

**T.C.  
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ORGANİZASYONLARDA ÇALIŞANLARIN GÜVEN  
ALGILARININ İŞ VERİMLİLİĞİ ÜZERİNE  
ETKİLERİ: TÜRKİYE RADYO TELEVİZYONU  
KURUMU İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Abdulmecit CÖMERT**

**Enstitü Anabilim Dalı : İşletme  
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi**

**Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Nuri Avcı**

**TEMMUZ – 2016**

T.C.  
NİŞANTAŞI ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

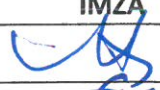


ORGANİZASYONLARDA ÇALIŞANLARIN GÜVEN  
ALGILARININ İŞ VERİMLİLİĞİ ÜZERİNE  
ETKİLERİ: TRT İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Abdulmecit CÖMERT

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme  
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Bu tez 13/07/2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / ~~Oyçokluğu~~ ile kabul edilmiştir.”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATI	İMZA
Yrd. Doç. Dr. Nuri AYCI	Basarili	
Yrd. Doç. Dr. Burcu İNCİ	Basarili	
Yrd. Doç. Dr. Atilla HANCI	Basarili	

## **BEYAN**

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

**Abdulmecit CÖMERT**

**13.07.2016**

## ÖNSÖZ

Günümüzde çalışanların çalıştıkları iş yerine karşı güven algıları,giderek artan önem kazanmasına rağmen literatürde aynı ölçülerde yer bulamamıştır.bu çalışmada organizasyonlarda çalışanların güven algılarının iş verimliliği üzerine etkileri TRT İstanbul ili bağlamında 10 birim (Kamera Birimi,Ses Birimi,Resim Seçici Birimi,Alt Yazı Birimi,Devamlılık Birimi,Ana Kumanda Birimi,Muhabir Birimi,Yönetmen Birimi,Spiker Birimi,Makyaj Birimi) nicel araştırma yöntemi ile incelenmiştir.

Bu çalışmanın hazırlanmasında bilgi ve deneyimlerini esirgemeyen, çalışma süresince yol ve yön gösteren danışmanım Yrd. Doç. Dr. Nuri Avcı'ya teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim.

Ayrıca Yüksek Lisans Eğitimim süresince desteğini hiçbir zaman esirgemeyen biricik aileme sonsuz saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

**Abdulmecit CÖMERT**

**13.07.2016**

# İÇİNDEKİLER

<b>KISALTMALAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ŞEKİL LİSTESİ.....</b>	<b>iv</b>
<b>TABLO LİSTESİ.....</b>	<b>v</b>
<b>ÖZET.....</b>	<b>vi</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vii</b>
<b>GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
<b>BÖLÜM 1: TEMEL KAVRAMLAR VE KURAMSAL ÇERÇEVE .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.Temel Kavramlar.....</b>	<b>4</b>
1.1.1.Organizasyon.....	4
1.1.2.Güven.....	5
1.1.2.1.Güven Çeşitleri.....	6
1.1.2.2.Güven Boyutları.....	8
1.1.2.3.Güven Biçimleri.....	10
1.1.3.Güven Algısı.....	11
1.1.4.İş.....	12
1.1.5.Çalışan.....	12
1.1.6.Verimlilik.....	12
1.1.7.İş Verimliliği.....	13
<b>1.2.Kuramsal Çerçeve.....</b>	<b>14</b>
1.2.1.Mayer, Davis ve Schoorman’ın Güven Modeli Kuramı.....	14
1.2.2.Mishra’nın Güven Modeli Kuramı.....	14
1.2.3.Jones ve George’un Güven ve Güvensizliğin Oluşumu Modeli Kuramı....	15
1.2.4.Bromiley ve Cummings’in Güven Modeli Kuramı.....	16
1.2.5.Schockley-Zabalak, Ellis ve Winogiad Güven Modeli Kuramı.....	17
1.2.6.Christ Argyris Olgunlaşma Kuramı .....	18
1.2.7.Mc Gregor X ve Y Kuramı.....	18

1.2.8.Kurosawa'nın Yapısal Verimlilik Yaklaşımı.....	19
1.2.9.Gold'un Verimlilik Yaklaşımı.....	19
1.2.10.Araştırmanın Teorik Dayanağı.....	20
<b>BÖLÜM 2: ELEŞTİREL KAYNAK TARAMASI .....</b>	<b>21</b>
2.1.Konuyla İlgili Yapılan Araştırmalar.....	21
2.1.1. Çalışanların Güven Algısına Yönelik Çalışmalar.....	21
2.1.2. Çalışanların Verimliliği Üzerine Yapılan Çalışmalar.....	28
2.2.Araştırma Konusunun Literatürdeki Önemi ve Literatüre Katkısı.....	34
<b>BÖLÜM 3: TRT İSTANBUL MÜDÜRLÜĞÜNE BAĞLI ÇALIŞANLARIN GÜVEN ALGISININ İŞ VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ ÜZERİNE YAPILAN BİR ALAN ARAŞTIRMASI.....</b>	<b>36</b>
3.1.Araştırmanın Metodolojisi.....	36
3.2.Araştırmanın Amacı .....	36
3.3. Araştırmanın Önemi.....	37
3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	37
3.5.Araştırmanın Modeli .....	38
3.6. Araştırmanın Hipotezleri.....	39
3.7.Veritoplama Araçları.....	39
3.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	39
3.9.Araştırmanın Bulguları ve Analiz .....	41
3.9.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı .....	42
3.9.2. Kurumsal Güven Algısına İlişkin Bulgular.....	43
3.9.3. Karşılaştırmalı Testlere İlişkin Bulgular.....	73
<b>SONUÇ ve ÖNERİLER .....</b>	<b>76</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>79</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>90</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>100</b>

## KISALTMALAR

<b>İSO</b>	: İstanbul Sanayi Odası
<b>SSK</b>	: Sosyal Sigortalar Kurumu
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>TKY</b>	: Toplam Kalite Yönetimi
<b>TRT</b>	: Türkiye Radyo Televizyon Kurumu
<b>YEM</b>	: Yapısal Eşitlik Modeli
<b>YDY</b>	: Yabancı Doğrudan Yatırımlar

