik Analizi

Yapı geçerliğini ölçmek amacıyla açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

2.4.1. Açıklayıcı Faktör Analizi

Örgütsel güven ölçek verilerinin faktör analizine uygunluğu KMO örneklem yeterliliği ve Barlett küresellik testi ile incelenmiştir. KMO değeri 0,934 olup, Barlett testi sonuçları da istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($\chi^2 = 4179,631$ ve $p < 0,0001$). Her iki test sonucuna bakıldığında, örgütsel güven ölçeğine ilişkin verilere faktör analizi yapılmasının uygun olduğu saptanmıştır. Ölçeğin faktör yapısı belirlenirken faktörleştirme yöntemi olarak temel bileşenler analizi, döndürme yöntemi olarak ise dik döndürme yöntemlerinden maksimum değişkenlik (varimax) yöntemi seçilmiştir. 9. madde, birden fazla faktöre aynı anda boyutlanması, bir başka deyişle binişik olması nedeniyle ölçekten çıkartılmıştır.

Çizelge 1. Faktör Analizi Sonuçları

		Öz değer	Açıklanan Varyans %	Ortalama	Güvenirlik
I. Faktör: Yöneticiye Güven	(8 madde)	7,226	68,693	4,34	94,3
II. Faktör: Örgüte Güven	(3 madde)	1,015	9,226	4,10	89,6

Faktör çıkarma metodu: Temel bileşenler analizi; Döndürme metodu: Varimax
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: % 93,10-Bartlett's Küresellik Testi için Ki-Kare:
3812.736 $p < 0,0001$
Açıklanan toplam varyans: %.74,919; Ölçeğin tamamı için güvenirlik katsayısı: 0,945

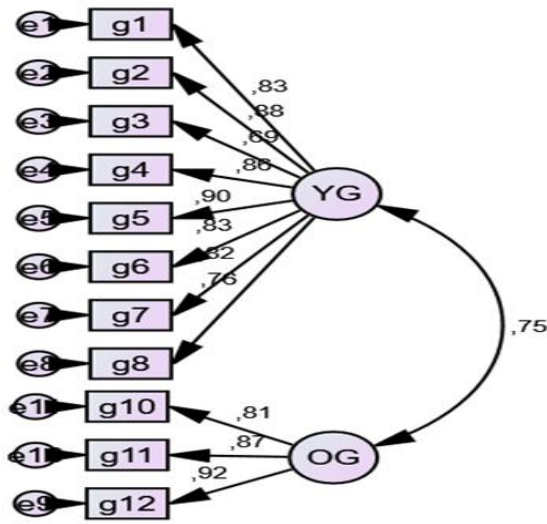
Yanıt Seçenekleri: 1; 1-Hiçbir zaman, 2-Nadiren, 3-Bazen, 4-Çoğunlukla, 5-Her zaman

Yapılan analizler sonucunda Çizelge 1’de görüldüğü gibi ölçek maddelerinin, orijinal ölçekte olduğu gibi iki faktörde toplandığı bulgulanmıştır. Analiz sonucunda ortaya çıkan bu tek faktör toplam varyansın %74,919’unu açıklamaktadır. Faktör analizi sonucunda bulunan faktörün içsel tutarlılıklarının hesaplanmasında Cronbach alfa değerleri kullanılmıştır. Ölçeğin Cronbach Alfa değeri, 94,5 olarak hesaplanmıştır.

2.4. 2. Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan ölçek yapılarının sınanması amacıyla yapısal eşitlik modellemesinden (YEM) yararlanılmıştır. Birincil düzey doğrulayıcı faktör analizi, oluşturulmuş olan faktörler (gizil değişkenlerin) arasındaki ilişkiyi de modele dahil eden analizdir (Meydan ve Şeşen, 2015, s. 76).

Örgütsel güven ölçeğinin maddeleri ile ilişkisinin belirlenmesi amacıyla yapılan birinci



Şekil 1 Birinci düzey doğrulayıcı faktör modeli

sonuç modelin hem iyi uyum gösterdiği hem de maddelerin faktörlere doğru yüklendiği anlamına gelmektedir. Ölçeğe ilişkin model Şekil 1’de görülmektedir.

