

Bu makaleye atıfta bulunmak için/To cite this article:

TİMUROĞLU, M.K, ÇOKGÖREN, Ö . (2019). Örgütsel Güven Algısı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23 (4) , 1767-1783.

Örgütsel Güven Algısı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

M. Kürşat TİMUROĞLU (*)

Ömer ÇOKGÖREN (**)

Öz: Bu çalışmanın temel amacı örgütsel güven algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Bu çalışma iki ana bölümden oluşmaktadır. Birimci bölüm örgüt, örgütsel güven algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı kavramlarının açıklandığı kuramsal çerçeveden oluşmaktadır. İkinci bölüm ise araştırma kısmından oluşmaktadır. Çalışmanın 75 meslek elemanı üzerinden gerçekleştirilen uygulama bölümünün sonucu örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında doğru yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Sonuç olarak; etkili bir örgütsel güven algısının sahip örgütlerin meslek elemanları daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdikleri ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgüt, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık, Vatandaşlık

The Perception Of Organizational Trust And Organizational Citizenship Behavior Relationship

Abstract: The main purpose of this study is to determine the relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior. This study consists of two main parts. The unitary section consists of the theoretical framework in which the concepts of organization, organizational trust and organizational citizenship behavior are explained. The second part consists of the research part. The study revealed that the application section of 75 employees on the job had a positive relationship between organizational trust and organizational citizenship behaviors. As a result; It has been found that the organizational members of an effective organizational trust have more organizational citizenship behaviors.


Keywords: Organization, organizational trust, organizational Citizenship, Citizenship


Makale Geliş Tarihi: 26.08.2019

Makale Kabul Tarihi: 10.12.2019

I.Giriş

Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı içinde bulunan örgütler; toplumun dezavantajlı grupların ihtiyaçlarını karşılamak için kurulmuş örgütlerdir. Toplumdan dezavantajlı grupları girdi olarak alır ve onları toplumsal adaptasyonlarını ve normalizasyonlarını sağlayarak tekrar topluma çıktı olarak sunar Toplumda bulunan bu dezavantajlı gruplara bire bir müdahale eder. Bu nedenle Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında çalışan elemanların görevlerini iyi bir şekilde yerine getirmeleri için gerekli ortamın

*) Doç. Dr. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü (e-posta: timuroglu@atauni.edu.tr)  ORCID ID. orcid.org/0000-0003-2028-9764

**) Yüksek Lisans Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri Bölümü (e-posta: omercokgoren_1001@hotmail.com)  ORCID ID. orcid.org/0000-0002-7126-5255

oluşturulması, görevlerini engelleyen olayların neler olduğunu ve engellerin olmasında sebeplerin altında yatanın ne olduğunu saptamak gerekir.

Bu çalışmamızda Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığındaki çalışan elemanların örgütsel güven algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının düzeylerinin tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışan elemanların örgütsel güven algıları ve örgütsel vatandaşlık düzeyleri bazı değişkenler temel alınarak karşılaştırmalar yapılmıştır.

Son olarak Türkiye de çalışan kişilerin örgütsel güven algıları ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik az sayıda araştırma vardır. Özellikle Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığında çalışan elemanların üzerinde bu tür yapılan bir çalışma yoktur. Elde edilen bulgular daha önce elde edilen bulguların genelleştirilmesinde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

II. Örgütsel Güven Algısı

Örgütsel güven algısını açıklamadan önce örgüt kavramı ve güven kavramı üzerinde duralım. İlk olarak örgüt kavramı üzerinde duralım. Örgüt; fertlerin ortak bir amaca ulaşmak için sistemli olarak organize edilmeleri ile ortaya çıkan güç sistemidir (Barnard, 1994: 65). Örgüt; sorumluluk ve yetki hiyerarşisi kapsamında ortak bir amacı gerçekleştirmek için bir grup oluşturmuş kişilerin faaliyetlerini mantıklı bir iş yapmaları ve koordinasyonları olarak ifade edilir (Büte, 2011: 171).

İkinci olarak güven kavramı üzerinde duralım. Güven kavramı geniş boyutlu bir kavramdır. Bu kavramı yıllara ve tanımları yapan yazarlara göre açıklayalım.

Rotter (1967): Bireyler arası güven diğer bireyin yazılı ve sözlü vaatleri, bireyin saygı duyacağına yönelik beklentidir. Golembiowski ve McKonkie (1975): Kişisel tecrübeler ve algılamalara dayanan olayların beklenen sonucu hakkında faydacı kişisel inanç. Lewis ve Weigert (1985): Objeye karşı kuvvetli duygusal hisler (duygusal güven) ya akılcı sebepler (bilişsel güven) ya da her ikisi ile güdülenen bir kavramdır. McAllister (1995): Kişilerin karşı tarafın davranışlarına, sözlerine ve almış olduğu kararların doğru olduğuna yönelik inancıdır. Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd (2000): Diğer tarafın; inanılan, şeffaf, yeterli, ilgili olması ve diğer tarafın amaçları, değerleri, inançları ve normları ile bütünleşmiş olası olarak tanımlanır (Tüzün, 2007: 25). Örgütsel güven; iş görenlerin örgütlerine ve yöneticilerine karşı hissettikleri güvenin tamamının oluşturduğu bir bütündür (Nyhan ve Marlewe, 1997: 614-635). Misha'ya göre (1996) örgütsel güven; örgütteki etkileşim ve ilişkilerde kişilerin dürüst, şeffaf, ilgili, gerçekçi davranması ve temel norm, hedef ve değerlerden haberdar olma isteğidir (Yılmaz, 2009: 471-490). Örgütsel güven; kişilerin örgütsel ilişkide davranış ağları hakkında sahip oldukları beklentileri tanımlar (Shackley-Zabalab vd, 2000: 37).