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Bromiley ve Cummings Güven Matrisi Güven Parçaları.....	16
<b>Tablo 2:</b> Ölçeğin Güvenirlilik Durumu.....	40
<b>Tablo 3:</b> Cinsiyete Göre Dağılım.....	42
<b>Tablo 4:</b> Yaşa Göre Dağılım.....	42
<b>Tablo 5:</b> Medeni Duruma Göre Dağılım.....	42
<b>Tablo 6:</b> Statüye Göre Dağılım.....	43
<b>Tablo 7:</b> Çalışma Yılına Göre Dağılım.....	43
<b>Tablo 8:</b> Kuruma Güven İfadelerinin Dağılım Oranları.....	43
<b>Tablo 9:</b> Kuruma Güven İfadelerinin Derecelendirmesinin Ortalaması.....	47
<b>Tablo 10:</b> Yöneticiye Güven.....	51
<b>Tablo 11:</b> Yöneticiye Güven İfadelerinin Derecelendirmesinin Ortalaması.....	55
<b>Tablo 12:</b> Çalışana Güven.....	59
<b>Tablo 13:</b> Çalışana Güven İfadelerinin Ortalama Değerleri.....	63
<b>Tablo 14:</b> İş Verimliliği İfadelerine Verilen Yanıtların Dağılımı.....	68
<b>Tablo 15:</b> İş Verimliliği İfadelerinin Ortalama Değerleri.....	70
<b>Tablo 16:</b> Kurumsal Güven ve İş Verimliliği Ölçeklerinin Ortalama Değerleri...	72
<b>Tablo 17:</b> Normallik Bulguları.....	73
<b>Tablo 18:</b> Kurumsal Güven Boyutlarının Karşılaştırması.....	73
<b>Tablo 19:</b> Kurumsal Güven ile İş Verimliliğinin Karşılaştırması.....	74



## ŞEKİL LİSTESİ

<b>Şekil 1</b>	: Jones ve George'un Güven ve Güvensizliğin Oluşumu Modeli.....	16
<b>Şekil 2</b>	: Schokley,Zalabak,Ellis ve Winograd Örgütsel Güven Parametreleri..	17
<b>Şekil 3</b>	: Verimlilik Ölçümünün Temel Çerçevesi.....	19
<b>Şekil 4</b>	: Beş Faktör Denklemi.....	20
<b>Şekil 5</b>	: Araştırmanın Modeli.....	38

**Tezin Başlığı:** ORGANİZASYONLARDA ÇALIŞANLARIN GÜVEN ALGILARININ İŞ VERİMLİLİĞİ ÜZERİNE ETKİLERİ: TRT (İSTANBUL İLİ) ÖRNEĞİ

**Tezin Yazarı:**Abdulmecit CÖMERT **Danışman:** Yrd. Doç. Dr.Nuri AVCI

**Kabul Tarihi:** 13/07/2016

**Sayfa Sayısı:** vii (ön kısım) + 100 (tez) + 10(ek)

**Anabilimdalı:**İşletme

**Bilimdalı:**İşletme

Günümüze kadar yapılmış araştırmalar incelendiğinde, örgütlerde çalışan verimliliğini etkileyen pek çok faktörün olduğu görülmektedir. Bu faktörler arasında, motivasyon, çalışanların demografik özellikleri, kurumsal özellikler, çalışanların kuruma ilişkin nitelikleri, ekonomik ve sosyal faktörler ile örgütsel güven faktörlerini yer aldığı görülebilmektedir.

Bu araştırma Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışanların kuruma güven algılarının düzeyi ve güven algılarının iş verimliliğine etkisini araştırmak amacıyla planlanmıştır. Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışanların örgütsel güven algılarının iş verimliliğine etkisini araştırmak için anket yönteminden yararlanılmıştır. TRT kurumunda 10 birim içinde 149 çalışan arasından 100 kişiye anket yöntemi uygulanarak çalışma yapılmıştır.

Araştırma ölçeği, demografik özelliklere ait sorular ile iki ayrı ölçekten oluşmaktadır. Ölçeklerden biri, Kuruma Güven Ölçeği, diğeri ise İş Verimliliği Ölçeğidir.

Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre; kurumsal güven ile iş verimliliği arasında anlamlı bir ilişki olduğu, ancak bu ilişkinin zayıf olduğu belirlenmiştir. Çalışanların kurumsal güven algılarının iş verimliliğini etkilediği, güven algısı olumlu veya olumsuz yönde olmasının iş verimliliğini de olumlu veya olumsuz yönde etkilediğini ve bu ilişkinin çift taraflı olduğu sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Çalışan, Güven, Verimlilik

**Title of the Thesis:** THE EFFECTS OF EMPLOYEES' TRUST PERCEPTIONS ON LABOR PRODUCTIVITY IN THE ORGANIZATIONS: A FIELD STUDY ON TRT(ISTANBUL CITY)

**Author:** Abdulmecit CÖMERT      **Supervisor:** Assist. Prof. Nuri AVCI

**Date:** 13/07/2016      **Nu. of pages:** vii (pre text) + 100 (main body)+ 10(App.)

**Department:** İşletme

**Subfield:** İşletme

There are so many factors affecting the productivity of employees in organizations when an analysis of researches done until today. These factors include motivation, the demographic characteristics of employees, enterprise features, for drying of employees' qualifications, where organizational trust -factor with the economic and social factors.

This research was designed to investigate the effect of employees' level of confidence of perception and trust perceptions of the business productivity at the Istanbul Directorate of Turkey Radio and Television Corporation(TRT)

It was utilized from survey methods of employees' in Turkey Radio and Television Corporation working in Istanbul Directorate based of impact on business productivity perception of organizational trust. This survey applied in 10 units with 149 employees out of 100 people in TRT.

The research consists of the demographic characteristics of questions and two instruments of the scale. One of the scale, institution confidence scale, is located in the business efficiency department about the efficiency of business.

According to data obtained from the research results that there is a relationship between business efficiency and corporate confidence but this relationship was determined to be poor. The efficiency of the corporate trust business sense of the employees affects the efficiency of the business; and this positive or negative perception of trust affects business efficiency. Therefore, it is concluded that this relation is two-sided.

**Keywords:** Employee, Trust, Efficiency

## GİRİŞ

Toplumların huzur içinde yaşayabilmeleri için toplum içinde güvenin hakim olması gerekmektedir. Örgüt içinde çalışanın gereklerle ve gerekse yöneticisi ilişkisinde, iş arkadaşları ile olan ilişkilerinde, güven önemli ve zorunlu bir unsur olmaktadır. Güven algısı kişiden kişiye değişiklik göstermekle birlikte, güvenin oluşması zaman alabilmektedir. Güvenin kaybedilmesi ise çok kısa bir zamanda olabilmektedir.

Organizasyonlarda çalışanların güven algılarını yüksek seviyede tutmanın sorumluluğu kuruma ve yöneticiye düşmektedir. Kurumun ve yöneticilerin çalışanlara karşı davranışlarda onların kendilerine karşı güven hissetmeleri için; çalışanlarına sahip çıkmaları, verdiği sözleri yerine getirmeleri, çalışanların özel hayatlarına saygı duymaları, çalışanlara karşı adil davranmaları, yaptıkları ile söyledikleri arasında tutarlılık olması, samimi olmaları, yalan söylememeleri, sıcak kanlı olmaları vb. gibi davranışları göz önünde bulundurarak hareket etmeleri gerekir. Çalışanların iş arkadaşları arasındaki ilişkilerde dürüst olmaları, açık olmaları, içten pazarlıklı olmamaları, politik davranmamaları, çıkarıcı olmamaları, kıskanç olmamaları vb. gibi davranışlarda bulunmaları güven ortamının oluşmasında önem arz etmektedir.