BULGULAR

3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırma kapsamında Kayseri’de faaliyet gösteren bir sanayi işletmesinin 402 çalışanına anket uygulanmış olup, bunlardan 385 tanesi araştırma kapsamında analize tabi tutulmuştur. Çalışanların demografik özelliklerine ilişkin bilgiler Çizelge 2’de görülmektedir.

Çizelge 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

düzey doğrulayıcı faktör analizinden elde edilen modelin uyum indeksleri incelenmiş ve minimum ki-kare değerinin ($\chi^2 = 34,28$ $df=13$, $p=0.00$) anlamlı olduğu görülmüştür. Uyum indeksi değerleri ise RMSEA=0.067, GFI=0.91, CFI=0.90, AGFI=0.90 olarak bulunmuştur. Ölçeğe ilişkin birinci düzey modele ait uyum değerlerinin 0,90’ın üzerinde olduğu ve maddelerin faktör yüklenim değerlerinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Bu

Yaş	N	%	Deneyim	N	%
25 ve altı	15	3,9	5 yıl ve daha az	92	23,9
26-35	181	47	6 yıl-10 yıl arası	120	31,2
36-45	130	33,8	11 yıl-15 yıl arası	73	18,9
46-55	48	12,5	16 yıl-20 yıl arası	55	14,3
56 ve üzeri	11	2,9	21 yıl ve daha fazla	45	11,7
Eğitim Düzeyi	N	%	Cinsiyet	N	%
Lise	44	10,9	Kadın	148	38,4
Ön Lisans	25	6,2	Erkek	237	61,6
Lisans	277	68,9			
Lisansüstü	39	9,7			

3.2. Demografik Özelliklerden Kaynaklanan Algı Farklılıklarının Analizi

3.2.1. Değişkenlerin Yaş Gruplarına Göre Farklılıklarının Analizi

Katılımcıların örgütsel davranış ölçeği ve alt boyutlarına verdikleri cevapların yaşlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Çizelge 3'de gösterilmektedir. ANOVA testi sonuçlarına göre örgütsel güven ve örgütsel güveninin alt boyutlarından olan yöneticiye güven boyutu çalışan yaşlarına göre anlamlı farklılıklar göstermiştir.

Çizelge 3. Örgütsel Güven ve Alt Boyutlarının Yaşa Göre ANOVA Sonuçları

Değişkenler	Yaş	N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Örgütsel Güven	25 ve altı	15	4,29	,36		
	26-35 arası	181	3,91	,53		
	36-45 arası	130	3,90	,53	3,90	,004
	46-55 arası	48	3,96	,44		
	56 ve üzeri	11	4,34	,20		
Yöneticiye Güven	25 ve altı	15	4,71	,40		
	26-35 arası	181	4,3	,58		
	36-45 arası	130	4,30	,58	3,99	,003
	46-55 arası	48	4,36	,52		
	56 ve üzeri	11	4,83	,19		
Örgüte Güven	25 ve altı	15	4,55	,45		
	26-35 arası	181	4,06	,77		
	36-45 arası	130	4,07	,75	2,37	,052
	46-55 arası	48	4,16	,60		
	56 ve üzeri	11	4,48	,50		

Örgütsel güven ve örgütsel güvenin alt boyutlarındaki farklılıkların hangi yaş grubundan kaynaklandığını tespit etmek için yapılmış post hoc testi sonuçları Çizelge 4 ve 5’de görülmektedir. Çizelgelerde sadece farklılığın olduğu gruplara ilişkin Tamhane testi sonuçları yer almaktadır.