Bu bağlamda çalışmamızda örgütsel güven algısı olarak; örgüte güven, yöneticiye güven ve meslektaşlara güven alt başlıklarını inceleyeceğiz.

Örgüte Güven: Meslek elemanlarının riskli durumlarda veya belirsiz durumlarla karşı karşıya kaldıklarında, örgütün davranışlarında tutarlı olduğuna ve verdiği sözleri yerine getirmesine dair kişilerin inançlarını ifade eder (Tokgöz ve Seymen, 2003: 61-

79). Örgüte güven çok boyutlu bir kavramdır ve çoğu uzman örgütsel güveni şu başlıklar altında topluyor. Çok sevgili olarak güven: Çalışma arkadaşları, gruplar, örgütler, örgütler arası anlaşmalar ile genişleyen etkileşimlerden meydana gelir. Kültürel kökleri olan güven: Örgüt kültürünün inançları, değerleri, normları ile sıkı bir ilişkisi vardır. İletişim temelli güven: Doğru bilgi sağlama, alınan kararlar ile ilgili açıklamalar yapma, samimi davranışlar gösterme gibi karşılıklı iletişim ile ilgili eylemlerin bir sonucudur. Dinamik olarak güven: Oluşma, idame etme ve sonra çözülme gibi aşamaları içerdiği için daimi olarak değişim göstermektedir. Çok boyutlu bir yapı olarak güven: Bireyin güven algısını etkileyen davranışsal, bilişsel ve duygusal seviyedeki fayda sayısındaki faktörlerden oluşmaktadır (Yıldız, 2015: 49-50).

Yöneticiye Güven: Bu boyutta meslek elemanlarının yöneticilerine ve yöneticinin dürüstlüğüne güvenmesi, yöneticinin meslek elemanlarına güvenmesi ve tutarlı olması, yöneticinin verdiği sözler tutmasıyla ilgilidir (Yılmaz, 2009: 471-490). Yöneticinin çalışanlarına karşı ilgili olması, davranışlarındaki tutarlılık, dürüstlüğü ve karar almada çalışanlarının görüşlerini alıyor olması, çalışanları yöneticiye karşı güveninde önemli rol oynadığı göstermektedir (Tschannen vd., 2000: 571).

Çalışma Arkadaşlarına Güven: Çalışanların birbirine karşı davranışlarına, konuşmalarında ki doğruluğa ve iyi niyete yüklenen inançtır. Meslek elemanlarının birbirine karşı güven duygusunu hissetmeleri, mesleki becerilerinin yüksek olmasına ve iyi niyetli olmalarına bağlıdır. Sonuç olarak bu tür güven duygusunun çalışan meslek elemanları arasında, güven duygusunun pekişmesine ve güçlenmesine sebep olmaktadır (Tokgöz ve Seymen, 2003: 61-79). Çalışanlar arasındaki güven şeffaf iletişim, riskli kararların birlikte alınması, düşüncelerin ve duyguların kolayca paylaşılması, noksanlıklara ve güçsüzlüklere fırsatçı bir yaklaşım gösterilmemesi ve hep birlikte karar alınması bireyler arası güvenin daha üst seviyeye ulaştığını göstermektedir (Mishra ve Morrissoy, 1990: 443). Kişiler arası güven ikiye ayrılır bunlar duygusal güven ve bilişsel güvendir. Duygusal güven bireylerin özdeşleşme yolu ile hissettiği güveni anlatır. İkinci olarak bilişsel güven; hangi durumlar altında ne şekilde güvenilmesi gerektiğini ifade eden bilgiye dayalı ve tahmin edilen güven olarak tanımlanmaktadır (Kutlu, 2001: 3).

III.Örgütsel Vatandaşlık Davranışı

Örgütsel vatandaşlık kavramının, Dennis Organ ve arkadaşları tarafından ilk defa 1983 senesinde kullanıldığı bilinmektedir. Organ, örgütsel vatandaşlık davranışını örgütün bilinçsel ödül yapısınca direkt ve şeffaf bir şekilde tanınmaya ve tam olarak örgütün verimli çalışmasını destekleyen davranışlar olarak ifade etmiştir. Bu tarz davranışlar iş tanımlarında, görevde zorunlu tutulmayan, yapılmadığı takdirde ceza gerektirmeyen ve genellikle kişisel tercih sonucu ortaya çıkan davranışlardır (Köse vd., 2003: 1-19). Örgütsel vatandaşlık davranışı; örgütün toplam performansına destek sağlayan yapıcı ve işbirliği ile gerçekleşen davranış olarak tanımlanır (Netemeyer vd., 1997: 86). Örgütsel vatandaşlık davranışının temelde örgüt üyelerinin gönüllü katılımıyla meydana gelir. Örgütsel vatandaşlık davranışı ikiye ayrılmaktadır: Birinci Örgütsel vatandaşlık davranışı şekli örgütsel yapıya, hedeflere ve uygulamalara aktif bir katkı ve katılım şeklinde meydana gelir. İkinci Örgütsel vatandaşlık davranışı şekli,

uygulamay ve hedefleri tehlikeye atmayacak her türlü davranıştan uzak durmak şeklinde kendini gösteren davranışlar olarak tanımlanır (Basın ve Şesen, 2010: 4-61). Örgütsel vatandaşlık davranışının kapsamına olumlu davranışları ve katkıların akabinde çeşitli negatif olaylara ve imkansızlıklara rağmen gönüllük olarak ortaya konulan hoşgörünün kalitesi de girmektedir (Organ, 1990: 46-47).

Organ; Örgütsel vatandaşlık davranışını beş boyutta ele almıştır.