İş yeri güven ortamı, çalışanların iş ortamına uyumlarının kolaylaşarak sağlanacak huzur ortamlarının çalışan performans ve verimliliklerini arttıracığı, bunda iş verimliliğine yansıtacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde “Temel Kavramlar ve Kuramsal Çerçeve” adı altında güven ve verimlilik ilgili kavramları ile kuram ve yaklaşımlara değinilecektir.

Çalışmanın ikinci bölümü “ eleştirel kaynak taraması”dır. Bu bölümde çalışanların güven algısına ve çalışanların verimliliği üzerine yapılan araştırmalara yer verilecektir. Bu araştırmalar ile kendi çalışmamızın benzer ve farklı yönlerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu bölümün sonunda yer alan araştırmanın konusunun literatürdeki önemi ve literatüre katkısına değinilecektir.

Çalışmamızın üçüncü bölümünde ise, çalışanların güven algılarının iş verimliliğine olan etkisi TRT İstanbul Müdürlüğü örneği bağlamında incelenecektir.

## **Araştırmanın Amacı**

Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışanların güven algılarının düzeyi ve güven algılarının iş verimliliğine etkisini araştırmak amacıyla bu çalışma yapılacaktır.

## **Araştırmanın Önemi**

Günümüze kadar yapılmış benzer araştırmalar ile çoğunlukla sadece kurumun örgütsel güven algısını saptanmaya yönelik çalışmalar olduğu ve örgütsel güven algısının, çalışanların demografik özellikleri ile ilişkili olduğu, aynı şekilde, iş verimliliği araştırmalarında, kurum çalışanların iş verimliliği algılarının saptanmaya çalışıldığı ve iş verimliliğini çalışanların demografik özelliklerini ne şekilde etkilediğini araştırmaya yönelik olduğu görülebilmektedir. Örgütsel güvenin iş verimliliğine etkisini araştıran çalışmaların ise yok denecek kadar az olduğu görülmüştür. Bu araştırmada, kurum çalışanlarının hem örgütsel güven algılarının, hem iş verimliliği algılarının hem de örgütsel güven algısının iş verimliliğini ne şekilde etkilediğini araştırmaya yönelik olduğu için literatüre mütevazî ölçülerde de olsa katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## **Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma betimsel nitelikte ilişkisel tarama modelinde olup, araştırmanın metodolojisi TRT kurumunda çalışanların kuruma güven algılarını ve iş verimliliklerini tespit etmeye yönelik nicel araştırma yöntemindedir. Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışanların örgütsel güven algılarının iş verimliliğine etkisini araştırmak için anket yönteminden yararlanılacaktır. Araştırmanın evrenini Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışan toplam 149 çalışan oluşturacaktır. Kurumda bulunan Kamera Birimi, Ses Birimi, Resim Seçici Birim, Alt Yazı Birimi, Devamlılık Birimi, Ana Kumanda Birimi, Muhabir Birimi, Yönetmen Birimi, Spiker Birimi, Makyaj Birimi olmak üzere toplam 10 birimde çalışan kişilere basit tesadüfî örnekleme yöntemi ile ulaşılabilecektir. Araştırma kapsamında ulaşılabilecek toplam 100 kişi araştırmanın örneklemini oluşturacaktır. Araştırmanın sınırlılığını yayında çalışanların sabit yerlerde çalışmadıkları için kendilerine ulaşma güçlülüğüdür. Bu bakımdan 149 çalışan arasından herkese ulaşılamamıştır. Kurumda çalışanlara anket uygulaması yöntemi ile veriler elde edilecektir. Araştırmada kullanılan iki boyutlu ölçek anket, çalışanların örgütsel güven algı durumları, iş verimlilik durumları ve örgütsel

güven algılarının iş verimliliğine etkisini belirlemeye yönelik olarak hazırlanacaktır. Araştırmada, genel olarak, kurumda çalışanların, kuruma güven algıları arasında, yöneticiye güven algıları arasında, çalışma arkadaşlarına güven algısı arasında fark olup olmadığı ve çalışanların iş verimlilik algılarının farklılaşma durumları ile kurumun toplam örgütsel güven algılarını iş verimliliğini ne şekilde etkilediği araştırılacaktır.

Araştırmada kullanılan bu anketin ilk boyutundaki örgütsel güven algısı boyutu ölçeği, İslamoğlu, Birsnel ve Börü, (2007) tarafından geliştirilmiş, “Örgütsel Güven Algısı Ölçeği”dir. İş verimliliğini saptamaya yönelik anketin ikinci boyutu Gök (2014) ‘ün “Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Özel Sağlık Kuruluşlarında İş Verimliliği Üzerine Etkisi: Elazığ Medikal Park Hastanesi Örneği” konulu çalışmasından kullanılan “Verimlilik Ölçeği”dir.

Aksoy (2006)’un çalışmasında yer alan Kuruma Güven Ölçeği ve Gök (2009)’ün çalışmasında yer alan İş Verimliliği Ölçeği bu araştırmanın anketinde bir araya getirilmiştir. Katılımcıların Kuruma Güven, Yöneticiye Güven, Çalışana Güven ve genel kurumsal güven algılarının farklı olduğu ifade edilebilir. Bu durumda araştırma hipotezlerinden H1.Çalışanların kuruma güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir. H2. Çalışanların yöneticilerine güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir. H3. Çalışanların çalışma arkadaşlarına güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir hipotezleri kabul edilmiştir.

Sonuç olarak yapılan karşılaştırma testi sonucunda, kurumsal güven ile iş verimliliği arasında anlamlı bir ilişki olduğu ancak bu ilişkinin zayıf olduğu belirlenmiştir. Bu bulgudan dolayı, çalışanların kurumsal güven algılarını iş verimliliğinin etkilediği, güven algısı olumlu veya olumsuz yönde olmasının iş verimliliğinde olumlu veya olumsuz yönde etkilediğini ve bu ilişkinin çift taraflı olduğu ifade edilebilir. Son olarak kurumda kurumsal güven ve iş verimliliği algılarının düşük düzeyli olduğu sonucu göz önünde tutulduğunda, kurum yöneticileri tarafından kurumsal güvenin artırılmasına yönelik çalışmaların yapılmasının hem çalışanlar için hem de iş verimliliği açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. Literatürde bu yönde yapılmış çalışmaların yok denecek kadar az olduğu görülmüştür. Bu nedenle bu araştırmaya benzer başka araştırmaların yapılmasının çalışanların kurumsal güven algısı ile iş verimliliği algılarına yönelik sonuçlara ulaşılabileceği ve bu yöndeki araştırmaların literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

# BİRİNCİ BÖLÜM

## TEMEL KAVRAMLAR VE KURAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Temel Kavramlar

Temel kavramlar olarak: Organizasyon, Güven, Güven Çeşitleri, Güven Boyutları, Güven Biçimleri, Güven Algısı, İş, Çalışan, Verimlilik ve İş Verimliliği kavramlarının ne olduğuna değinilecektir.