Çizelge 4. Örgütsel Güven Ölçeğinde Yaş Gruplarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma

(I)	J (Yaş)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	p
25 ve altı	26-35	,38352*	,10119	,023
	36-45	,38980*	,10436	,019
	46-55	,32882*	,10789	,042
(I)	J (Yaş)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	p
56 ve üzeri	26-35	,43554*	,07282	,000
	36-45	,44182*	,07716	,000

	46-55	,38084*	,08766	,001
p<0,05				

Analiz sonuçlarına göre örgütsel güven açısından; “25 ve altı” yaş grubunda olanlar ile “26-35” , “36-45” ve “46-55” yaş gruplarında olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur (p<0,05). “25 yaş ve altı” yaş grubunda bulunanların her üç grupta bulunanlardan daha yüksek bir örgütsel güven düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Ayrıca örgütsel güven açısından; “56 ve üzeri” yaş grubunda olanlar ile “26-35” , “36-45” ve “46-55” yaş gruplarında olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur (p<0,05). “56 ve üzeri” yaş grubunda bulunanların her üç grupta bulunanlardan daha yüksek bir örgütsel güven düzeyine sahip oldukları görülmektedir.

Çizelge 5. Yöneticiye Güven Boyutunda Yaş Gruplarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma

(I)	J (Yaş)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	P
25 ve altı	26-35	,39548*	,11279	,023
	36-45	,40988*	,11570	,019
	46-55	,35156*	,13832	,048
(I)	J (Yaş)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	P
56 ve üzeri	26-35	,51670*	,07149	,000
	36-45	,53110*	,07599	,000
	46-55	,42277*	,09410	,000
p<0,05				

Analiz sonuçlarına göre yöneticiye güven açısından; “25 ve altı” yaş grubunda olanlar ile “26-35” , “36-45” ve “46-55” yaş gruplarında olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur (p<0,05). “25 yaş ve altı” yaş grubunda bulunanların, her üç grupta olanlardan daha yüksek düzeyde yöneticilerine güven duydukları görülmektedir. Ayrıca örgütsel güven açısından; “56 ve üzeri” yaş grubunda olanlar ile “26-35” , “36-45” ve “46-55” yaş gruplarında olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur (p<0,05). “56 ve üzeri” yaş grubunda bulunanların, her üç grupta bulunanlardan daha yüksek düzeyde yöneticilerine güven duydukları görülmektedir.

3.2.2. Değişkenlerin Eğitim Düzeyine Göre Farklılıklarının Analizi

Örgütsel güven ölçeği ve alt boyutlarına verilen cevapların eğitim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Çizelge 6’da gösterilmektedir. ANOVA testi sonuçlarına göre örgütsel güven ve örgütsel güvenin alt boyutlarından olan yöneticiye güven eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar göstermiştir.

Çizelge 6. Örgütsel Güven ve Alt Boyutlarının Eğitim Düzeyine Göre ANOVA Sonuçları

Değişkenler	Eğitim	N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Örgütsel Güven	Lise	44	4,07	,46	3,25	,022
	Ön Lisans	25	4,17	,42		
	Lisans	277	3,90	,52		
	Lisansüstü	39	3,87	,53		
Yöneticiye Güven	Lise	44	4,50	,48	3,47	,016
	Ön Lisans	25	4,60	,47		
	Lisans	277	4,30	,58		
	Lisansüstü	39	4,29	,61		
Örgüte Güven	Lise	44	4,23	,72	2,01	,112
	Ön Lisans	25	4,36	,62		
	Lisans	277	4,08	,73		
	Lisansüstü	39	3,98	,73		

Örgütsel güven ve örgütsel güvenin alt boyutlarındaki farklılıkların hangi eğitim düzeyinden kaynaklandığını tespit etmek için yapılmış post hoc testi sonuçları Çizelge 7 ve 8’de görülmektedir. Çizelgelerde sadece farklılığın olduğu gruplara ilişkin Tamhane testi sonuçları yer almaktadır.

Çizelge 7. Örgütsel Güven Ölçeğinde Yaş Gruplarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma

I (Önlisans)	J (Eğitimi Düzeyi)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	P
	Lisans	,16403*	,09154	,041
p<0,05				

Analiz sonuçlarına göre örgütsel güven açısından; “önlisans” mezunu olanlar ile “lisans” mezunu olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur (p<0,05). Buna göre “önlisans” mezunu olanlar “lisans” mezunu olanlara göre daha yüksek düzeyde örgütsel güvene sahiptirler.