1-Yardımlaşma: Gönüllülüğe dayalı bir davranış türüdür. Çalışma arkadaşlarının diğer çalışma arkadaşlarına olağandışı durumla dahi meydana gelse elindeki işi bitirmesi için yardımcı ve destek olmasını olarak tanımlanır (Polat ve Ceep, 2008: 307-331). İşe yeni başlayan bir kişiye iş için gerekli olan araç ve gereçleri nasıl kullanacağı konusunda yardımcı olma, iş ile ilgili zorlayıcı kısımların tamamlanması için destek olma, çalışma arkadaşının ihtiyacı olduğunda araç ve gereçlerin tedariki konusunda bilgi vermektir. Yardımlaşma örgütsel vatandaşlık davranışının en önemli kısmı olarak düşünülebilir (Podsa vd., 2000: 518).

2-Nezakət: Tehdit edici durum karşısında çalışma arkadaşını uyarma ve bu konuyla ilgili önceden bilgi vermeyi ifade eder (Polat ve Ceep, 2008: 307-331). Nezakət bir sorunu önlemek için birisine destek olma veya bir sorunun giderilmesine yönelik çaba harcama gibi davranış şekillerinden oluşmaktadır. Nezakət; örgütlerde diğer bireylerin yaptıkları işleri etkileyecek farklı davranışlar sergilemeden ya da buna yönelik hükümler vermede önce bilgi vermeyi amaçlayan vatandaşlık davranışı olarak tanımlanır (Çetin ve Fıkrkoca, 2010: 47).

3-Vicdanlılık: Çalışma arkadaşlarının kendilerinden beklenen en minimum düzeyde rol davranışının ötesinde bir davranış göstermeye gönüllü olmaları olarak ifade edilir. (Polat, Ceep, 2008: 307-331). Örgütsel grup içinde bireylerin yapması gereken davranışları çalışma saatinin içinde bitirememesi durumunda herhangi bir zorlama olmaksızın gönüllü olarak işi bırakmadan işini bitirmesi ve özverili çabasının kapsamaktadır (Çetin, 2011: 28).

4-Centilmenlik: Örgüt elemanlarının örgüt içinde meydana gelecek olan olumsuz davranışlardan uzak; olumlu düşüncelerini beyan etmesi olarak tanımlanır (Polat, Ceep, 2008: 307-331). Centilmenlik davranışı aslında bir sakınma davranışıdır ve örgüt kişinin örgüt dahilinde herhangi bir gerilime veya sürtüşmeye neden olabilecek negatif davranışlardan kaçınmasını kast eder (Schnake ve Dunler, 2003: 284). Bu davranışı gerçekleştire bilmek için örgüte bağlılık gerekir. Ayrıca bireyin pozitif yaklaşması da önemlidir. Örgütsel vatandaşlık davranışının gösterilmesinde örgütünün karakteri yanında bireyin karakterinin yapısı arasında olumlu bir ilişki vardır, özellikler centilmenlik boyutunda bu olumlu ilişki ön planda olmaktadır (Titrek vd., 2009: 12).

5-Sivil Erdem: Örgüt mensuplarının tamamının bağlılığını ve maksimum düzeyde ilgi göstermelerini beyan etmektedir (Polat ve Ceep, 2008: 307-331). Yönetime gönüllü olarak destek vermek, sorunların netice bulmasına katkı sağlamak, örgütün gerçekleştirmesi gereken stratejiler hakkında görüş beyan etme, örgüt için tehlikeli faktörler ile ilgili görüş bildirmek ve bu durumu fırsata çevirmek için gönüllü olarak

destek sağlam; örgüt için faydalı olacak uygulamalar ve eylemlerde bulunmak sivil erdem çerçevesinde değerlendirilebilir (Demirel, vd., 2011: 38).

IV. Örgütsel Güven Algısı İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi

Çalışanlar ve yöneticiler arasında güven çoğaldıkça çalışanların işyerine olan minnettarlık duygusu, iş motivasyonunun çoğalması ve bunun sonucunda daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdiği görülmektedir (Morrison, 1994: 1574). Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün işlevini ve işlevselliğini çoğaltması için önemlidir. Çalışanların gönüllü olarak davranış göstermesi için çalışma arkadaşlarına, yöneticiye ve örgüte olan güven algısının fazla olması gerekmektedir. Pilla, Schriesheim, Williams (1999) Amerika da 192 çalışan ve 155 öğrenci ile yapılan bir araştırmada yöneticiye güven duygusu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Örgüte güven yönünden yaklaşıldığında; işe alma, performans, kariyer, terfi ve ödüllendirme gibi temel bireysel ihtiyaçların işlevinin eşit, hakkaniyetli ve tatmin edici şekilde uygulamaya geçilmesi örgüte güven oluşmasında önemli rol oynar. Yöneticiye güven yönünden bakıldığında; yöneticinin çalışana bilgi paylaşımı, çalışanına yaptığı işler yönünden motive edici sözler söylemesi ve güçsüzlüklerden yararlanmayacağı algısı çalışanların yöneticiye olan güven algısının oluşmasında önemli etkiye sahiptir. Deluga (1994) tarafından yapılan bir araştırmada ABD de çeşitli çalışma alanlarına faaliyet gösteren ve eğitimine devan eden kişilerde yapılan araştırmada yöneticiye güven algısı oluşması ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında yakın bir ilişki olduğu belirtilmiştir. Çalışanların çalışma arkadaşlarına güveni konusunda; karşı tarafın uyumlu, şeffaf, doğru, mesleki becerileri olan ve sorumluluk sahibi oldukları bilgisi öğrenilen ve buna inanılan temeller üzerine oluşmaktadır. McAllister (1995) tarafından Amerika da çeşitli 194 yönetici ile yapılan araştırmada çalışma arkadaşlarına güven duygusu ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Kişilerin örgütsel güven algısı olduğundan örgütsel vatandaşlık davranışı meydana gelmektedir (Tokgöz ve Seymen, 2013: 65). Kişinin güven duygusu arttıkça bu isteğin yarattığı duygu çalışanlar tarafından kuvvetli motivasyon yaratarak daha çok örgütsel vatandaşlık eylemi oluşturmaktadır (Dyne vd., 1994: 770). Mclean-Parks (1992) tarafından yapılan araştırmada bireylerin karşılıklı olarak güven duygularının olması örgütsel vatandaşlık davranışlarının daha çok olduğu belirtilmiştir. Çalışma arkadaşlarının örgüte olan güven duygusu olumsuz davranışlar sonucu azalırken, örgüte olan memnuniyetleri ve olumlu duyguları doğrultusunda artmaktadır. Bu doğrultuda örgütsel güven düzeyi yükseldikçe örgütsel vatandaşlık davranışı artmaktadır. İş görenlerin yöneticiye olan güven duyguları arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışı pozitif yönde arttığı gözlemlenmektedir (Yıldız, 2015: 92-93). Chen, Hwong, Liu (2012) tarafından Tayvan da 209 askeri subaya uygulanan bir araştırmada örgüte güven ve çalışma arkadaşlarına güven duygusunun örgütsel vatandaşlık davranışı ile pozitif bir etkinin olduğu beyan edilmiştir.