#### 1.1.1. Organizasyon

Yöneticiler, kendi işlerini organizasyonlarda yaparlar. Organizasyon, belirli amaçları gerçekleştirmek için insanların tasarladığı bir düzen olarak tanımlanabilir. Kolej, üniversite, facebook, beysbol takımı, hükümet departmanları, semtteki bakkal dükkânı birer organizasyon örneğidir. Organizasyonların üç genel özelliği mevcuttur: 1) Her organizasyonun diğerlerinden ayrı bir amacı vardır. 2) Her organizasyon insanlardan oluşur. 3) Bütün organizasyonlar üyelerinin çalışacağı bilinçli bir yapı geliştirirler (Robbins vd. 2012: 6-7).

Organizasyon, belli amaçlara ulaşmak üzere yapılması öngörülen işlerin tanımlanmış görevler halinde düzenlenmesi ve bu görevlere uygun kişilerin getirilmesi yoluyla ortaya çıkan yapısal süreç şeklinde tanımlanabilir (Şimşek, 2001:137)

Organizasyon, kişisel ve örgütsel amaçları gerçekleştirmek için birlikte ve koordine olarak hareketlerini yürüterek çalışan insanlar topluluğudur. Bu amaçlardan kişisel olanlar, örgütün üyeleri olarak gerçekleştirmeye çalıştıkları (çok para kazanmak, belirli düzeyde kişisel güç ve prestij sağlamak) unsurlardır. Bu amaçlardan örgüt için gerçekleştirilmeye çalışılanlar da (müşteri istekleri doğrultusunda yenilikçi ürün ve hizmetler sağlamak, sosyal sorumluluk ve doğal çevreyi korumak) mevcuttur (George ve diğerleri,2012: 5).

Örgüt; insanların bir ya da daha fazla gereksinmesini gidermek için, insan madde kaynakları düzeninin ve işleyişinin sürekli yenileştirildiği organik bir sistemdir. Bu sistemde, örgüt amaçlarıyla, iş gören (yönetilenler), iş gördürenlerin (yönetenler), örgüte çalışma amaçları ve gereksinmelerinin karşılanması, dengelenmesi de söz konusudur (Hasanoğlu, 2004: 44).

Örgüt, belli amaçlara ulaşmak için bir insan grubunun çabalarını düzenleştirmeye yarayan belirli yapı, kural ve süreçlerin bütünüdür (Önal, 1998:51).

### 1.1.2. Güven

Türk Dil Kurumu Sözlüğü'nde (1969) güven; korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu olarak tanımlanmaktadır.

Son dönemlerde toplumsal yapıdaki değişimler, hızlı teknolojik gelişmeler, ortak girişimler, çevre koşulları, karmaşık ve kalabalık örgüt yapıları insan ilişkilerinde güveni aranan bir unsur haline getirmiştir. Bu gelişmeler güveni gerekli kılmamanın ötesinde güveni anlamayı, güveni etkileyen unsurları ortaya koymayı geliştirmek ve korumak için neler yapılabileceğinin yanı sıra, güvenin etkilerini belirlemeyi ve tartışmayı da zorunlu kılmaktadır (Arı, 2003:3).

Güven üzerinde görüş birliğine varılmış bir tanım bulunmamaktadır. Tanımlanmasındaki güçlüğü yanı sıra, güvene delil bulmak da oldukça zordur (Yılmaz, 2004:117-131).

Güvenin sosyal, ekonomik, siyasi olmak üzere birçok alanda yaygın olarak kullanılan bir kavram olması, onu tanımlamayı güçleştiren sebepler arasında sayılabilir. Başka bir deyişle, güvenin yaşamın birçok alanında karşımıza çıkması ve farklı disiplinlerce tanımlanmaya çalışılması, bu kavram üzerine ortak bir tanıma gitmeyi güçleştirmiştir (Artuksı, 2009:12).

Güvenin genel kabul gören bir tanımının olmaması nedeniyle, güveni tanımlamak ilgi çekicidir. Bunun çeşitli nedenleri vardır; öncelikle, disiplinler arası doğası nedeniyle güven araştırmaları, araştırmacılara, farklı bakış açılarından konuya yaklaşma izni ve imkanı vermektedir. İkinci olarak güven; çok belirsiz, dinamik ve karmaşık doğalıdır. "Belirsiz" terimi kesin olmayan, belirsiz ve güvenin bazen açık olmayan doğasını ima etmektedir. "Dinamik" terimi, güvenin durağan olmadığı ve zaman içinde değiştiği anlamındadır. "Karmaşıklık", güven üzerine çeşitli bakışları ve onu ölçmek için birçok yolu ifade eder (Laine, 2008).

Güvenle ilgili literatürün gözden geçirilmesi pek çok farklı tanım olduğunu göstermektedir (Tschannen-Moran ve Hoy,1998:334-352).

Güven; vaatlerle, duygularla ve kişinin iç tutarlılığı ile imal ettiği - yarattığı, inşa ettiği, koruduğu ve sürdürdüğü bir şeydir. Güvenin anahtarı eylemdir; özellikle de taahhüttür, taahhütlerde bulunmak ve bunları yerine getirmektir. Söz verip yerine getirmek güvenin çok önemli bir unsurunu teşkil etmektedir (Özbek, 2004).

Deutsch güveni, kişinin bir başkasının varlığından endişe etmek yerine, bu kişide istediği şeyleri bulacağına dair inanç duyması şeklinde tanımlanmaktadır. Bu endişenin



kaynakları ise; olayların akışının belirsiz olması, sonuçların beklenmedik olmasının diğerlerinin davranışlarına bağlı olması ve şüpheli bir gelişmenin şiddetinin mutlu bir gelişmeninkinden daha fazla olmasıdır (Yücel, 2006: 6).

Griffin (1967) güveni riskli bir durumda arzulanan bir amacı başarmak için, bir nesnenin herhangi bir özelliğine, bir olayın ortaya çıkacağına veya bir kişinin davranışlarına olan inanç olarak tanımlamıştır.

Luhmann, (1979)'a göre güven; "bir kişinin, karşı tarafın adil, ahlaki kurallara uygun ve öngörülebilir biçimde davranacağına ilişkin inancını" temsil eder.

Solomon ve Flores,(2001:18)'e göre güven bireyin vaatleriyle, taahhütleriyle, duygularıyla ve kendi iç tutarlılığı ile ürettiği, oluşturduğu, kurduğu, koruduğu ve sürdürdüğü bir şeydir. Güven bir seçenek, bir tercih, insan yaşamının aktif bir parçasıdır.

Covey, (2008:202)'e göre güven; insan motivasyonunun en yüksek şeklidir; insanın iyi yanlarını ortaya çıkarmakta, zaman ve sabır istemektedir. İnsanın yeteneklerinin güven düzeyine çıkabilmesi için insanların eğitilip geliştirilmesi gerekmektedir.