Çizelge 8. Yöneticiye Güven Boyutunda Yaş Gruplarına İlişkin Çoklu Karşılaştırma

I (Önlisans)	J (Eğitimi Düzeyi)	Ortalama Farkı (I-J)	St. Hata	P
	Lisans	,29623*	,10158	,040
p<0,05				

Analiz sonuçlarına göre yöneticiye güven açısından; “önlisans” mezunu olanlar ile “lisans” mezunu olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmuştur ($p<0,05$). Buna göre “önlisans” mezunu olanlar “lisans” mezunu olanlara göre daha yüksek düzeyde yöneticilerine güven duymaktadırlar.

3.2.3. Değişkenlerin Deneyim Düzeyine Göre Farklılıklarının Analizi

Örgütsel güven ölçeği ve alt boyutlarına verilen cevapların sektörel deneyim durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Çizelge 9’da gösterilmektedir. ANOVA testi sonuçlarına göre örgütsel güven ve örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven ve örgüte güven boyutlarının hiçbiri, sektörel deneyime düzeyine göre anlamlı farklılıklar göstermemiştir.

Çizelge 9. Örgütsel Güven ve Alt Boyutlarının Deneyim Göre ANOVA Sonuçları

Değişkenler	Deneyim	N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Örgütsel Güven	5 yıl ve daha az	92	3,93	,53	,480	,750
	6 yıl-10 yıl arası	120	3,92	,46		
	11 yıl-15 yıl arası	73	3,97	,62		
	16 yıl-20 yıl arası	55	3,98	,39		
	21 yıl ve daha fazla	45	4,03	,48		
Yöneticiye Güven	5 yıl ve daha az	92	4,34	,59	,624	,646
	6 yıl-10 yıl arası	120	4,30	,50		
	11 yıl-15 yıl arası	73	4,37	,67		
	16 yıl-20 yıl arası	55	4,41	,46		
	21 yıl ve daha fazla	45	4,44	,56		
Örgüte Güven	5 yıl ve daha az	92	4,07	,75	,540	,707
	6 yıl-10 yıl arası	120	4,14	,64		
	11 yıl-15 yıl arası	73	4,21	,80		
	16 yıl-20 yıl arası	55	4,08	,60		
	21 yıl ve daha fazla	45	4,19	,66		

3.2.4. Değişkenlerin Cinsiyete Göre Farklılıklarının Analizi

Örgütsel güven ölçeği ve alt boyutlarına verilen cevapların cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin bulgular Çizelge 10'da gösterilmektedir. T testi sonuçlarına göre örgütsel güven ve örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven ve örgüte güven boyutlarının hiçbiri, cinsiyete göre anlamlı farklılıklar göstermemiştir

Çizelge 10. Örgütsel Güven ve Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre T Testi Sonuçları

Değişkenler	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	T	F	p
Örgütsel Güven	Kadın	148	3,92	,52	-,624	,097	,533
	Erkek	237	3,95	,51			
Yöneticiye Güven	Kadın	148	4,33	,55	-,447	,090	,655
	Erkek	237	4,35	,57			
Örgüte Güven	Kadın	148	4,08	,77	-,613	,352	,541
	Erkek	237	4,12	,70			