Yani yapılan pek çok araştırmada görüldüğü gibi yöneticiye, örgüte ve çalışma arkadaşlarına olan güven duygusu arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışının arttığı söylenebilir. Bu bağlamda örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı

arasında anlamlı bir ilişki vardır. Yukarıdaki araştırmalar ışığında aşağıdaki hipotezlere cevaplar bulunulacaktır.

Araştırmanın hipotezleri;

H1: Örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H2: Çalışma arkadaşlarına güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H3: Yöneticiye güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H4: Örgüte güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H5: Örgütsel güven algısı ile yardımlaşma davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H6: Örgütsel güven algısı ile vicdanlılık davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H7: Örgütsel güven algısı ile nezaket davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H8: Örgütsel güven algısı ile centilmenlik davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

H9: Örgütsel güven algısı ile sivil erdem davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır.

V. Yöntem

A. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın temel amacı, uygulama alanına giren ve Aile ve Sosyal Politikalar sektöründe faaliyet gösteren Aile ve Sosyal Politikalar bağlı kuruluşlarda görev yapan meslek elemanlarının örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Diğer bir deyişle meslek elemanlarının örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Çalışanları örgüte güven duygusu artığında örgütsel vatandaşlık davranışının daha çok arttığı görülmektedir. Örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı olumlu bir ilişki vardır. Örgüte güven azaldıkça çalışan meslek elemanlarının örgütsel vatandaşlık davranışında düşmeye, örgüte güven artıkça çalışan meslek elemanlarının örgütsel vatandaşlık davranışında yükselmeye sebep olmaktadır. Bu araştırma örgütsel güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında ki ilişkiyi ortaya çıkarmaya yardımcı olacağı; ayrıca çalışma sonucunda ortaya çıkan sonuçların kurumların çalışma ortamlarını oluşturmada ışık tutacağı düşünülmektedir.

B. Araştırmanın Ön Kabulleri ve Sınırlılıkları

Araştırmada kullanılan anket formlarında, anketlerle elde edilecek verilen sadece akademik amaçlar için faydalanılacağı ve hiçbir kişi ve/veya kuruluşa verilmeyeceği konusu belirtilmiştir. Bu sebeple cevaplayıcıların anket formlarındaki ifadeleri doğru bir biçimde algılayıp, gerçek görüşleri aktardıkları varsayılmaktadır. Araştırmanın

temelinde insan unsurunun bulunması sebebiyle, sosyal bilimlerdeki araştırmalara özgü genel sınırlılıklar bu araştırma içinde geçerli olup, toplanan sayısal verilerin güvenilirliği, veri toplamada kullanılan anket tekniğinin özellikleri ile sınırlıdır.

C.Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi seçilmiştir. Anket çalışmasına dayanan bu araştırmanın anakütlesi Erzurum ilinde faaliyet gösteren Aile ve Sosyal Politikalara bağlı devlet kurumlarında çalışan 87 meslek elemanlarından oluşmaktadır. Bu ana kütlede %95’lik güvenilirlik sınırı içerisinde %5’lik bir hata payı öngörülerek seçilecek örneklem büyüklüğü 71 olarak hesaplanmıştır. Bununla birlikte, bazı meslek elemanlarının cevap vermeyebileceği veya olası cevaplama hataları dikkate alınarak; anakütleyi oluşturan her elemanın örneğe girme olasılığını eşit kılan, basit tesadüfi örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Bu yöntemle belirlenen 85 meslek elemanına anket formları dağıtılmıştır. Anketlerden geriye dönüş oranı %92 tür. Geri dönen 78 Anket formundan 3 tanesi eksik ve yanlış değerlendirildiği için dikkate alınmamıştır. Analize konu olan anket sayısı 75’ dir (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>).

Örgütsel güven ölçeği meslek elemanlarının örgütsel güven algılarının durumunu ölçmek amacıyla, yanıtlayıcılardan cevaplanması istenen 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanmış 27 maddeden oluşmaktadır. 1-8 numara arasındaki sorular örgüte güveni ölçmektedir. 9-18 numara arasındaki sorular yöneticiye güveni ölçmektedir. 19-27 numara arasındaki sorular çalışma arkadaşlarına güveni ölçmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği meslek elemanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı algılarının durumunu ölçmek amacıyla, yanıtlayıcılardan cevaplanması istenen 5’li Likert ölçeğine göre hazırlanmış 20 maddeden oluşmaktadır. 1-4 numara arasındaki sorular yardımlaşmayı ölçmektedir.5-8 numara arasındaki sorular vicdanlılığı ölçmektedir.9-12 numara arasındaki sorular nezaketi ölçmektedir.13-16 numara arasındaki sorular centilmenliği ölçmektedir.17-20 numara arasındaki sorular sivil erdemi ölçmektedir.