Wech (2002:354)'e göre güven, bir kişinin diğer bir kişiye yönelik olumlu bir beklentiye sahip olması ve bu beklentiye ilişkin psikolojik bir hassasiyet göstermesidir.

Carnavale ve Wechsler(1992:471-94) güvenin "bir grubun veya kişinin davranışlarına veya niyetlerine inancı ve bağlılığı, ahlaki kurallara dayalı, adil ve yapıcı davranış beklentilerini ve başkalarının haklarını düşünmeyi" içerdiğini ortaya koymuştur (Özer vd, 2006:105).

Mayer, Davis ve Schoorman (1995:709-734) güveni; "bir tarafın, karşı tarafın davranışlarının önemli sonuçlar ortaya koyacağı beklentisine bağlı olarak duyarlı davranma istekliliği" olarak tanımlar.

McAllister'a (1995: 24-59) göre güven ise "bir kişinin başka bir kişinin sözlerinden, davranışlarından ve kararlarından emin olması ve bunlara göre hareket etme istekliliğidir" (Demircan ve Ceylan, 2003: 140).

### **1.1.2.1. Güven Çeşitleri**

Tarihsel süreç incelendiğinde güven kavramının değişik boyutlarda irdelenmesi, farklı yönlerinin ortaya çıkartılmasında büyük pay sahibi olmuştur. Bu araştırmalar ve incelemeler güven kavramının çeşitlerini nitelendirmede büyük ölçüde kaynak oluşturmaktadır. Ancak gerçek olan bir husus vardır ki güvenin sosyolojik ve psikolojik

bir olgu olduğudur. Kişilerin güven duyguları, yaşadıkları fiziksel ortama, karşısındaki kişilerin davranışlarına, o anki psikolojik durumuna göre değişiklik gösterebilmektedir. Bundan dolayı teorisyenler ve araştırmacılar güveni çok yönlü ve birden fazla temele dayanan bir kavram olarak düşünmektedirler. Örneğin Sheppard ve Tuchinsky güvenin temellerini tehdit, bilgi ve kimlik temelli güven olarak ayırmışlardır. Bazı yazarlar geçmiş temelli, kategori temelli, kural temelli güven ve rol temelli olarak ele alırken bazı teorisyenler de değer temelli ya da ortak anlayışlara dayanan güven olarak ayırmaktadır (Toprak, 2006: 15).

**Tehdit temelli güven** türünde temel alınan nokta davranışların gerçekleştirilmemesi durumunda cezanın ya da ödülün devreye girmesidir. Bu nedenle tahmini güven de denilmektedir. Diğer güven çeşitlerinde olduğu gibi tehdit temelli güvende de karşı taraftan beklentiler söz konusudur. Bilgi temelli güven ise; güven duyacak kişinin karşısındakinin davranışları hakkında yeterli düzeyde bilgi sahibi olması ve buna dayanarak güvenilecek kişinin davranışlarının test edilmesi şeklinde gelişim gösteren güven çeşididir (Yücel, 2006:38-39).

**Kimlik temelli güven;** bireylerin grup üyesi olmasını gerektirmektedir. Böylece grupta var olan davranış biçimi bireysel anlamda da kendini gösterir. Grup içinde çalışanların, örgüte karşı vatandaşlık duygusunun artması, bu güven türünü akla getirmektedir. Birey kendi için değil grup için davranış sergiler ve aynı ölçüde güven duyar (Reyhanoğlu, 2006:36-37).

**Geçmiş temelli güven;** bu güven çeşidine göre iki ya da daha fazla kişi arasındaki güven, çoğalan ilişkilerin bir fonksiyonu olarak yoğunlaşır. Etkileşimin geçmişi hakkında karar veren kişilere diğer insanların yoğunluklarını ve güdülerini değerlendirmede yararlı olacak bilgiler vermektedir. Bu bilgi onların güvenilirlikleri ve gelecek davranışları hakkında tahminde bulunmalarına ilişkin sonuçlar çıkarmak için bir temel sağlayarak geçmiş deneyimlerinden yararlanmalarına olanak tanır (Toprak, 2006:18).

**Sınıf temelli güven** çeşidinde ise bireylerin kişisel bilgilerine ve geçmişine bakılmaksızın sınıfın genel özelliklerine dikkat çekerek kurulan ilişkilerde güven duygusunun gelişim göstermesidir. Bu sayede kişisel bilgiye duyulan ihtiyaç en aza indiğinden dolayı kişisel risk de en aza iner (Güçlü, 2003:152).

**Kural temelli güven** ise sonuçların bilinçli hesaplamasından ziyade uygun davranışla bağlantılı kurallar sistemiyle ilgili paylaşılan anlayışlara dayanmaktadır (Kramer,

1996:196). Bireyler karşılıklı güven ve güvenilirliği değerlendirme ve sağlama konusunda tedbirli olmak durumundadırlar. Eğer diğer kişilerin güvenilirlikleri ile ilgili şüpheler artarsa, üyeler güvenlerini çekecektir ve organizasyon da sona erecektir. Bu suretle organizasyonun devamı, üyeler arasında karşılıklı güvenilirlik anlayışını başarıyla aşılama ve destekleme becerisine bağlı olmaktadır. Bundan dolayı kural temelli güven, organizasyon üyeleri arasında ihtiyari koordinasyonu ve işbirliğini kolaylaştıran, beklentiye dayalı değerlerin güçlü bir şekli haline gelmektedir (Toprak, 2006: 21).

**Rol temelli güven** şekli kişinin yetenekleri, doğası, güduları veya eğilimlerinden çok, kişinin örgüt içerisinde takındığı belirli bir role dayalı bir bilgiye dayandırılmaktadır. Örneğin; doktorlara güveniriz çünkü doktorlar, doktor olmak için gerekli eğitimi almışlardır ve hasta olduğumuzda mutlaka bize bakacaklardır (Şimşek ve Taşçı, 2004:4).

**Değer temelli güven** bencilliği ikinci planda tutarak ortak değerler etrafında bir araya gelinmesini destekleyen güven çeşididir. Dayanışma bu güven türünün temel taşıdır. Ortak anlayış temelli güven çeşidinde anlayışlar, anlamın ifade edilmesiyle gerçeğin yapısını ve çerçevesini oluşturan kurallar olarak tanımlanmaktadır. Genellikle sosyal düzenle ve de başkalarıyla olan ilişkiler hakkında sahip olunan beklentileri ifade etmektedir. Beklentilere, tahmin edilir yollarla ortak davranış yapılarında sahip olunmaktadır ve bundan dolayı güvenin temelini oluşturmaktadır (Toprak, 2006: 23).

### 1.1.2.2. Güven Boyutları

Güvenle ilgili literatür incelendiğinde en az altı güven boyutunun olduğu görülmektedir. Bu boyutlar devreye girerek güvenin oluşmasında önemli etkiye sahiptirler. Güven konusunda yapılan çalışmalarda ve incelemelerde, en çok üzerinde durulan güven boyutlarının, aşağıda da açıklandığı gibi, doğruluk-dürüstlük, yetenek-beceri, tutarlık-güvenirlik, bağlılık-yardımseverlik, açıklık ve riske karşı savunmasızlık olduğu görülmektedir (Polat, 2009:19).