SONUÇ

Çalışanların örgütsel güven düzeyini belirleyerek bu güven düzeyi ile demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu araştırma, Kayseri’de faaliyet gösteren bir sanayi firmasının çalışanları üzerine yapılmıştır. Araştırma 402 kişiye uygulanmış olup, bunlardan kullanılabilir 385 tanesi analizlere tabi tutulmuştur. Araştırma amaçları doğrultusunda tasarlanan ölçme aracında örgüte duyulan güveni ölçmek amacıyla Nyhan ve Marlow (1997) tarafından geliştirilen örgütsel güven ölçeği kullanılmıştır. Çalışmada kullanılan örgütsel güven ölçeği, orijinal ölçekte olduğu gibi yöneticiye güven ve örgüte güven olmak üzere 2 faktöre ayrılmıştır. Yöneticiye güven boyutunun ortalaması 4,34 iken, örgüte güven boyutunun ortalaması 4,10 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuç, çalışanların yöneticilerine güven düzeylerinin örgütün politika, kültür ve uygulamalarına duydukları güvenden daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışanların örgütün politika, kültür, uygulama ve prosedürlerine güvenini ifade eden örgüte güven boyutu ortalamasının yöneticiye güven ortalamasından daha düşük olması ilginç bir sonuç oluşturmaktadır. Araştırmanın bu ilginç sonucu uygulamanın yapıldığı firmanın örgütsel uygulamaları ve kültürü ile ilişkili olabilir. Yine bu sonucun ortaya çıkmasında toplumsal kültür ve yapının etkisi olabilir. Dünyadaki değişim ve dönüşümlere paralel olarak sistem, düzen ve kurumlara güvenin yerini bireysel güven ilişkilerinin alıyor olması bu sonucun ortaya çıkmasına neden olmuş olabilir.

Yöneticiye güven ile eğitim düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olup, lisans mezunu olanların önlisans mezunu olanlardan daha düşük düzeyde yöneticilerine güven duydukları görülmüştür. Bu sonuç Yazıcıoğlu (2009) tarafından yapılan çalışmanın eğitim düzeyi arttıkça çalışanların kurumlarına karşı güven düzeylerinin arttığı sonucundan farklılık göstermektedir. Lisans mezunlarının önlisans mezunlarına göre yöneticilerine daha az güven duymalarının

nedeninin, kendilerinin de yönetici adayı olmalarından ve yöneticilerine karşı rekabetçi duygular beslemelerinden kaynaklanması olasıdır. Bununla birlikte yöneticilerin, lisans mezunu çalışanları kendilerine rakip olarak görme, gerekli bilgileri onlarla paylaşmama, yükselmelerine engelleyici faaliyette bulunma ihtimalleri, olası yönetici adayı olan lisans mezunu çalışanlarının önlisans mezunu çalışanlara göre daha az güven duymasına neden olabilmektedir.

Yöneticiye güven ile yaş arasında da anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. 56 yaş ve üzerinde olan çalışanlar; 26-35, 36-45 ve 46-55 yaş arasında olanlardan daha yüksek düzeyde yöneticilerine güven duydukları bulgulanmıştır. 56 yaş ve üzerinde olan çalışanlar genellikle yaşam ve iş tecrübesi anlamında belirli bir seviyeye gelmiş kişilerdir. Güven duygusunun yaşam tecrübesine paralel geliştiği düşünüldüğünde bu kişilerin güven duygusuna yüklemiş oldukları anlam diğerlerinden daha farklı olabilmektedir. Yine bu kişilerin, yaşları itibari ile rekabet isteklerinin diğer yaş gruplarına göre azalmış olması onları yöneticileri ile işbirliğine sevk edebilmektedir. İş birliği ve takım çalışmasının ilişkiler üzerinde olumlu yansıması muhtemeldir. Yine 25 yaş ve altında olanların da 26-35, 36-45 ve 46-55 yaş arasında olanlardan daha fazla yöneticilerine güven duydukları tespit edilmiştir. Bu durum yukarıda da değinildiği gibi tecrübe ile açıklanabilir. Kariyerinin ilk yıllarında olan ve diğer gruplardan görece deneyimsiz olan bu yaş grubundaki çalışanların, iş yaşamında henüz kötü tecrübeler yaşamamış olma ihtimali güvenlerinin yüksek olmasına neden olabilmektedir. Yaptıkları iş ve süreçlere ilişkin bilgi yetersizliği kişilerin konuya hakim bireylere güven eğilimlerini arttırmaktadır.