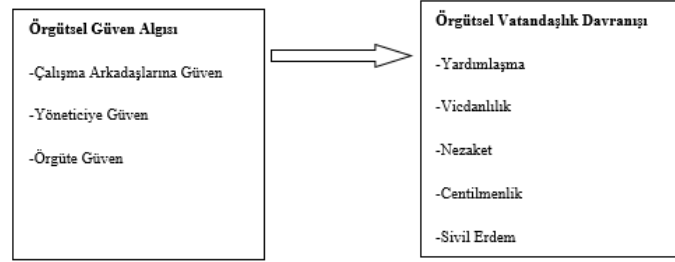
D.Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Model

Bu çalışmada uygulanan ölçeklerin cevaplandırılmasında 5’li Likert Tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçekteki değerlendirme seçenekleri: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen Katılıyorum şeklinde hazırlanmıştır.

Tablo 1. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Ölçek İsmi	Soru Sayısı	Kaynak
Örgütsel Güven Ölçeği	27	Whitener(1998),Mayer(1995),McAllister(1995)
Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği	20	Bolat (1993)

Örgütsel güven ölçeğinde; çalışanların örgüte güven düzeylerini belirlemek için; Whitener ve diğerlerinin (1998) geliştirdiği yönetsel güvenilirlik modelinden, yöneticiye güven düzeylerini belirlemek için; Mayer ve diğerlerinin (1995) geliştirdikleri güven modelinden ve çalışma arkadaşlarına güven seviyelerini belirlemek için; McAllister'ın (1995) geliştirdiği kişilerarası güven ölçeğinden yararlanılmıştır. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinde; çalışanların örgütsel vatandaşlık davranışını ölçmek amacı ile Bolat'ın (1993) farklı araştırmalardan uyarlayarak kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek, örgütsel vatandaşlık davranışının, yardımlaşma, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem alt başlıklarından oluşan beş boyutunu içermektedir. Bu araştırmada Seymen ve Tokgöz' un (2013) araştırmasında kullanılan örgütsel güven ölçeği ve örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeği; araştırmaya uygun bir şekilde uyarlanarak kullanılmıştır (Seymen ve Tokgöz, 2013: 66).



Şekil 1. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Şekil 1'de görüldüğü gibi bu araştırmaya konu olan iki ana değişken grubundan oluşmaktadır. Örgütsel güven algısı değişkeni 3 alt boyuttan oluşmuş bunlar; çalışma arkadaşlarına güven, yöneticiye güven ve örgüte güvenden oluşmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışı değişkeni 5 alt boyuttan oluşmuş bunlar; yardımlaşma, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdemden oluşmaktadır.

VI. Verilerin Analizi ve Değerlendirilmesi

Bu çalışmaya katılan ve uygun bulunan 75 katılımcıdan alınan cevaplar doğrultusunda analizler yapılmıştır. Anket formlarının değerlendirilmesinde SPSS 16.0 istatistik programı uygulanmıştır.

A. Araştırmada Kullanılan Demografik Özellikler

Ankete katılanların demografik özelliklerini tespit etmek amacıyla cinsiyetleri, medeni durumları, yaşları, eğitim durumları ve kurumda çalışma süreleri Tablo 2' de sunulmuştur.

Bu araştırmaya katılan cevaplayıcılar cinsiyet yönünden incelendiğinden 75 kişi içinde %42,7'sinin kadın(32), %57,3'nün erkek(43) olduğu görülmektedir. Aynı katılımcıların medeni durumları yönünden incelendiğinden %62,7'si evli(47), %37,3'nün bekar(28) olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Frekans	Yüzde		Frekans	Yüzde
kadın	32	42,7	<i>Eğitim</i>		
erkek	43	57,3	lise	12	16,0
evli	47	62,7	yüksekokul	14	18,7
bekar	28	37,3	üniversite	44	58,7
			lisansüstü	5	6,7
<i>Yaş</i>			<i>Kıdem</i>		
18-24 yaş	5	6,7	1 yıldan az	21	28,0
25-34 yaş	53	70,7	2-5	41	54,7
35-49 yaş	13	17,3	6-10	9	12,0
50-64 yaş	4	5,3	11 yıldan fazla	4	5,3
Toplam Katılımcı	75	100	Toplam Katılımcı	75	100

B.Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirliklerinin Belirlenmesi

Bu çalışmada Aile ve Sosyal Politikalar da çalışan meslek elemanlarının örgütsel güven algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı davranış düzeylerinin belirlenmesi amacı ile Cronbach's Alpda değerlerine bakılmış ve elde edilen veriler Tablo 3' te sunulmuştur.

Tablo 3. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirlilik Düzeyleri

Ölçekler ve Alt Boyutları	Cronbach's Alpha
Örgüte Güven(8)	,889
Yöneticiye Güven(10)	,885
Çalışma Arkadaşlarına Güven(8)	,882
ÖRGÜT GÜVEN(27)	,872
Yardımlaşma(4)	,879
Vicdanlılık(4)	,884
Nezaket(4)	,880
Centilmenlik(4)	,884
Sivil Erdem(4)	,879
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI(20)	,874

Tablo 3'de görüldüğü gibi bu çalışmada kullanılan tüm ölçeklerin genelinen güvenilirlik düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Örgütsel güven ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha değeri 0,872 bulunmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha değeri 0,874 bulunmuştur. Alınan bu sonuçlar bu çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik sınırı içinde olduğunu göstermektedir.

C.Cevaplayıcıların Örgütsel Güven Algısı ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Yönelik Algıları

Bu çalışmada örgütsel güven algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı iki boyuttan oluşmuştur. Örgütsel güven kendi içinde; örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşına güven olmak üzere 3 alt boyuttan oluşmuştur. Örgütsel vatandaşlık davranışı; yardımlaşma, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik, sivil erdem olmak üzere 5 alt boyuttan oluşmuştur.

