

ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTE GÜVENLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ (İSTANBUL İLİNE BAĞLI BİR İLÇE BELEDİYESİNDE ARAŞTIRMA)

Fatma AYANOĞLU ŞİŞMAN¹, H.Nilay GEMLİK²

¹ Marmara Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon A:B.D., Öğretim Görevlisi Dr.

² Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Araştırma Görevlisi Dr.

THE AFFECTS OF ORGANIZATIONAL TRUST OF EMPLOYEES ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR (A RESEARCH CONDUCTED IN A MUNICIPAL DISTRICT OF İSTANBUL)

Abstract: The effects of Organizational Trust on Organizational Citizenship Behaviors are researched. A public establishment is preferred for this research due to the limited number of research in public sector. All the blue collar and white collar employees of a municipality of Istanbul are included in the research. In this research, the correlation between demographic variables and scales is researched. The first step of the research has been determining frequencies based on the subject's demographic characteristics such as gender, job, education, age and seniority. Second step has been conducting trust and factor analysis on Organizational Trust Scale and Organizational Citizenship Behaviors scale. After the above analysis, regression analysis is conducted to determine the correlation between Organizational Trust Scale and Organizational Citizenship Behaviors scale. Our findings show that Organizational Trust has an effect on Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: Trust, Organizational Trust, Organizational Citizenship Behaviour

ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTE GÜVENLERİNİN ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ (İSTANBUL İLİNE BAĞLI BİR İLÇE BELEDİYESİNDE ARAŞTIRMA)

Özet: Araştırmada örgütsel güvenin, örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Özellikle kamu kuruluşlarında bu tür çalışmaların az olması sebebiyle, araştırma için bir kamu kuruluşu tercih edilmiştir. Araştırmaya İstanbul'da bir ilçe belediyesinde görev yapan bütün işçi ve memurlar dahil edilmiştir. Araştırmada öncelikle deneklerin cinsiyet, görev, eğitim durumları, yaş ve kıdem gibi demografik özelliklerine ilişkin frekanslar belirlenmiştir. Daha sonra örgütsel güven ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin güvenilirlik ve faktör analizleri yapılmıştır. Ardından ölçeklerin faktörleri ile demografik değişkenler arasındaki ilişki tek tek analiz edilmiştir. Tüm bu analizlerden sonra örgütsel güven ölçeği ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği arasındaki ilişkinin tespit edilebilmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Sonuç olarak örgütsel güven düzeyinin yüksek veya düşük olmasının örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Güven, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

I. GİRİŞ

Son on yıldır, çalışanların organizasyonlara ve çalıştıkları kurumlara olan bakış açılarının değişmesiyle geleneksel organizasyon anlayışı zayıflamıştır. Özel kurumların yanı sıra kamu kurumları için de bireylerin etkinlik ve verimliliklerini etkileyen unsurlar ön planda değerlendirilmeye başlanmıştır. Geleceğin başarılı kamu kurumlarının örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi, etkinlik ve verimliliğe olumlu etki eden unsurlara önem vermesi beklenmektedir [1].

Güven, pragmatik bir değerdir, satın alınamaz [2]. Pek çok entellektüel çevre tarafından, sosyal ilişkilerin ve sosyal düzenin temeli olarak güven kabul edilmektedir. İş ilişkilerinde güven, çalışanlar ve organizasyon arasındaki karşılıklı sorumlulukların dikkate alınarak yapıldığı psikolojik bir kontrattır [3]. Güven tek bir olaydan değil, ancak tutarlı olaylardan oluşabilir [4]. Örgüte güven ve kişisel güven farklı şeylerdir. Örgütsel güven,

organizasyonun tamamıyla ilişkili bir husus olarak [1] özellikle örgütsel hedefler ve değerlerin kabul edilmesi açısından önem taşımaktadır [5].

Örgütsel vatandaşlık davranışı da örgütsel güven gibi örgütsel performansla ilişkili olan ve takım çalışmasına olanak veren bir unsurdur. Örgütsel vatandaşlık davranışı, direkt ve açık bir şekilde biçimsel ödül sistemine dayalı olmayan, organizasyonun etkinlik ve verimliliğinde rol oynayan bireysel bir davranıştır ve bireysel gönüllülük esasına dayanmaktadır [6]. Bir başka deyişle, bir çalışanın örgütün biçimsel yolla belirlediği zorunlulukların ötesine geçerek, istenenden daha fazlasını yapmasıdır [7]. Kısaca organizasyonun etkili biçimde işlenmesini teşvik eden davranışlar[8] olarak da belirtilebilir.

Uzmanlara göre, güvene neden olan davranışlar örgütsel vatandaşlık davranışlarıyla da ilişkilidir. Örgütsel vatandaşlık davranışları, yüksek düzeyde güvenle birlikte

artar [9]. Özetle, güven örgütlerin sürekliliğini sağlayabilmesi için önemli ve gereklidir. Kamu kurumları da, birer örgüt olduklarına göre güven onlar için de önemli ve gereklidir. Güven düzeyinin yüksek veya düşük olması örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu veya olumsuz olarak etkileyecektir.

II. ARAŞTIRMA

II.1. Araştırmanın Amacı, Değişkenleri ve Hipotezler

Araştırma için bir kamu kurumu tercih edilmiştir. Bunun nedeni özellikle emek yoğun sektörlerden biri olan kamu kurumlarında bu tür konuların az sayıda incelenmiş olmasıdır. Araştırma İstanbul iline bağlı bir ilçe belediyesinde yapılmıştır. Araştırma özellikle yerel yönetimlerde çalışanların güven ve örgütsel vatandaşlık davranışları gibi hususları gündeme getirmesi açısından önem taşımaktadır.

Araştırmanın amacı; örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaçla yaş, cinsiyet, eğitim durumu, kıdem ve statü gibi demografik özelliklerin örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyip etkilemediği araştırılmış, ardından da kamu kuruluşunda çalışan bireylerin örgüte güvenleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir.

Bu çalışmada çalışanların örgüte güvenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkileyip etkilemediği incelenmiştir. Yapılan birçok araştırma örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında belli bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur [10]. Yapılan araştırmalar sonucunda özellikle çalışanların dürüst ve adil bir ortamda çalıştıklarını düşünmelerinin onların farklı bir performans şekli olan vatandaşlık davranışı göstermelerine neden olduğu saptanmıştır [11].