**Dürüstlük:** Dürüstlük, bireylerin gelecek bir zamandaki niyetlerini içeren sözlerine inanılmasını, kişinin karakteri ve davranışlarındaki bütünlüğü, orijinalliği kapsar (Polat, 2009:21). Aydın (2010:67) 'a göre dürüstlük doğruluğu içerir. Dürüstlük gerçeği sözlere uydurmak, başka bir deyişle söze bağlı kalmak ve beklentileri gerçekleştirmektir.

Dürüstlük, güvenin en temel özelliğidir (Baier,1986:231-260;Hoy ve Tschannen Moran,1999:184-208). Bir kimsenin sözlerine güvenebilmesi için bunların gelecekte olacağına ilişkin doğru kestirimlere ihtiyaç vardır. Bu kestirimlerin ipuçları olmadan güvenin gelişmesi mümkün olmaz. Bir kimsenin ifadeleri ve eylemleri arasındaki bir ilişki yani, sözlerle ifade edilen değerler ve eylemle ifade edilenler arasındaki algılanmış uygunluk derecesi bütünlüğü karakterize eder. Sözler ve eylemler arasındaki tutarsızlıklar güveni yok eder. Dürüstlüğün bir başka boyutu orijinalliktir veya bir kimsenin eylemleri için sorumluluğu kabul etme ve suçu başkasına atmak için gerçeği çarpıtmadan kaçınmadır (Hoy ve Tschannen-Moran,1999:184-208;Tschannen-Moran, 2003).

Bir yönetici tutarlı ve sözüne güvenilir olduğunda, söyledikleri ve yaptıkları tutarlı olduğunda dürüst olduğu düşünülmektedir. İş görenlerin, değerleri tutarsız bir yöneticiden ziyade, tutarlı davranışlar sergileyen bir yöneticiye güvenme olasılıkları daha yüksektir (Berscheid ve Walster, 1978; Tan ve Tan, 2000: 241-260).

**Yeterlik/Uzmanlık:** Yönetici ya da işgörenlerin işini yapabilecek beceriye sahip olması durumudur. Fakat başarısızlıklar yeterliliğe engel teşkil etmez. Başarısızlıkta, kişinin elinden geleni yapmasına rağmen sonucun olumsuz olması durumu söz konusudur (Artuxi, 2009:25). Astlar üstlerini yeterli olarak gördüklerinde sorunların çözümünde onlara güvenebileceklerini düşünmektedir (Tan ve Tan, 2000:241-260).

**Güvenirlilik:** Kelimeler ve olaylar arasındaki tutarlılıktır. Güvenen taraf karşı tarafın söyledikleriyle yaptıklarının tutarlı olduğunu görmekte ve karşı tarafın gelecekteki davranışlarını tahmin edebilmektedir. Güven tarafları güvenme sürecinde sürekli olarak birbirlerine verdikleri sözlerle yaptıklarını izlemekte ve güvenme ya da güvenmeme konusunda karar vermektedir (Polat, 2009:21).

Güvenirlilik tahmin edilebilirlikle ilgilidir, yani başkalarından ne bekleyebileceğini bilmek ve davranış tutarlılığıdır (Hosmer, 1995:379-403; Hoy ve Tschannen-Moran, 2003). Bu nedenle güvenirlilik zaman içerisinde oluşan bir kavramdır (Goddard, Tschannen-Moran ve Hoy,2001:3-17). Tutarlılık ile, bir bireyin söylediği sözler ve yaptıkları arasında uyumun olması yani kişinin verdiği sözleri tutma konusunda dürüst olması kastedilmektedir (Doney, Cannon ve Mullen,1998:601-620). Güven bir yandan sürekli söz verip onları tutmakla bir yandan da başkalarını söz verip verdikleri sözleri tutmaya özendirmeyle oluşan bir şeydir (Solomon ve Flores, 2001: 18). Güvenirlilik, yardımseverlik ile tahmin etme boyutlarını birleştirir. Güvenirlilik, bir kimsenin

ihtiyaçlarının olumlu şekillerde karşılanacağı konusunda bir güven hissi verir (Hoy ve Tschannen-Moran, 2003).

**Yardımseverlik:** İlgili davranmak, bağlılık göstermek ve iyilikseverlik olarak da adlandırılan yardımseverlik; karşısındakinin mutluluğu ile içtenlikle ilgilenmek biçiminde tanımlanabilir (Polat, 2009:21). Yardımseverlik, karşılıklı iyi niyet tavrı kişiler arası ilişkilerde çok önemli olduğundan, güven ilişkilerinin önemli bir ögesidir. Yardımseverlik başka bir kimsenin olası ama umulmayan kötü niyeti için kabul edilmiş savunmasızlıktır (Hoy ve Tschannen-Moran, 2003).

Güvenin bir başka göstergesi de diğerlerine karşı ilgili davranmaktır (Shaw,1997). Yardımseverlik, karşıdaki bireyi korumayı ve onun çıkarlarını kollamayı gerektirir (Robbins ve Decenzo, 2000).

**Açıklık:** İşgörenleri ilgilendiren bilgilerin onlardan saklanmaması ve aynı zamanda işgörenlerin mesleki bilgilerini diğerleriyle paylaşması olarak ifade edilebilir (Artuksu, 2009:25).

Açıklık, sahip olunan bilginin açık ve dürüst bir şekilde herhangi bir saptırma ve gizleme olmaksızın paylaşılmasıdır (Robbins ve DeCenzo,2000). Başka bir tanımda ise açıklık, bireylerin bilgiyi paylaşması sürecinde; bireylerin kendilerini diğerleri için savunmasız bırakmasıdır (Goddard, Tschannen-Moran ve Hoy 2001:3-17).

**Riske Karşı Savunmasızlık:** Güven karşılıklı dayanışmaya dayanır. Fakat dayanışmada ihanetlerin ve zarar verme ihtimallerinin düşünülmesi gerekir. Bu da güvenin içermesi durumudur. Öyleyse güven, risk ve karşılıklı uyum koşulları altında hassas olma istekliliğidir (Artuksu, 2009:25).

### 1.1.2.3. Güven Biçimleri

Yapılan bazı araştırmalar güvenin farklı biçimlerde ortaya çıktığını belirtmiş ve bunları incelemiştir (Johnson ve Grayson, 1998: 503). Bunlar; genel güven, kişiliğe dayalı güven ve sürece dayalı güven başlıkları altında toplanabilir.