Tablo 4’de bu değişkenler neticesinde cevaplayıcıların örgütsek güvene yönelik algıları ortalamaları ve standart sapmaları tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 4. Cevaplayıcıların Örgütsel Güvene Yönelik Algıları

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere örgütsel güvenin boyutları ortalaması 3,2634 olduğu görülmektedir. Örgütsel güvenin alt boyutlarında en yüksek ortalamanın çalışma arkadaşlarına güven (3,4459) olduğu; en düşük ortalamanın ise örgüte güven (3,0017) olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Cevaplayıcıların Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Algıları

Örgütsel Güven Boyutları	Ortalama	Std. Sapma
Çalıştığım iş yerine her zaman güvenirim.	3,1467	1,31204
Çalıştığım iş yeri genelde açıklıkla yönetilir.	3,0400	1,23507
Çalıştığım iş yeri dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişe sahiptir.	2,9600	1,24597
Çalıştığım iş yeri bütün çalışanlarına adil davranır.	2,8267	1,30874
Çalıştığım iş yeri çalışanlarına ilgili ve saygılıdır.	3,1467	1,22688
Çalıştığım iş yeri performans değerlendirmesini objektif olarak yapmaktadır.	2,8800	1,33518
Çalıştığım iş yeri çalışanların özlük hakları konusunda adil davranır.	2,8800	1,32502
Çalıştığım iş yerinde yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi yüksektir.	3,1333	1,17787
Örgüte Güven	3,0017	1,08555
Yöneticim güvenilir biridir.	3,4800	1,26662
Yöneticim tutarlı biridir.	3,3733	1,22776
Yöneticim işinde yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.	3,3333	1,29795
Yöneticim yardımsever biridir.	3,5200	1,20090
Yöneticim verdiği sözleri daima tutar.	3,3467	1,16820
Yöneticim personelinin hak ve çıkarlarını korur.	3,0933	1,17604
Yöneticim gerginlik yaratmaz.	3,2267	1,31080
Yöneticim aldığı kararlarda çalışanların da katılımlını sağlar.	3,2933	1,14813
Yöneticim çalışanların destekleyicidir.	3,4133	1,22025
Yöneticim olumlu bir çalışma ortamı yaratır.	3,3467	1,23566
Yöneticiye Güven	3,3427	1,05934
Çalışma arkadaşlarım güvenilirlerdir.	3,5333	1,21180
Çalışma arkadaşlarım dürüst ve açıktır.	3,4800	1,15501
Çalışma arkadaşlarım mesleki becerileri oldukça yüksektir.	3,6133	1,18428
Çalışma arkadaşlarım aralarındaki güven düzeyi çok yüksektir.	3,3733	1,19428
Çalışma arkadaşlarım sorumluluk sahibidir.	3,5867	1,11614
Çalışma arkadaşlarım her türlü zorlukta bana yardım eder.	3,4267	1,29629
Çalışma arkadaşlarım işyerindeki kuralları istismar etmezler.	3,3333	1,17787
Çalışma arkadaşlarım uyumludurlar.	3,4533	1,14246
Çalışma arkadaşlarım içten pazarlıklı davranışlar sergilemezler.	3,2133	1,35859
Çalışma Arkadaşına Güven	3,4459	1,04223

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere örgütsel güvenin boyutları ortalaması 3,2634 olduğu görülmektedir. Örgütsel güvenin alt boyutlarında en yüksek ortalamanın çalışma arkadaşlarına güven (3,4459) olduğu; en düşük ortalamanın ise örgüte güven (3,0017) olduğu görülmektedir.

Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Boyutları	Ortalama	Std. Sapma
İşyerinde yeni çalışmaya başlayan kişilerin çalışma ortamına uyum sağlamalarına yardımcı olurum.	3,9867	1,10885
Çalışma arkadaşlarıma, işleri ile ilgili sorunlarını çözmeleri konusunda yardımcı olurum.	4,0400	,97869
İhtiyaç duyduklarında çalışma arkadaşlarımla işlerini onlar için yaparım.	4,0267	,97223
İşlerin daha iyi yapılması için çalışma arkadaşlarıma yardımcı olurum.	4,2267	,68917
Yardımlaşma	4,0700	,79543
Zamanında işimin başında olurum.	4,2667	,79412
Verilen görevlere zor bile olsa itiraz etmem.	4,1333	,89039
Bana verilen işleri zamanında tamamlamaya özen gösteririm.	4,2133	,88978
İşyeri kurallarına harfiyen uyarım.	3,9600	1,04545
Vicdanlılık	4,1433	,72033
Çalışma arkadaşlarıma zarar veren davranışlardan kaçınırım.	4,0800	,89684
Çalışma arkadaşlarıma sorun olmamak için çaba gösteririm.	4,2533	,77273
Çalışma arkadaşlarımla haklarına zarar vermektan kaçınırım.	4,3333	,75933
Çalışma arkadaşlarımla etkileyecek bir konu söz konusu olduğunda, harekete geçmeden önce mutlaka onların görüşünü alırım.	4,0800	,81804
Nezakat	4,1867	,70960
İşyerinde yaşanan küçük olayları büyütmem.	4,0133	,95143
Olayların genellikle olumlu yönlerini görmeye çalışırım.	3,8533	,98218
Sıradan olayları şikayet konusu yapmaktan kaçınırım.	4,0800	,91178
İşyerindeki yapılan hataları gidermeye çalışırım.	4,0400	,79594
Centilmenlik	3,9967	,80065
İşyeri ile ilgili gelişmeleri takip ederim.	3,9733	,92959
İşyerimin gelişimi için yapıcı önerilerde bulunurum.	4,0000	,88532
İşyerindeki toplantılara aktif olarak katılırım.	4,0667	,99095
İşyeriyle ilgili bilgileri içeren ilanlar, mesajlar ya da yazılı materyaller dikkatimi çeker.	3,8800	1,11452
Sivil Erdem	3,9800	,77193
ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI	4,0753	,63980

Yukarıdaki tabloda görüldüğü üzere örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları ortalaması 4,0753 olduğu görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışının alt boyutlarında en yüksek ortalamanın nezaket (4,1867) olduğu; en düşük ortalamanın ise centilmenlik (3,9967) olduğu görülmektedir.