Örgüte daha çok güven duyan bireylerin, örgütsel vatandaşlık davranışı göstermeleri beklenen bir sonuçtur. Örgüte daha çok güvenen ve duygusal açıdan daha çok bağlanan kendini örgütün bir parçası olarak gören çalışan daha çok sorumluluk hissedecek, benim işim dediği bölümün sınırlarını genişletecektir [12]. Bu doğrultuda araştırmamızın bağımlı değişkeni örgütsel vatandaşlık davranışlarıdır. Araştırmanın bağımsız değişkeni ise örgütsel güvenidir. Buna göre araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirtilebilir;

H₀: Çalışanların örgütsel güvenleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemez.

H₁: Çalışanların örgütsel güvenleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkiler.

II.2. Araştırmanın Hedef Kitleleri ve Denekler

Bu araştırmanın hedef kitlesi İstanbul iline bağlı bir ilçe belediyesindeki çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırma evreni bu birimde çalışan bütün işçi ve memurları kapsamaktadır. Araştırma evreninin tamamına uygulanmıştır. Anket soruları araştırmacılar tarafından dağıtılmış ve toplanmıştır. Bu birimde çalışan toplam işçi ve memur sayısı 372 kişidir. Araştırmanın yapıldığı esnada bazı çalışanların başka birimlerde görevli olarak çalışmalarından ve hastalık izinlerinden dolayı 356 kişi ankete cevap vermiş ve anketlerin geri dönüşüm oranı da yaklaşık olarak %95,6 olarak tesbit edilmiştir.

Bu çalışmaya katılanların %34,8'inin kadın, %30,3'lük bir kısmının işçi ve %66,3'lük kısmının ise memur olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların %40'a yakını üniversite mezunudur. Araştırmaya katılanların yaş ortalamasının yaklaşık olarak 40 ve ortalama çalışma sürelerinin de yaklaşık olarak 15,5 yıl olduğu tesbit edilmiştir.

II.3. Veri Toplama Araçları

Araştırmaya katılanların demografik bilgilerini tespit edebilmek için kişisel bilgi formunu cevaplamaları istenmiştir. Ardından sırasıyla örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili anket sorularını cevaplamaları istenmiştir. Veriler SPSS 11,5 programında analiz edilmiştir.

II.3.1. Örgütsel Güven Ölçeği ve Ölçeğin Güvenilirlik ile Faktör Analizi Sonuçları

Örgütsel güveni ölçmek için Daboval, Comish, Swindle ve Gaster'ın [13] "Küçük İşletmeler Sempozyumunda" bildiri olarak sundukları çalışmada yer alan Örgütsel Güven Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek örgütlerin örgütsel güven düzeyini ölçen 1-6 arası puanlanan likert tipi bir ölçektir. Ölçekte yer alan her bir ifade, "Hiç Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Biraz Katılmıyorum", "Oldukça Katılıyorum", "Çok Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" şeklinde 6'lı likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir.

Ölçeğin Türkçe tercümesi aynı zamanda ölçeğin bilimsel olarak geçerlilik ve güvenilirlik çalışmasını da yapan Kamer'in araştırmasından alınmıştır [14]. Kamer, Örgütsel Güven Ölçeğinin Türkiye uyarlanmasında faktör analizini de yapmıştır. Ölçeğin Türkçe tercümesi, daha sonra Yılmaz [15] ve Güneşer'in [16] çalışmalarında da kullanılmıştır.

Bütün sorular dahil edilerek yapılan güvenilirlik analizi sonucu ölçeğin güvenilirlik değeri (cronbach alpha değeri) 0,8872 olarak tespit edilmiştir. Güvenilirliği azaltıcı etkisi bulunan sırasıyla 18. soru, 22. soru, 15. soru, 23. soru, 24. soru, 12. soru, 4. soru ve 11. soru

çıkarıldıktan sonra ölçeğin güvenilirlik değeri (cronbach alpha değeri) 0.9572 olarak belirlenmiştir. (s.d.325, p=0,00)

Ölçeğin faktör analizi varimaks rotasyon tablosu kullanılarak yapılmıştır. Faktör analizi geriye kalan yirmi sekiz ifade için yapılmıştır. Faktör analizi sonucu ölçeğin dört faktörlü olduğu belirlenmiştir.

İlk faktör toplam oniki ifade içermektedir. Ancak 33. ve 35. ifadeler birden fazla faktör grubuna girdikleri için çıkarılmıştır. Geriye kalan toplam on ifade örgüt içi iletişim ortamını simgelemektedir. Varyansı açıklama gücü %68,1'dir.

İkinci faktör toplam yedi ifade içermektedir. Faktördeki toplam yedi soru amirlere güveni simgelemektedir. Varyansı açıklama gücü %69,7'dir.

Üçüncü faktör toplam beş ifadeden oluşmaktadır. Faktördeki sorular işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteğini ifade etmektedir. Varyansı açıklama gücü %72,3 olarak belirlenmiştir.

Dördüncü faktör toplam dört sorudan oluşmaktadır ve çalışanlarla ilgili duyarlılığı ifade etmektedir. Varyansı açıklama gücü %61,5 olarak belirlenmiştir (Bkz. Tablo.1).

Tablo.1. Örgütsel Güven Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Faktör 1: İletişim Ortamı (Varyansı Açıklama Gücü= % 68,1)	Faktör Yükü
1. Bu işyerinde bilgiler zamanında iletilir.	.76
2. Bu işyerinde bilgiler tüm çalışanlara tam ve doğru olarak iletilir.	.76
3. Çalışanlar işin kalitesiyle ilgili olarak olumlu geribildirim alırlar.	.75
4. Bu işyerindeki iletişim kanalları her zaman açıktır.	.74
5. Bu işyerinde astlar ve amirlerinin doğrudan iletişim kurabildikleri bir ortam vardır.	.73
6. Şirket politikaları hakkındaki duygularımı belirtmekten ve önerilerde bulunmaktan kaçınmam.	.72
7. Bu işyerindeki şirket politikaları ve yönetmelikler açıklıkla bize aktarılmıştır	.71
8. Bu işyerinde her şey açıklıkla yürütülür, gizli saklı uygulamalar yoktur.	.71
9. Bu işyerinde şirket politikaları çalışanlara iletilir.	.66
10. Amirlerim benim yararına olan bilgileri benden saklamazlar.	.65