**Genel Güven:** Güven grup içi üyeliklerden kaynaklanır. İnsanlar milli kültürün bir üyesi olarak başkalarına güvenme ya da güvenmeme eğilimi taşır. Fukuyama (2000) farklı milli kültürler üzerinde çalışmış ve ekonomik canlılık için gerekli olan büyük kurumların güvene sahip olmada zorlandığını ortaya çıkarmıştır. Daha küçük çapta ise, bireyler örgüt içi üyelere olan güvenlerini arttırma ve örgüt dışı kişilere karşı da azaltma eğilimindedir. Güven sadece grup üyeliğinin paylaşılmasından kaynaklanmaz, diğer

gruplara da toplum içerisindeki rolleri veya statülerinden dolayı da güven geliştirilebilir. Genel güven, herhangi bir kişinin diğerlerine olan genel güven eğilimini temsil eder (Demircan ve Ceylan, 2003:141).

**Kişiliğe Dayalı Güven:** Güven, liderlik ile ilgili pek çok araştırmada olduğu gibi kişilik özelliği olarak da görülebilir. Örneğin, dürüstlük herhangi birine güvenmeye yol açan bir kişilik özelliğidir. Yetenekli olduğu düşünülen pek çok insana daha fazla güven duyma eğilimi vardır. Güveni geliştirmede önemli bir faktör de kişinin gösterdiği davranışlarının tutarlılığıdır. Adil ve tarafsız olan veya dönüştürücü liderlik davranışları sergileyen kişilerin de güven kazanması daha olasıdır. Kişiliğe dayalı güven, liderlerin veya diğer kişilerin kişisel özellikleri açısından sahip olduğu güvenilirlik düzeyini ifade eder (Demircan ve Ceylan, 2003:141).

**Sürece Dayalı Güven:** Güven sosyal ilişkilerin bir sonucu olarak da görülebilir. Güven sadece bir tarafın diğerine karşı tutumu değildir fakat tarafların karşılıklı etkileşiminde ortaya çıkar. Bu karşılıklı yaklaşım ele alındığında iletişim, tekrarlı sosyal etkileşimler süresince güvenin gelişiminde en önemli belirleyici haline gelir. Sürece dayalı güven, başkalarıyla tekrarlı olan ve süregelen etkileşimlerden kaynaklanır ve büyük ölçüde karşılıklı bir yapı taşır ( Demircan ve Ceylan, 2003:141).

### 1.1.3. Güven Algısı

Güven; vaatlerle, duygularla ve kişinin iç tutarlılığı ile imal ettiği - yarattığı, inşa ettiği, koruduğu ve sürdürdüğü bir şeydir. Güvenin anahtarı eylemdir; özellikle de taahhüttür, taahhütlerde bulunmak ve bunları yerine getirmektir. Söz verip yerine getirmek güvenin çok önemli bir unsurunu teşkil etmektedir (Özbek, 2004).

Güven algısı; Güvenin tanımından da anlaşıldığı üzere kişinin dış dünyaya karşı güven kavramını algılama kapasitesidir. Güven algısı kişiden kişiye farklılık gösterebilir. Kişinin kendi iç yaşantısı, eylemleri, faaliyetleri dış dünyaya karşı güven algısını şekillendirmektedir.

Güven duygusu hâkim olan örgütlerin genel özellikleri arasında, açık ve katılımlı bir ortam olması, sorumlulukların çalışanlar tarafından benimsenmesi, üretkenliğin ve örgüte bağlılığın yüksek olması, uzlaşma kültürünün egemen olması, takım çalışmasına yatkınlık olması, çalışanların yüksek iş doyumuna sahip olması, kararlara katılım sağlanması, çalışanlar arasında sürtüşmelerin azalması, verimliliğin yükselmesi,

motivasyonun artması, çalışanların işten ayrılma oranlarının ve devamsızlığının düşmesi, yaratıcılığın egemen olması sayılabilir (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008)

### **1.1.3. İş**

Çalışma veya iş, insanın fiziksel ve ussal güçlerini kullanarak belirli bir amaca yönelik planlı bir biçimde yürüttüğü bir çabadır. Bir işte çalışma eylemi kişinin kendisi ve ailesinin yaşamını devam ettirmesini sağlayan bir geçim kaynağı olması nedeniyle çalışma ve iş yeri kişinin yaşamında önemli bir konumdadır (Akat, 1984: 30-34).

İnsanlar kendilerinin ve bakmakla yükümlü olduklarının varlığını sürdürebilmek, doğal, sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılayabilmek için çoğu zaman çalışmak ve bir gelir elde etmek zorundadır. Ayrıca çalışmak, başarılı olmak, bireyi mutlu kılan bir yaşam biçimidir. Bireyler çalışarak kişiliklerini geliştirip kendilerine olan güven duygularını pekiştirirler. Bu anlamda, iş bir gereksinim olmanın yanı sıra kişisel tatmin için de bir kaynak olmaktadır (Kağnıcıoğlu, 2013: 23).

### **1.1.5. Çalışan**

Çalışan kavramı işçi, personel, görevli vb birçok isimle aynı anlamı taşımaktadır. Kullanıldığı yere göre tercih edilmektedir.

Türk Dil Kurumu Sözlüğü'nde (1969) personel, çalışan”Bir hizmet veya kuruluşun görevlileri, bir iş yerinde çalışanların tümü” şeklinde tanımı yapılırken, yine başka bir tanımında “Devlet ve diğer kamu kuruluşlarında çalışan, etkinliğe çeşitli görevleriyle katılan gerçek kişiler” şeklinde tanımlanmıştır.

### **1.1.6. Verimlilik**

Verimlilik, bireysel, örgütsel ya da toplumsal bir amaç olarak kabul edildiğinde, bu amacı benimseyen insanların, kendi ilgi ve konumlarına bağlı olarak, verimlilik terimine farklı anlamlar yükledikleri görülmektedir. Verimlilik kavramına toplumsal düzeyde yaklaşan bir ekonomist, kendi işletmesinin performans ve kârlılığı çerçevesinde düşünen bir girişimci ya da doğrudan yapılan işin ölçülmesi ile ilgilenen bir mühendis, bu kavramı farklı açılardan ele aldıkları için her birinin verimliliği algılayışı birbirinden farklı olmaktadır(Rıvest,1992:82).

Bununla birlikte dar anlamda üretim odaklı bir kavram olan verimliliğin en yaygın tanımı; mal ve hizmet çıktılarının, bu çıktıları elde etmek için sağlanan girdilere oranı şeklindedir(Daft vd, 1994:729).

Verimlilik genel olarak işletme içi bir düzen ve uyumun sonucu olarak görülmektedir. Bir işletmede üretim öğeleri arasında her yönüyle ahenk varsa, hiçbir faktörde atıl üretim gücü kalmayacak ve her üretim faktörünün verimi en yüksek düzeyde olacaktır. Verimlilik düzeyi olarak nitelendirilen bu olay işletmeler için; işletme yönetimi, karlılık ve başarı derecelerini belirleme açısından büyük önem taşımaktadır (Güçlü, 1999: 3).