Yapılan analizler sonucunda cinsiyet ve sektör deneyim ile örgütsel güven arasında bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Ancak örgütsel güvene ilişkin ortalama değerler göz önünde bulundurulduğunda literatüre paralel olarak erkek çalışanların güven düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir (Polat ve Celep, 2008; Çağlar, 2011; Özer vd., 2006; Ercan, 2006; Polat ve Celep, 2008; Taşkın ve Dilek, 2010; Gören ve Özdemir, 2015). Bu sonucun ortaya çıkmasına kadınlarla erkekler arasındaki duyuşsal ve psikolojik beceri farkı neden olmuş olabilir. Yine kadınların deneyim ve yaşam tecrübelerinin erkeklerden daha fazla hayal kırıklığı içeriyor olması bu sonuçla ilişkilendirilebilir.

Araştırmanın örnekleminin Kayseri faaliyet gösteren bir sanayi işletmesinden oluşması zaman ve maliyet gibi değişkenler nedeniyle sektörel bir farklılık içermemesi araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. Araştırmaya farklı değişkenler, farklı sektör dahil edilerek tekrarlanmasının alan ve uygulayıcılara daha büyük katkı sağlayacaktır. Bununla birlikte örgütsel güven düzeyinin, çalışanların örgüt içindeki pozisyonlarına göre değerlendirilmesi konuya farklı bir bakış açısı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

Aktuna, M. (2007). İKY Eğitim Fonksiyonunun Örgütsel Güvene Etkileri ve Bir Uygulama. *Yüksek lisans tezi*. Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

Baş, G. & Şentürk, C. (2011). İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel güven algıları. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 17(1): 29-62.

Börü, D., İslamoğlu, G. & Birsnel, M. (2007). Güven: Bir anket geliştirme çalışması. *Öneri Dergisi*, 27(7), 49-59.

Brehm, J. & Gates, S. (2002). Rules, trust and the allocation of time. *Paper Presented At The Annual Meeting of The Midwest Political Science Association: Chicago, IL, April 25-28*.

Chen, T.Y., Hwang, S. N. & Liu, Y. (2012). Antecedents of the voluntary performance of employees: Clarifying the roles of employee satisfaction and trust. *Public Personnel Management*, 41 (3), 407-420.

Cufaude, J. (1999). Creating organizational trust elusive. *Fragile.Essential. Association Management*, 7 (51), 26-34.

Çağlar, Ç. (2011). Okullardaki örgütsel güven düzeyi ile öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 11 (4), 1827-1847

Çokluk-Bökeoğlu, Ö. ve Yılmaz, K. (2008). İlköğretim okullarında örgütsel güven hakkında öğretmen görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 54, 211–233

DeConinck, J. B. (2010). The effect of organizational justice, perceived organizational support and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, 63(12), 1349-1355.

Demircan, N. & Ceylan, A. (2003). Örgütsel güven kavramı: Nedenleri ve sonuçları. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2), 139-150.

Demirel, Y. (2008). Örgütsel güvenin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: tekstil sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15, 179–194.

Dirks, K. & Skarlicki, D. (2008). The Relationship Between Being Perceived Astrustworthy by Coworkers and Individual Performance. *Journal of Management*, 35(1): 136-157. D

Eğriboyun, D. (2014). Ortaöğretim okullarında görev yapan yönetici ve öğretmenlerin örgütsel güven ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(2), 329-363.

Ercan, Y. (2006). Okullardaki örgütsel güven düzeyinin bazı değişkenler açısından incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 739–756.

Erdem, F. (2003). *Örgütsel Yaşamda Güven*, Ferda Erdem (Ed.), Sosyal Bilimlerde Güven içinde (153-182), Ankara: Vadi Yayınları.

Ferres, N., Connell, J., & Travaglione, A. (2004). Coworker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 608-622.

Gider, Ö. (2010) Eğitim ve araştırma hastanelerinde çalışan personelin örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyum düzeylerinin araştırılması. *Yönetim*, 21 (65), 81-105.

Gilbert, J. A., & Tang, T. L.-P. (1998). An examination of organizational trust antecedents. *Public Personnel Management*, 27 (3), 321-338.

Gören, S. Ç. & Özdemir, M. (2015). Ortaokul öğretmenlerinin örgütsel güvene ilişkin görüşlerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi. *Merin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3): 793-801.