**Tablo.1. Örgütsel Güven Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları
(devam)**

Faktör 2: Amirlere Güven (Varyansı Açıklama Gücü=% 69,7)	
1. Amirim yanında çalışanların rahatlıkla ulaşabildiği birisidir.	.79
2. Amirim personelinin önerilerini dinlemeye ve problemleriyle ilgilenmeye açıktır.	.78
3. Amirim şirket politikalarını ve işlemlerini oluştururken benim de fikrimi alır.	.76
4. Amirim açık ve dürüsttür.	.76
5. Amirim şirket politikalarını ve işlemlerini oluştururken benden aldığı fikri de uygular.	.73
6. Amirim benimle samimiyetle ilgilenir benim işyerime katkım konusunda bana destek olur.	.69
7. Amirin beni işimden sorumlu tuttuğu için işimle ilgili sorumluluklarım ve görevlerim konusunda bana güvenir	.64
Faktör 3: İşyerinin Yeniliğe ve Çalışan Katılımına Desteği (Varyansı Açıklama Gücü=%72,3)	
1- Bu işyerindeki şirket politikaları çalışanların da fikirleri alınarak oluşturulur.	.79
2- Bu işyerindeki şirket politikaları çalışanların kariyer hedeflerini destekler şekilde düzenlenmiştir.	.74
3- Bu işyeri, çalışanların bireysel gereksinimlerini karşılayabilmek için, yeni şirket politikalarını benimseme ve eski şirket politikalarından vazgeçme açısından ciddi çabalarda bulunur.	.73
4- Bu işyeri, şirket politikalarına uygun hareket eder.	.69
5- Yönetim, yeni ve yaratıcı uygulamaları adapte etmekten çekinmediğinden, uygulanan şirket politikaları gerekli oldukça gözden geçirilir ve güncellenir.	.61
Faktör 4: Çalışanlarla İlgili Duyarlılık (Varyansı Açıklama Gücü=%61,5)	
1- Bu işyeri yeni girenlere yeterli düzeyde oryantasyon sağlar.	.65
2- Bu işyeri yeni girenlere yeterli düzeyde eğitim sağlar.	.68
3- Bu işyeri hamilik uygulamasıyla çalışanlara gereken desteği sağlar.	.60
4-Çalışma saatleri bu işyerinde çalışanlara hem işlerini yerine getirebilme hem de ailelerine zaman ayırabilme olanağı tanır.	.59
KMO = .92, BTS = 1237.92, P<0,05	

Faktör analizi sonucu elde edilen örgütsel güven ölçeğine bağlı alt faktörlerin güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki gibidir.(Bkz Tablo 2).

Tablo.2. Örgütsel Güven Ölçeğinin Alt Faktörlerinin Güvenilirlikleri

Örgütsel Güven Ölçeği Alt Faktörleri	Güvenilirlik
Faktör 1: İletişim Ortamı	.84
Faktör 2: Amirlere Güven	.92
Faktör 3: İşyerinin Yeniliğe ve Çalışan Katılımına Desteği	.90
Faktör 4: Çalışanlarla İlgili Duyarlılık	.78

II.3.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği ve Ölçeğin Güvenilirlik ve Faktör Analizi Sonuçları

Örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için Van Dyne, Graham ve Dienesch'in [17] geliştirdiği örgütsel vatandaşlık ölçeğinin türkçe tercümesi Kamer'in [14] çalışmasından alınmıştır.

Araştırmada öncelikle çalışanlara örgütsel güven ölçeği uygulanmıştır. Ankette yer alan her bir ifade, "Hiç Katılmıyorum", "Katılmıyorum", "Biraz Katılmıyorum", "Oldukça Katılıyorum", "Çok Katılıyorum" ve "Tamamen Katılıyorum" şeklinde 6'lı likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir. Ölçekteki 6., 12., 15., 17., 18., 22., 29., 30., 31., 32., 34., 37., 42., 50., 51., 53. ve 54. sorular ters sorular olduğundan burada alınacak puanlar, ters çevrilerek analize tabi tutulmuştur.

Bütün sorular dahil edilerek yapılan güvenilirlik analizi sonucu ölçeğin alpha değeri 0.9002 olarak tespit edilmiştir. Ancak ölçekten güvenilirliği azaltıcı etkisi bulunan sorular tek tek çıkarılarak, kalan sorular üzerinden tekrar güvenilirlik analizi yapıldığında son olarak ölçeğin alpha değeri 0.9567 olarak tespit edilmiştir. Ölçekten çıkarılan sorular sırasıyla; 50., 51., 12., 47., 22., 45., 46., 42., 29., 19., 5., 25., 18., 24., 53., 54., 34., 44., 23., 52., 6., 17. sorular olmuştur.

Ölçeğin faktör analizi varimax rotasyon tablosu kullanılarak yapılmıştır. Faktör analizi geriye kalan 19 ifade üzerinden yapılmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçeğin beş faktörlü olduğu belirlenmiştir. (Tablo.3).

İlk faktör toplam 13 ifade içermektedir ve işi sahiplenmeyi simgelemektedir. Varyansı açıklama gücü %71.3 olarak belirlenmiştir.

İkinci faktör toplam 10 ifade içermektedir. Faktördeki toplam 10 soru işe özen göstermeyi simgelemektedir. Varyansı açıklama gücü %66.9'dur.

Tablo.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

Faktör 1: Sahiplenme (Varyansı Açıklama Gücü=%71,3)	Faktör Yüklü
1- İşyerimde her zaman profesyonelce hareket ederim	.79
2- Gizli bilgilerin açığa çıkmamasına dikkat ederim.	.78
3- Kendime ait işleri, işlerin sıkışık olmadığı zamanlarda yaparım.	.77
4- Değişik fikirlerin şirket yararına olacağı durumlarda konu hakkında detaylı bilgi edinmeye çalışırım.	.73
5- İş süreçlerini destekleyecek yeni fikirler bulmaya çalışırım.	.77
6- Dış tehditlere karşı işyerimi savunurum	.67
7- Başkalarına bu işyerinin çalışmak için iyi bir yer olduğunu söylerim.	.78
8- Sorunlar çözülene değin sebatla çalışırım.	.76
9- Şirketi eleştiren iş arkadaşlarıma karşı işyerimi savunurum.	.68
10- Başkalarına bu işyerinin çalışmak için iyi bir yer olduğunu söylerim.	.72
11- Mümkün olan en seri şekilde çalışırım.	.75
12- İş arkadaşlarıma bağımsız düşünebilmeleri için yardımcı olurum.	.73
13- İşe erkenden gelirim.	.70
Faktör 2: İşe Özen Gösterme (Varyansı Açıklama Gücü=%66,9)	
1- Ürün ve servisler hakkındaki bilgilerimi sürekli güncel tutar ve İş arkadaşlarımla paylaşıyorum.	.74
2- Koşullar ne olursa olsun, yapabileceğim en yüksek kalitede iş çıkarırım.	.73
3- Her zaman, yapabileceğim en fazlasını yaparım	.72
4- Bilgi ve becerilerimi sürekli güncel tutmaya çalışırım	.70
5- İş başındayken dış görünümümün çekici ve uygun olmasına dikkat ederim.	.72
6- Sabah işyerime vardığım anda bile kafam dinç ve çalışmaya hazır durumda olurum.	.69
7- İşe her zaman vaktinde gelirim.	.68
8- İşyerimdeki çalışma alanımı temiz ve düzenli tutarım.	.71
9- İşyerimin kural ve yönergelerine son derece dikkat ederim.	.65
10- İşyerimi dışarıda en iyi şekilde temsil ederim.	.64
Faktör 3: Özveride Bulunma (Varyansı Açıklama Gücü=%77,2)	
1- Performansımı geliştirmek için ilave eğitimlere katılmak bana göre değildir.	.70
2-İşimin gerektirdikleri dışında ekstra görev ve sorumluluk almaktan kaçınırım.	.69
3- Gereğinden daha fazlasını yapmaktan kaçınırım.	.67