D.Değişkenler Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Korelasyon Anal**Tablo 6.** Değişkenler Arasındaki İlişkiyi Gösteren Korelasyon Tablosu

	Ort.	Snt.Sap.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1-Ö.G.	3,2634	,91517	1,000									
2-Ört.Güv.	3,0017	1,08555	,904**	1,000								
3-Yönet.Güv.	3,3427	1,05934	,862**	,757**	1,000							
4-Çalış.Güv.	3,4459	1,04223	,779**	,553**	,495**	1,000						
5-Yard.Övd.	4,0700	,79543	,382**	,238*	,387**	,383**	1,000					
6-Vij.Övd.	4,1433	,72033	,347**	,182	,347**	,412**	,557**	1,000				
7-Nez.Övd.	4,1867	,70960	,261*	,100	,218	,430**	,685**	,733**	1,000			
8-Cent.Övd.	3,9967	,80065	,328**	,309**	,277*	,294*	,479**	,472**	,593**	1,000		
9-Sivil.Övd.	3,9800	,77193	,321**	,208	,303**	,345**	,694**	,555**	,705**	,727**	1,000	
10-Ö.V.D.	4,0753	,63980	,387**	,250*	,355**	,447**	,794**	,779**	,893**	,756**	,882**	1,000

**p<0,01, *p<0,05

Örgütsel güven algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının birbirleri ile olan ilişkileri incelenmiştir. Bu boyutlar arasında doğru yönlü bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca veriler normal dağılıma uymadığı için korelasyon analizinde Sperman Sıra Korelasyon katsayısı bu araştırmada kullanılmıştır.

Örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir (p<0,01 r=,387). Yani bu bulgu H1 hipotezini desteklemektedir.

Çalışma arkadaşlarına güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir (p<0,01 r=,447). Yani bu bulgu H2 hipotezini desteklemektedir.

Yöneticiye güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir (p<0,01 r=,355). Yani bu bulgu H3 hipotezini desteklemektedir.

Örgüte güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir (p<0,01 r=,250). Yani bu bulgu H4 hipotezini desteklemektedir.

Örgütsel güven algısı ile yardımlaşma davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ($p<0,01$ $r=,382$). Yani bu bulgu H5 hipotezini desteklemektedir.

Örgütsel güven algısı ile vicdanlılık davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ($p<0,01$ $r=,347$). Yani bu bulgu H6 hipotezini desteklemektedir.

Örgütsel güven algısı ile nezaket davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ($p<0,01$ $r=,261$). Yani bu bulgu H7 hipotezini desteklemektedir.

Örgütsel güven algısı ile centilmenlik davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ($p<0,01$ $r=,328$). Yani bu bulgu H8 hipotezini desteklemektedir.

Örgütsel güven algısı ile sivil erdem davranışı arasında zayıf pozitif yönlü bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir ($p<0,01$ $r=,321$). Yani bu bulgu H9 hipotezini desteklemektedir.

Örgütsel güven algısının düzeyi arttıkça örgütsel vatandaşlık davranışının da attığı; bu ilişkinin pozitif yönlü bir ilişki olduğu bu araştırmada ortaya çıkmıştır. Araştırmanın bu bulguları;McLean ve Parks (1992), Kuşçuoğlu (2008), Podssoff vd. (2000), Van Dyne, Cummings ve Parks (1995), Polat (2007), Yoon ve Suh (2003), Samancı (2006), Podsakoff, ManKenzie ve Bommer (1996a), Arslantaş (2008), Asgari ve diğerleri (2008), Kalaycı (2007), Dyne, Graham ve Dienesch (1994), Singh ve Srivastava (2009), Sezgin (2005)'in yapmış oldukları araştırmalar sonucu ortaya çıkan bulgularıyla eşdeğerlik göstermektedir.

VII.Sonuç

Bu araştırmada; örgütsel güven algısı ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin var olup olmadığı ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Bunun yanı sıra örgütsel güven algısının alt boyutları olan; örgütte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları olan; yardımlaşma, vicdanlılık, nezaket, centilmenlik ve sivil erdem ile örgütsel güven algısı arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmaya çalışılmıştır.

Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmanın bütün hipotezlerinin kabul edildiği ve birbirleri ile ilişkisi olduğu düşünülen değişkenler arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konmuştur. Bu çalışmada araştırma için belirlenen 9 hipotezden 9'unu da desteklemiştir. İlişkinin yönü pozitif olmanın yanı sıra değişkenler arası farklılık göstermektedir. Lakin 9 hipotezinde ilişki gücü zayıf olduğu tespit edilmiştir. Yapılan literatür çalışmalarında örgütsel güven algısının arttığı durumlarda çalışanları örgütsel vatandaşlık davranışının daha çok sergilendiği ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin karşılıklı olarak birbirine etkileyen bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Bu çalışma sonucunda elde edilen veriler ve sonuçlar ışığında bazı öneriler geliştirilebilir. Öncelikle Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı kamu kurumları ile özel kurumlarda çalışan meslek elemanlarına Türkiye genelinde ana değişkenler esas alınarak farklı analizler uygulanabilir. Ayrıca bu araştırma farklı kurumlarda görev yapan meslek elemanlarına uygulanarak örgütsel güven algısı ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki açısından daha açıklayıcı sonuçlara ulaşılmasına katkı sağlayacaktır. Uygulama alanı genişletilerek yapılacak çalışmalar genellemelere ulaşılmasında yardımcı olacağı düşünülmektedir. Son olarak bu çalışmanın elde edilen verilerin literatüre katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