Hosmer, L. T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of Management Review*, 20(2), 379-403.

Konovsky, M. A. ve Pugh, S. D. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3): 656-669.

Kursunoğlu, A. (2009). An investigation of organizational trust level of teachers according to some variables. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 915-920.

Lewicki, R. J. & Bunker, B. B. (1996). Trust in organizations: Developing and maintaining trust in work relationships. Kramer, R. M. ve Tyler, T. R. (Eds.) , *Trust in organizations: frontiers of theory and research*, Thousand Oaks, CA: Sage, 16(38), 114-139.

Li, P. P., Bai, Y. & Xi, Y. (2012). The Contextual Antecedents of Organizational Trust: A Multidimensional Cross-Level Analysis. *Management and Organization Review*, 8(2): 371-396.

Mishra, J. & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee/employer relationships: A Survey of West Michigan managers. *Public Personnel Management*. 19(4): 443- 486.

Özdil, K. (2005). İlköğretim okullarında güven ve örgütsel iklim arasındaki ilişki. *Yayımlanmamış doktora tezi*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Özen, J. (2003) , Örgüte Duyulan Güvenin Anahtar Unsuru Olarak Örgütsel Adalet, ed. ERDEM, Ferda, *Sosyal Bilimlerde Güven*,1. Baskı, Vadi Yayınları, 183-206, Ankara

Özer, N., Demirtaş, H., Üstüner, M. & Cömert, M. (2006). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel güven algıları. *Ege Eğitim Dergisi*, 7 (1), 103-124.

Perry, R. W. & Mankin, L. D. (2007). Organizational Trust, Trust in The Chief Executive and Work Satisfaction. *Public Personnel Management*,36(2): 165-179.

Pillai, R., Schriesheim, C. A. & Williams, E. S. (1999). Fairness perceptions and trust as mediators for transformational and transactional leadership: A Two Sample study. *Journal of Management*. 25(6): 897-933.

Polat, S. & Celep, C. (2008). Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*. 54: 307–331.

Rich, G. A. (1997). Effects on trust, job satisfaction, and performance of salespeople. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(4): 319-328.

Sargut, A. S. (2003). Kurumsal alanlardaki örgüt yapılarının oluşmasında ve ekonomik işlemlerin yürütülmesinde güvenin rolü. F. Erdem içinde, *Sosyal Bilimlerde Güven* (89-124). Ankara: Vadi Yayınları.

Sayın, U. (2009). Güven: İşletmelerde algılanan örgütsel adalet ve iş tatmini arasındaki ilişkide bir aracı – bir uygulama. *Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum-2009.

Shapiro, S. P. (1987). The social control of impersonal trust. *American Journal of Sociology*, 93(3):623-658.

Sookyung, K., O'Neill, J. W. & Jeong, S. E. (2004). The relationship among leader-member exchange, perceived organizational support, and trust in hotel organizations. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 3(1): 59-70.

Tan, H. H. & Tan, C. S. (2000). Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*. 126(2): 241-260.

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

Thomas, G.F. & Zolin, R. & Hartman, J.L. (2009). The central role of communication in developing trust and its effect on employee involvement. *Journal of Business Communication*. 46 (3): 287-310.

Topaloğlu, I. G. (2010), İşgörenlerin adalet ve etik algıları açısından örgütsel güven ile örgütsel bağlılık ilişkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Üstün, F. (2015). Örgütlerde sıklık-esneklik boyutunun örgütsel güven, kurumsal girişimcilik ve firma performansına etkisi: Türkiye'nin öncü sanayi işletmeleri üzerine bir araştırma. *Doktora tezi*. Çukurova Üniversitesi, Adana.

Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A.& Werner, J. M. (1998). Managers as Initiators of trust: An Exchange relationship framework for understanding managerial trustworthy behavior. *Academy of Management Review*, 23(3): 513-530.

Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir alan araştırması. [Elektronik Versiyon] *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30), 235-249.

Yılmaz, K. (2006). Güven ölçeği'nin geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11: 69–80.