Tablo.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları (devam)

Faktör 4 Fikirleri Destekleme (Varyansı Açıklama Gücü=%52,2)	
1- Herkesin hemfikir olduğu durumlarda şüphelerimi kendime saklamayı tercih ederim	.61
2- Toplantılarda düşüncelerini ifade etmeleri için diğer katılımcıları cesaretlendiririm	.72
3- Gerekli olduğunda fazla mesai yapmak için gönüllü olurum	.66
Faktör 5 Şirket Kaynaklarını Etkin Kullanma (Varyansı Açıklama Gücü=%64,3)	
1- İş başındayken zamanımı nadiren boşa harcarım	.69
2-Şirkete ait araç gereci bazen kendi özel işlerim için kullandığım olur.	.75
3- Bazen şirket kaynaklarını israf ediyorum.	.58
KMO = .856, BTS = 1985.089	

Üçüncü faktör toplam 3 ifadeden oluşmaktadır. Faktördeki sorular özveride bulunmayı simgelemektedir. Varyansı açıklama gücü %77.2 olarak belirlenmiştir.

Dördüncü faktör toplam 3 soru içermektedir ve fikirleri desteklemeyi simgelemektedir.

Beşinci faktör de toplam 3 soru içermektedir ve şirket kaynaklarını etkin kullanmayı simgelemektedir

Faktör analizi sonucu elde edilen örgütsel güven ölçeğine bağlı alt faktörlerin güvenilirlik analizi sonuçları aşağıdaki gibidir. Güvenilirliği 0.70'den küçük olan faktör 4 (fikirleri destekleme) ile faktör 5 (şirket kaynaklarını etkin kullanma) elenmiş, hipotezleri test etmek için kullanılmamıştır (Bkz. Tablo.4).

Tablo.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Faktörlerinin Güvenilirlikleri

Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeğinin Alt Faktörleri	Güvenilirlik
Faktör 1: Sahiplenme	0.9410
Faktör 2: İşe Özen Gösterme	0.9280
Faktör 3: Özveride Bulunma	0.8586
Faktör 4: Fikirleri Destekleme	0.4776
Faktör 5: Şirket Kaynaklarını Etkin Kullanma	0.5983

II.4. Demografik Değişkenler ile Kullanılan Ölçekler Arasındaki İlişki

II.4.1. Cinsiyet ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılanların cinsiyet değişkeni ile örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için t-testi uygulanmıştır (independent samples t-test). Yapılan analiz sonuçlarına göre cinsiyetin, örgütsel güven ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin faktörleri arasında

anlamlı bir fark teşkil etmediği belirlenmiştir. ($p>0.05$)(Bkz. Tablo.5).

Tablo.5. Cinsiyet ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişkinin Analizi

	Cins	N	Ort.	St.Sap	s.d.	t	p
GÜVF1	K	124	30,58	,83	342	1,06	0,09
	E	220	31,68	,61			
GÜVF2	K	124	21,93	,60	342	1,96	0,28
	E	220	23,32	,40			
GÜVF3	K	124	13,83	,44	342	1,17	0,24
	E	220	14,46	,28			
GÜVF4	K	124	12,08	,29	342	1,23	0,22
	E	220	12,51	,20			
VATF1	K	124	26,09	,54	342	1,52	0,12
	E	220	27,19	,44			
VATF2	K	124	26,87	,49	342	0,67	0,49
	E	220	27,32	,45			
VATF3	K	124	9,37	,26	342	0,64	0,38
	E	220	9,59	,20			

II.4.2. Görev ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılanların görevleri ile örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığını test etmek için t-testi uygulanmıştır (independent samples t-test).

Yapılan analiz sonucunda araştırmaya katılanların görevleri arasında örgütsel güven faktör

1 (iletişim ortamı) ve örgütsel güven faktör 3 (işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği) ile örgütsel vatandaşlık faktör 3 (özveride bulunma) arasında anlamlı bir fark olduğu tespit edilmiştir. ($p<0.05$)

Analiz sonuçlarına göre işçilerin, iletişim ortamı, işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği ve özveride bulunmaları memurlardan daha fazladır.(ORTişçi>ORTmemur)(Bkz Tablo.6).

II.4.3. Yaş ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılanların yaşlarını belirlemeye yönelik olarak sorulan soruya toplam 164 kişi cevap vermemiştir.

Araştırmaya katılanların yaşları ile örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır (n>30). Yapılan pearson korelasyon analizi sonucunda, yaş ile örgütsel güven ölçeğinin tüm faktörleri ile örgütsel vatandaşlık ölçeğinin birinci ve ikinci faktörü arasında %5 düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (p<0.05).

Tablo.6. Görev ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişkinin Analizi

Cins	N	Ort.	St.Sap	s.d.	t	p
GÜVF1	İ	108	33,98	,80	4,08	0,00
	M	236	29,73	,60		
GÜVF2	İ	108	23,59	,59	342	0,10
	M	236	22,40	,41		
GÜVF3	İ	108	15,24	,41	3,26	0,01
	M	236	13,55	,29		
GÜVF4	İ	108	13,09	,27	3,11	0,02
	M	236	11,96	,21		
VATF1	İ	108	27,81	,70	1,79	0,07
	M	236	26,37	,37	342	
VATF2	İ	108	28,64	,67	2,80	0,06
	M	236	26,48	,37		
VATF3	İ	108	10,42	,27	4,15	0,00
	M	236	9,00	,19		

p>0.05

Yaş ile örgütsel güven faktörlerinden iletişim ortamı, amirlere güven, işyerinin yeniliğe ve çalışan

katılımına desteği, çalışanlarla ilgili duyarlılık ve örgütsel vatandaşlık faktörlerinden sahiplenme ve işe özen gösterme arasında anlamlı, pozitif ve zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre, araştırmaya katılanlarda yaş arttıkça örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışının arttığı belirtilebilir. (Bkz Tablo.7).