Kaynaklar

- Arslantaş, C. (2008). “Yöneticiye duyulan güvenin ve psikolojik güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir çalışma”. *Tisk Akademi Dergisi*,3(5), 101-117.
- Asgari, A., Silong, A. D., Ahmad, A., ve Abusamah, B. (2008). “The Relationship Between Leader-Member Exchange, Organizational İnflexibility, Perceived Organizational Support, İnteractional Justice and Organizational Citizenship Behaviour”. *African Journal of Business Management*. 2 (8),138-145.
- Asunakutlu, T. (2001). “Klasik ve Neo-Klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5, 1-17.
- Barnard, C. (1994). *The Functions of Executive*, Harward University Press, 65.
- Basın, H.N. Şesen, H. (2010). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uygulama ve Karşılaştırma Çalışması”, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 4-61.
- Büte, M. (2011). “Etik İklim, Örgütsel Güven Ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1, 171.
- Chen, T. Y., Hwang, S. N. and 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.
- Çetin, F. (2011). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü*, (Yayımlanmamış Doktora Tezi) Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, F. ve Fıkrıkoca, A. (2010). “Rol Ötesi Olumlu Davranışlar Kişisel ve Tutumsal Faktörlerle Öngörülebilir Mi?”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 65(4), 41- 66.
- Deluga, R. J. (1994). “Supervisor Trust Building, Leader-Member Exchange and Organizational Citizenship Behavior”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 315-326.

- Demirel, Y., Seçkin, Z. ve Özçınar, M. F. (2011). “Örgütsel İletişim İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(2), 33- 48.
- Dyne, L. V., Graham, J. W. and Dienesch, R. M. (1994). “Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation”, *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.
- <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>
- Kalaycı, S. G. (2007). *Örgütsel Güven Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kalemci Tüzün, İ. (2007). “Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri”, *Karamanoğlu Mehmet Bey Üni. Sosyal ve Ekonomik Araştırma Dergisi*, 25:93 118.
- Köse, S., Kartal B., Kayalı N. (2003). “Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve Tutuma İlişkin Faktörlerle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma”, *Erciyes Ü. İ. ve İ. B. F. Dergisi*, 20: 1-19.
- Kuşçuloğlu, S. (2008). *Yönetici- Çalışan İlişki Kalitesinin Çalışan İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Adalet, Güvenilirlik, Güven Eğilimi Ve Güvenin Rolü*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- McAllister, D. (1995). “Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations”, *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.
- McLean-Parks, J. (1992). The Role of Incomplete Contracts and Their Governance in Delinquency, In-Role, and Extra-Role Behaviors. Paper presented at the annual meeting of the Society of Industrial and Organizational Psychology, Montreal.
- Mishra, J. and Morrissey, M. A. (1990). “Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers”, *Public Personnel Management*, 19(4), 443-486.
- Morrison, E. W. (1994). “Role Definitions and Orga. Citizenship Behavior: The Importance of the Employee’s Perspective”, *Academy of Management Journal*, 37(6), 1543-1567.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., McKee, D. O. and McMurrian, R. (1997). “An Investigation into The Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context”, *Journal of Marketing*, 61(3), 85-98.
- Nyhan, R. C. and Marlowe, H. A. (1997). “Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory”, *Evaluation Review*, 21(5), 614-635.

- Organ, D. W. (1990). "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In Staw, B. M. and Cummings", L. L. (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 12 (43-72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Pillai, R., Schriesheim, C. A. and 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.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. and Bommer, W. H. (1996a). "Transformational Leadership Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust, And Organizational Citizenship Behaviors", *Journal of Management*, 22(2), 259-298.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. and Bachrach, D. (2000). "Organization Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Polat, S., Ceep C. (2008). "Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 54, 307-331.
- Polat, S. (2007). *Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki*. (Yayımlanmış Doktora Tezi). Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Samancı, S. (2006). *Örgütsel İklim Ve Örgütsel Vatandaşlık*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Afyonkarahisar: Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Schnake, M. E. ve Michael P. D. (2003). "Levels Of Measurement and Analysis Issues In Organizational Citizenship Behavior Research", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 283- 301.
- Sezgin, F. (2005). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışları: Kavramsal Bir Çözümleme Ve Okul Açısından Bazı Çıkarımlar". *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25(1), 317-339.
- Shockley-Zabalak, P., Kathleen, E. and Winograd, G., (2000a). "Organizational Trust: What It Means, Why It Matters", *Organizational Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Singh, U. & Srivatava, B. L. (2009). "Interpersonal Trust and Organizational Citizenship Behavior". *Psychological Studies*, 54(1), 65-76.
- Titrek, O., Bayrakçı, M. ve Zafer. D. (2009). "Öğretmenlerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Görüşleri", *Akademik Bakış*, 17, 1- 28.
- Tokgöz, E., Aytemiz Seymen, O. (2013). *Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma*, 39, 61-79.

- Tschannen-Moran, M. and Hoy, W. K. (2000). "A Multidisciplinary Analysis of the Nature, Meaning and Measurement of Trust", *Review of Educational Research*, 71(4), 547-593.
- Van Dyne, L., Cummings, L. L. and Parks, J. M. (1995). "Extra-Role Behaviors: In Pursuit of Construct and Definitional Clarity (A Bridge over Muddied Waters)". In Staw, B. M. and Cummings, L. L. (Eds.), *Research in Organizational Behavior*, 17 (215-285). Greenwich, CT: JAI Press.
- Yıldız, H. (2015). Pozitif Psikolojik Sermaye, Örgütsel Güven ve Örgütsel Vatandaşlık Arasındaki İlişki, (Yayımlanmış Doktora Tezi), Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü., 49-50,92-93.
- Yılmaz,K. (2009). "Özel Dershane Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 15(59), 471-490.
- Yoon, M. H. and Suh, J. (2003). "Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees", *Journal of Business Research*, 56(8), 597-611.