II.4.4. Çalışma Süresi ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılanların çalışma sürelerini belirlemeye yönelik olarak sorulan soruya toplam 196 kişi cevap vermemiştir.

Araştırmaya katılanların çalışma süreleri ile örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır (n>30). Yapılan pearson korelasyon analizi sonucunda, çalışma süresi ile sadece örgütsel güven ölçeğinin üçüncü (işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği) ve dördüncü faktörleri (çalışanlarla ilgili duyarlılık) arasında %5 düzeyinde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (p<0.05).

Çalışma süresi ile örgütsel güven faktörlerinden işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği ile çalışanlarla ilgili duyarlılık faktörleri arasında anlamlı, pozitif ve zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Bunun sonucunda araştırmaya katılanlarda çalışma süresi arttıkça işyeri ile ilgili düşüncelerin pozitif yönde arttığı belirtilebilir.(Bkz Tablo.8)

Tablo.7. Yaş ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişkinin Analizi

	Yaş	GUVF1	GUVF2	GUVF3	GUVF4	VATF1	VATF2	VATF2
Pearson Correlation	1	,169(*)	,202(*)	,247(*)	,251(*)	,184(*)	,209(*)	,103
P	.	,019	,005	,001	,000	,010	,004	,155
N	192	192	192	192	192	192	192	192

* p<0.05

Tablo.8. Çalışma Süresi ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişkinin Analizi

	Çalışma Süresi	GUVF1	GUVF2	GUVF3	GUVF4	VATF1	VATF2	VATF2
Pearson Correlation	1	,093	-,005	,190(*)	,185(*)	-,013	,058	,088
P	.	,241	,951	,016	,019	,874	,470	,268
N	160	160	160	160	160	160	160	160

*p<0.05

II.4.5. Öğrenim Durumu ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişki

Araştırmaya katılanların öğrenim durumları ile örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin faktörleri arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını test etmek için varyans analizi uygulanmıştır (One way Anova).

Yapılan tek faktörlü varyans analizi sonuçlarına göre farklı öğrenim durumuna sahip denekler arasında örgütsel güven ölçeğinin birinci (iletişim ortamı) ve dördüncü (çalışanlarla ilgili duyarlılık) faktörleri arasında, örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin ise üçüncü faktörü (özveride bulunma) arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir.

Buna göre öğrenim durumu ile iletişim ortamı, çalışanlarla ilgili duyarlılık ve özveride bulunma

açısından anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p < 0.05$). (Bkz Tablo.9).

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını belirlemek için çoklu karşılaştırma testi (Scheffe testi) yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre örgütsel güven ölçeğinin birinci faktörü açısından (iletişim ortamı) ilköğretim ile lise ve üniversite grupları arasında anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre örgütsel güven ölçeğinin dördüncü faktörü açısından da (çalışanlarla ilgili duyarlılık) ilköğretim-lise ve lise-üniversite grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin üçüncü faktörü (özveride bulunma) ile ilköğretim ve lise, üniversite grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Diğer faktörler ile öğrenim durumları arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. (Bkz Tablo.10).

Tablo.9. Öğrenim Durumu ile Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeklerinin Faktörleri Arasındaki İlişki

		Serbestlik Derecesi	Kareler Toplamı	Karetler Ortalaması	F	p
GÜV1	Gruplar arası	3	1264,160	421,387	5,121	,002
	Gruplar içi	338	27812,004	82,284		
	Toplam	341	29076,164			
GÜVF2	Gruplar arası	3	243,095	81,032	2,001	,114
	Gruplar içi	338	13688,718	40,499		
	Toplam	341	13931,813			
GÜVF3	Gruplar arası	3	87,364	29,121	1,406	,241
	Gruplar içi	338	7000,800	20,712		
	Toplam	341	7088,164			
GÜVF4	Gruplar arası	3	145,750	48,583	5,149	,002
	Gruplar içi	338	3189,291	9,436		
	Toplam	341	3335,041			
VATF1	Gruplar arası	3	255,232	85,077	2,069	,104
	Gruplar içi	338	13900,792	41,127		
	Toplam	341	14156,023			
VATF2	Gruplar arası	3	184,516	61,505	1,550	,201
	Gruplar içi	338	13415,297	39,690		
	Toplam	341	13599,813			
VATF3	Gruplar arası	3	178,846	59,615	6,822	,000
	Gruplar içi	338	2953,598	8,738		
	Toplam	341	3132,444			

P<0.05

Tablo.10. Çoklu Karşılaştırma Sonuçları (Scheffe Testi)

Bağımlı Değişken	(I) Öğrenim Durumu	(J) Öğrenim Durumu	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Sapma	P
GUVF1	İlköğretim	Lise	4,6202(*)	1,32548	,008
		Üniversite	4,8120(*)	1,33259	,005
		Yükseklisans	4,5556	3,85446	,706
	Lise	Üniversite	,1917	1,11670	,999
		Yükseklisans	-,0647	3,78524	1,000
		Üniversite	-,2564	3,78774	1,000
GUVF2	İlköğretim	Lise	1,9100	,92990	,241
		Üniversite	,3902	,93489	,982
		Yükseklisans	2,4722	2,70414	,841
	Lise	Üniversite	-1,5199	,78343	,290
		Yükseklisans	,5622	2,65558	,998
		Üniversite	2,0821	2,65733	,893
GUVF3	İlköğretim	Lise	1,2027	,66501	,353
		Üniversite	1,0526	,66858	,480
		Yükseklisans	2,4167	1,93384	,668
	Lise	Üniversite	-,1502	,56026	,995
		Yükseklisans	1,2139	1,89912	,938
		Üniversite	1,3641	1,90037	,915
GUVF4	İlköğretim	Lise	1,6103(*)	,44885	,005
		Üniversite	,5299	,45126	,711
		Yükseklisans	1,5556	1,30525	,701
	Lise	Üniversite	-1,0804(*)	,37815	,044
		Yükseklisans	-,0547	1,28181	1,000
		Üniversite	1,0256	1,28266	,887
VATF1	İlköğretim	Lise	2,1007	,93708	,172
		Üniversite	1,4192	,94210	,519
		Yükseklisans	4,2500	2,72500	,489
	Lise	Üniversite	-,6815	,78948	,862
		Yükseklisans	2,1493	2,67607	,886
		Üniversite	2,8308	2,67783	,773
VATF2	İlköğretim	Lise	,9983	,92057	,759
		Üniversite	1,6376	,92551	,373
		Yükseklisans	4,2222	2,67699	,479
	Lise	Üniversite	,6393	,77557	,878
		Yükseklisans	3,2239	2,62892	,682
		Üniversite	2,5846	2,63066	,810
VATF3	İlköğretim	Lise	1,6692(*)	,43195	,002
		Üniversite	1,8641(*)	,43427	,000
		Yükseklisans	1,5000	1,25610	,700
	Lise	Üniversite	,1949	,36391	,962
		Yükseklisans	-,1692	1,23354	,999
		Üniversite	-,3641	1,23435	,993

* The mean difference is significant at the .05 level.

II.5. Araştırmanın Hipotezlerine İlişkin Analizler

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için regresyon analizi yapılmış ve bağımsız değişken olan örgütsel güven ölçeği faktörleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin faktörleri arasındaki ilişki tek tek incelenmiştir.

II.5.1. Örgütsel Güven Faktörleri ile Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Faktör 1 (Sahiplenme) Arasındaki İlişkinin Regresyon Analizi

Örgütsel güven ölçeğinin faktörlerinin örgütsel vatandaşlık ölçeğinin birinci faktörünü (sahiplenme) açıklama gücü regresyon analizi sonuçlarında görülmektedir.

Buna göre örgütsel güven ölçeğinin tüm faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışının ilk faktörü üzerinde anlamlı ve açıklayıcı gücü olduğu görülmektedir. Buna göre

- örgütsel güven ölçeğinin birinci faktörünün (iletişim ortamı) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ilk faktörünü açıklama gücü %44,4;

- örgütsel güven ölçeğinin ikinci faktörünün (amirlere güven) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ilk faktörünü açıklama gücü %37,8;

- örgütsel güven ölçeğinin üçüncü faktörünün (işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ilk faktörünün açıklama gücü %23,6;

- örgütsel güven ölçeğinin dördüncü faktörünün (çalışanlarla ilgili duyarlılık) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ilk faktörünü açıklama gücü %37,8 olarak tespit edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre işyerinde iletişim ortamı, amirlere güven, işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği ile çalışanlarla ilgili duyarlılık arttıkça bireylerde işyerine sahiplenme duygusunun arttığı görülmektedir. (Bkz Tablo.11).

II.5.2. Örgütsel Güven Faktörleri ile Örgütsel Vatandaşlık Faktör2 (İşe Özen Gösterme) Arasındaki İlişkinin Regresyon Analizi

Örgütsel güven ölçeği faktörlerinin örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ikinci faktörünü açıklama gücü regresyon analizi sonuçlarında görülmektedir.

Tablo.11. Örgütsel Güven Faktörleri ile Örgütsel Vatandaşlık Ölçeği Faktör 1 Arasındaki İlişkinin Regresyon Analiz Sonuçları

Model	Düzeltilmiş R2	F	Stand. Edilmiş Beta	t	Anlamlılık (p)
GüvF1	0,195	86,951	0,444	9,32	0,00
GüvF2	0,137	57,312	0,378	7,57	0,00
GüvF3	0,053	20,826	0,236	4,56	0,00
GüvF4	0,141	59,112	0,378	7,67	0,00

P<0,005

Bağımlı Değişken (Örgütsel Vatandaşlık Faktör1=sahiplenme)

Buna göre örgütsel güven ölçeğinin tüm faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışının ikinci faktörü üzerinde anlamlı ve açıklayıcı gücü olduğu görülmektedir. Buna göre;

- örgütsel güven ölçeğinin birinci faktörünün (iletişim ortamı) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ikinci faktörünü açıklama gücü %52;

- örgütsel güven ölçeğinin ikinci faktörünün (amirlere güven) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ikinci faktörünü açıklama gücü %47,8;

- örgütsel güven ölçeğinin üçüncü faktörünün (işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ikinci faktörünü açıklama gücü %33,5;

- örgütsel güven ölçeğinin dördüncü faktörünün (çalışanlarla ilgili duyarlılık) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin ikinci faktörünü açıklama gücü %47,8 olarak tespit edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre iletişim ortamı, amirlere güven, işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği ile çalışanlarla ilgili duyarlılık arttıkça bireylerin işe özen göstermeleri artmaktadır. (Bkz Tablo.12)

Tablo.12. Örgütsel Güven Faktörleri ile Örgütsel Vatandaşlık Faktör2 Arasındaki İlişkinin Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Düzeltilmiş R2	F	Stand. Edilmiş Beta	t	Anlamlılık (p)
GüvF1	0,269	131,316	0,520	11,459	0,00
GüvF2	0,226	104,834	0,478	10,239	0,00
GüvF3	0,110	44,667	0,335	6,683	0,00
GüvF4	0,226	104,617	0,478	10,228	0,00

P<0,05

Bağımlı Değişken (Örgütsel Vatandaşlık Faktör2=işe özen gösterme)

II.5.3. Örgütsel Güven Faktörleri ile Örgütsel Vatandaşlık Faktör 3 (Özveride Bulunma) Arasındaki İlişkinin Regresyon Analizi

Örgütsel güven ölçeğinin faktörlerinin örgütsel vatandaşlık ölçeğinin üçüncü faktörünü açıklama gücü regresyon analizi sonuçlarında görülmektedir.

Buna göre örgütsel güven ölçeğinin tüm faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışının üçüncü faktörü üzerinde anlamlı ve açıklayıcı gücü olduğu görülmektedir. Buna göre;

- örgütsel güven ölçeğinin birinci faktörünün (iletişim ortamı) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin üçüncü faktörünü açıklama gücü %93,2;

- örgütsel güven ölçeğinin ikinci faktörünün (amirlere güven) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin üçüncü faktörünü açıklama gücü %62,2;

- örgütsel güven ölçeğinin üçüncü faktörünün (işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin üçüncü faktörünün açıklama gücü %58,4;

- örgütsel güven ölçeğinin dördüncü faktörünün (çalışanlarla ilgili duyarlılık) örgütsel vatandaşlık ölçeğinin üçüncü faktörünü açıklama gücü %52,5 olarak tespit edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre iletişim ortamı, amirlere güven, işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği ile çalışanlarla ilgili duyarlılık arttıkça bireylerin özveride bulunmaları da artmaktadır. (Bkz Tablo.13).

Tablo.13. Örgütsel Güven Faktörleri ile Örgütsel Vatandaşlık Faktör3 Arasındaki İlişkinin Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Düzeltilmiş R2	F	Stand. Edilmiş Beta	t	Anlamlılık (p)
GüvF1	0,869	2359,18	0,932	48,573	0,00
GüvF2	0,385	223,388	0,622	14,946	0,00
GüvF3	0,340	183,694	0,584	13,553	0,00
GüvF4	0,274	134,844	0,525	11,612	0,00

P<0,05

Bağımlı Değişken (Örgütsel Vatandaşlık Faktör3=özveride bulunma).

III. SONUÇ

Küresel arenada yaşanan hızlı rekabet hem özel hem kamu sektörünü etkilemektedir. Bu yönde sadece özel işletmeler değil kamu işletmelerinin de örgütün performans ve verimliliğine olumlu etkide bulunan bir takım kavramlar üzerinde yoğunlaşmaları kaçınılmazdır. Yapılan araştırma özellikle kamu kesiminde örgütsel

güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi hususlara değinmek açısından önem taşımaktadır. Araştırmanın amacı çalışanların örgütsel güvenleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları, arasındaki ilişkinin incelenmesidir.

Bu çalışmaya katılanların %34,8'inin kadın, %30,3'lük bir kısmının işçi ve %66,3'lük kısmının ise memur olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların %40'a yakını üniversite mezunudur. Araştırmaya katılanların yaş ortalamasının yaklaşık olarak 40 ve ortalama çalışma sürelerinin de yaklaşık olarak 15,5 yıl olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre cinsiyetin, örgütsel güven ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeklerinin faktörleri arasında anlamlı bir fark teşkil etmediği belirlenmiştir.

Güven'in [18] çalışmasında demografik özelliklerin örgütsel vatandaşlık davranışının sadece özveride bulunma boyutuyla anlamlı bir farklılık gösterdiği, kadın çalışanların örgütleri için özveride bulunma düzeylerinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Kamer'in [14] araştırmasında da örgütsel vatandaşlık boyutlarından olan işe özen gösterme özelliğinin kadınlarda daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır.

Analiz sonuçlarına göre işçilerin, iletişim ortamından memnuniyetleri ile işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği hususuna katılmaları memurlardan daha fazladır. Böylelikle işçilerin memurlara göre daha fazla özveride bulunmaları doğal bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Yapılan diğer bir çalışmada [16] örgütsel güven ile çalışma süresi arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışma süresi arttıkça örgüte güven düzeyinin yükseldiği saptanmıştır. Günaydın'ın [19] araştırmasında da örgütsel güven ile demografik değişkenler arasında anlamlı sonuçlar çıkmamıştır. Anlamlı sonuçlar veren ilişkiler sadece çalışma süresi ile tespit edilmiştir. Güven olan ortamda çalışanlar kendiliğinden işbirliği yapma eğiliminde olabilecekler ve kurumun hedefleri etrafında kenetlenebileceklerdir.

Konuyla ilgili diğer çalışmalarda yaşın örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi kesin olarak belirlenmese de genellikle yaş, çalışma süresi ve örgütsel vatandaşlık arasında olumlu bir ilişki olduğu saptanmıştır. Morrison'a [20] göre, kıdem artmasıyla birlikte işverene olan güven ve bağlılık artmaktadır. Buna bağlı olarak da daha fazla yükümlülük hisseden bireyler daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemektedir.

Araştırmamızda da diğer araştırmaların paralelinde bir sonuç elde edilmiştir. Araştırma ile ilgili yapılan

analiz sonuçlarına göre yaş arttıkça örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışının arttığı belirlenmiştir. Buna göre yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre örgüte daha çok güven duydukları ve örgütü daha çok sahiplendikleri söylenebilir. Araştırmaya katılanların çalışma süreleri arttıkça işyeri ile ilgili düşüncelerin pozitif yönde arttığı saptanmıştır. Kıdemi artan çalışanların işyerini değiştirme düşüncelerinin daha az olması, zaman içerisinde çalıştıkları kurumu daha çok benimsemiş ve alışmış olmaları gibi faktörler örgüte daha çok güven duymaları ve örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemelerinin sebebi olabilir.

Yapılan analiz sonuçlarına göre araştırmaya katılanların öğrenim durumu azaldıkça bireylerin örgütsel güven ölçeğinin faktörlerinden olan -iletişim ortamından daha çok memnun oldukları görülmektedir. Buna göre eğitim düzeyi yükseldikçe bireylerin iletişim ortamından hoşnut olmadıkları söylenebilir. Bireylerin eğitim düzeylerinin yükselmesi çalıştıkları kurumdan beklentilerini arttırmakta ve mevcut ortamdan daha fazlasını istemektedirler. Eğitim düzeyi yüksek bireylerin, yüksek beklentiler içine girmesi doğal bir sonuçtur.

Analiz sonuçlarına göre örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin üçüncü faktörü (özveride bulunma) ile ilköğretim ve lise, üniversite grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre eğitim düzeyi düştükçe bireylerin daha çok özveride buldukları belirlenmiştir. Bu sonuç yukarıda da belirtildiği gibi eğitim düzeyi düşük bireylerin başka bir iş bulamama korkusu sonucu örgütünü daha çok benimsemesi ve sahip çıkması ile ilişkilendirilebilir.

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için regresyon analizi yapılmış ve örgütsel güven ölçeğinin her bir faktörünün örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin faktörlerini açıklama gücü tek tek incelenmiştir. Buna göre örgütsel güven ölçeğinin tüm faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışının ilk faktörü (sahiplenme) üzerinde anlamlı ve açıklayıcı gücü olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre iletişim ortamı, amirlere güven, işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği ile çalışanlarla ilgili duyarlılık arttıkça bireylerde sahiplenme duygusunun arttığı gözlemlenmektedir.

Analiz sonuçlarına göre örgütsel güven ölçeğinin tüm faktörlerinin örgütsel vatandaşlık davranışının ikinci faktörü (işe özen gösterme) ve üçüncü faktörü (özveride bulunma) üzerinde anlamlı ve açıklayıcı gücü olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre iletişim ortamı, amirlere güven, işyerinin yeniliğe ve çalışan katılımına desteği ile çalışanlarla ilgili duyarlılık arttıkça bireylerin işe özen göstermeleri ve özveride bulunmaları artmaktadır.

Sonuç olarak Ho hipotezi (çalışanların örgütsel güvenleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkilemez) red, H1 hipotezi (çalışanların örgütsel güvenleri örgütsel vatandaşlık davranışlarını etkiler) kabul edilmiştir. Bir başka deyişle çalışanların örgüte güvenlerinin örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediği belirlenmiştir.

Güven örgütlerin sürekliliğini sağlayabilmesi için önemli ve gereklidir. Kamu kurumları da, birer örgüt olduklarına göre güven onlar içinde önemli ve gereklidir. Sonuç olarak güven düzeyinin yüksek olması örgütsel vatandaşlık davranışlarını olumlu etkilediği gibi, güven düzeyinin düşük olması örgütsel vatandaşlık davranışını olumsuz yönde etkilemektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, işgörenlerin iş tatminleri, motivasyon düzeyleri, performansları ile yakından ilgili bir kavramdır. İşgörenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı arttıkça bireylerin yardımlaşma, sorumluluk duygusu ve işe karşı pozitif tutumları artacaktır. Tüm bu sonuçlar örgütün ulaşmak istediği hedeflere varmasında çok önemli bir etkiye sahiptir. Bu yüzden çalışanlarının performanslarını, motivasyonlarını ve iş tatminlerini arttırmak dolayısıyla da yüksek verim sağlamak isteyen organizasyonların örgütsel güven ve bunun ilişkili olduğu kavram olan örgütsel vatandaşlık davranışına ayrı bir hassasiyet ve önem göstermeleri gerekmektedir. Bu husus, sadece özel kurumlar için değil, müşterileri ve vatandaşları memnuniyeti esasını benimseyen bütün kamu kurumları için de geçerlidir. Bu sebepten dolayı günümüz küresel rekabet koşullarının kamu kurumlarımızı da etkilediği ülkemizde kurum içi örgütsel güvenin inşa edilmesi sağlanmaya çalışılmalıdır. Bu yönde özellikle örgüt içi adil ve şeffaf bir iletişim ortamının sağlanması, çalışanlarla sadece yukarıdan aşağıya doğru değil her yöne doğru gerçekleşen bir iletişim ortamı kurulması, liderlerin veya yöneticilerin kendilerine güven duyulmasını sağlayıcı önlemler alması ve çalışanların fikirlerinin sorulduğu, kararlara katılımlarının sağlandığı bir ortam oluşturulması önemli ve gereklidir. Özellikle kamu kurumlarımızda çok çalışan ve az çalışan ayırımının belirli olmadığı bir ödül-ceza ve performans değerlendirme sisteminin değiştirilerek, az çalışanı teşvik edici ve çok çalışanı ödüllendirici bir sistemin oluşturulması acil olarak alınması gereken önlemlerden birisidir.

Kamu kurumlarımızda örgütsel güvenin sağlanması, adil ve şeffaf bir ortam yaratılması ile çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışları göstererek, işyerini daha çok sahiplenmeleri, iş tatminlerinin artması, birbirlerine yardımlaşma eğiliminde bulunmaları ve dolayısıyla verimlerinin ve performanslarının yükselmesi sonucunda; örgütün bütün olarak etkin gelişmesi ve halkın kamu kurumlarımızdan daha fazla tatmin elde etmesi sağlanacaktır.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- [1] Perry, R.W. & Mankin, L.D. (2007). Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. (<http://www.allbusiness.com/professional-scientific/advertising-related-services/4506320-1.html>) [19.01.2008]
- [2] Fukuyama, F. (1998). *Güven Sosyal Erdemler ve Refahın Yararlanması*. Ankara: Türkiye İş Bankası Yay. No:370.
- [3] Feldheim, M.A. & Tom, L.K. (1999). Downsizing Trust. *Management*, 2(3), 55-67.
- [4] Watson, C. (2003). *Başarısızlığı Başarıya Çevirebilen Akıllı İnsanların Sırları*. (Çev.: Şen, G.). İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- [5] Hubbell, A.P & Chory-Assad, R.M. (2005). Motivating Factors: perceptions of justice and their relationship with managerial and organizational trust. *Communication Studies*, 56 March, 48 (<http://www.questia.com/googleScholar.qst;jsessionid=JynhQkDILk4dkyzsP7QjwwXRq3gj1Z9Qlv1TbBC5ZHnvHG9sDjMm!-237581386!-1528151484?docid=5009214127>) [19.01.2008]
- [6] Peelle, H.E., III. (2007). Reciprocating perceived organizational Support Through Citizenship Behaviors. *Journal of Managerial Issues*, 19(4), 247-263.
- [7] Özdevecioğlu, M. (2003). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (20), 117-135.
- [8] Rajnandini, P.; 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.
- [9] Demircan, N. & Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı Nedenleri ve Sonuçları. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 2003, 10(2), 139-150.
- [10] Deluga, R.J. (1994). Supervisor Trust-Building , Leader Member Exchange and Organizational Citizenship Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 315-326.
- [11] Özen İşbaşı, J. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Akdeniz Üniversitesi, Antalya..
- [12] Türker, M. (2006). Çalışanların Rol Tanımlamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- [13] Daboval J.R.; Comish, B.S. & Gaster, W. (1994), Trust Inventory for Small Business. *Small Business Symposium*. (www.sbaer.uca.edu/docs/proceedings/94sw031.txt). [gün.ay.yıl].
- [14] Kamer, M. (2001). Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- [15] Yılmaz, E. (2005). Okullarda Örgütsel Güven Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), (http://www.sosyalbil.selcuk.edu.tr/sos_mak/articles/2005/14/EYILMAZ.PDF). [22.01.2008]..
- [16] Güneşer, A.B. (2002). Örgütsel Güvenin Çalışanın İş Tatminindeki Rolü ve Önemi Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- [17] Van Dyne, L.; Graham, J.W. & Dienesch, R.M., (1994). Organization Citizenship Behaviour: Construct, Redefinition, Measurement and Validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802
- [18] Güven, M. (2006). Örgüte Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi , İstanbul.
- [19] Günaydın, S.C. (2001). İşletmelerde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Güven Değişkenlerinin Politik Davranış Algısı ve İşbirliği Yapma Eğilimine Etkisini İnceleyen Bir Çalışma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- [20] Morrison, W.E. (1994). Role Definition and Organization Citizenship Behaviour: The Importance of the Employees Perspective. *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.

Fatma AYANOĞLU ŞİŞMAN

(fatmaayan@hotmail.com) holds a PhD. in Management and Organization from Marmara University Social Sciences Institute. Her research area is Organizational Behaviour.

H.Nilay GEMLİK

(ngemlik@superonline.com) holds a PhD. in Management and Organization from Marmara University Social Sciences Institute. Her research area is Health Management