Verimlilik kavramı, teknik verimlilik ve tahsis verimliliği olarak iki şekilde tanımlanmaktadır. Teknik verimlilik, aynı şartlarda en az girdi ile en fazla çıktı üretilmesi olarak tanımlanırken; tahsis verimliliği, girdi maliyetleri ve çıktıyı sağlarken en uygun girdi bileşimini seçmeyi esas almaktadır (Kutlar, Gülcü ve Karagöz, 2004:140).

Japon Verimlilik Merkezi verimliliği, çok geniş ve kapsamlı olarak, doğru olan işleri, doğru biçimde ve ekonomik bir çalışma ile gerçekleştirmeyi hedefleyen akılcı bir yaşam biçimi olarak tanımlamaktadır. Bu merkezin tanımına göre, “verimlilik her şeyin üzerinde zihinsel bir davranış biçimidir; mevcudun devamlı değiştirilmesi, gelişim ve ilerleme mantalitesidir”. Dünden bugüne daha iyi, yarından daha az iyi yapabilmenin güvencesidir. Ne kadar iyi görünürse görünsün ve de gerçekte ne kadar iyi olursa olsun, mevcut durumu iyileştirme ve geliştirme arzusudur. Ekonomik ve sosyal hayatın, değişen şartlara uyumlu hale getirilmesidir. Yeni metot, yeni tekniklerin devamlı uygulanma çabasıdır; insanoğlunun gelişimine olan inançtır (İskender, 2008: 14).

### **1.1.7. İş Verimliliği**

Bireylerin ihtiyaçlarını sağlayacak kaynaklar, tabiatta işlenmemiş halde yer almaktadır. Bireyler, bu kaynakları bir araya getirerek ya da üzerlerinde bir takım değişiklikler yaparak kullanıma uygun hale getirirler. Bu işlenmemiş kaynakların işlenerek bireylerin ihtiyaçlarını karşılayabilmesi, diğer bir deyişle üretime dönüşmesi gerekir. Üretim ise örgütlerde gerçekleşir. Bu noktada bireyler fikir ya da beden gücü ile örgütün içerisinde yer almaktadırlar (Erçelik, 2008:68).

Kişinin toplumdaki yeri ve konumu ne olursa olsun herkes için daha iyi koşulları ifade eden verimlilik, üreticiler için daha az maliyetle üretim imkânı sağlarken, tüketiciler için de üretilenleri daha ucuza satın alma imkânı tanımaktadır. İşçiler için ücretlerde



artış, işverenler için ise yeni yatırım imkânları anlamına gelmektedir. Verimlilik ülke için daha hızlı büyüme ve kalkınmaya, toplum için refah düzeyinin artmasına yardımcı olmaktadır(Özdemir,2009:56).

İş tatminini bireylerin iş verimliliğini etkileyen bir unsur olarak kabul edilmektedir. Ağırlıklı olarak iş görenlerin işleri hakkındaki tutumları olarak görülen iş tatmini bireysel faktörlere ve iş ortamıyla ilgili faktörlere bağlıdır. İş görenlerin iş tatmininde yaş, cinsiyet, meslek ve eğitim düzeyi, ihtiyaçlar, beklentiler, tutumlar, inançlar, değerler gibi bireysel faktörler etkilidir. Bunun yanında, yapılan işin özelliği, iş yükü, ücret, çalışma saatleri, işle ilgili stres, çevre faktörleri, grup faktörleri gibi iş ve iş ortamına bağlı faktörler de etkilemektedir. Bireylerin tatmin oldukları bir işi yapmaları sonucu verimlilik düzeyleri yüksek olacaktır (Elbir, 2006:47).

## **1.2. Kuramsal Çerçeve**

### **1.2.1. Mayer,Davis ve Schoorman'ın Güven Modeli Kuramı**

Mayer, Davis ve Schoorman güveni, “bireyin herhangi bir kontrol etkisi olmadan, karşısındaki bireyin davranışlarının kendi beklentilerini karşılayacak yönde gelişeceğine dair bir inanç duyması ve bu inanç doğrultusunda karşısındaki kişinin eylemlerine kendisini savunma gereği duymaksızın açık oluşu” biçiminde ifade etmişlerdir (Kamer, 2001: 34).

Başkalarının güvenilirliği ile ilgili beklentilerin pek çok boyutu bugüne kadar sosyal bilimlerde sunulmuştur. Bu güven modelinde temel nitelik örgütsel güvenin bir bütünlük içerisinde eğitim çalışanlarını kapsamasıdır. Çünkü çalışanların doğrudan gözlem ve uygulama yapacak hale gelebilmeleri yöneticinin çalışma alanlarında genel güven ortamlarını gerçekleştirmesi ile mümkündür(Mayer, Davis ve Schoorman,1995:709).

### **1.2.2. Mishra'nın Güven Modeli Kuramı**

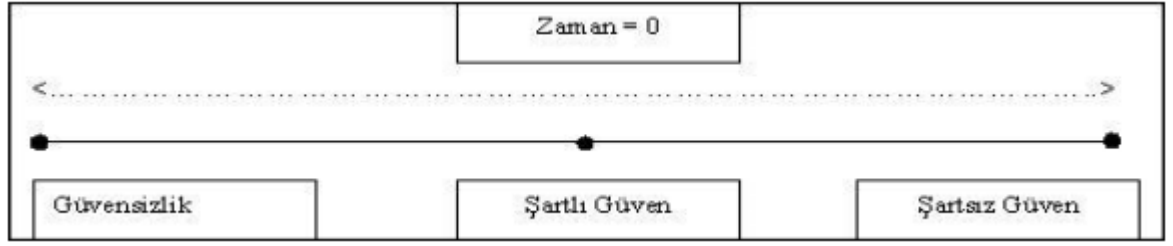
Bu modelde örgütsel güven kavramı incelendiğinde dört farklı boyut tartışılmıştır ve bu sayede güven bileşenleri belirlenmiştir. Bu belirlemede bir grubun isteklilik gösterdiğini, başka bir grubun zayıf olarak inanca dayandığı görülmüştür. Dört boyut sıralanacak olursa 1) yeterlilik (competent), 2) açıklık (openness), 3) ilgililik (concerned), ve 4) güvenilirlik (reliability) (Mishra, 1996: 5).

Mishra modelinin ilk boyutu yeterliliktir. Yeterlilik örgütsel güvene uyarlandığında, örgütün yaşamını sürdürebilme yeteneği ile birlikte, liderlikte etkinlik varsayımı algısını genelleştirilir. Mishra modelinin ikinci boyutu açıklık boyutudur. Güvenin diğer boyutlarla ilişkisini kurabilmek açısından, açıklık ve dürüstlüğü algılayabilmek yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iş ilişkilerinde anahtar durum konumundadır. Mishra modelinin üçüncü boyutu ilgililik boyutudur. İçtenlik ve şefkat, açıklık ile birleşerek ilgililik algılayışını oluşturur. Bromiley ve Cummings ilgililiğin bir tarafın diğer tarafı savunmasız bırakacak şekilde çıkar elde etmeye çalışmayacağı durumda gerçekleşeceğini söylemişlerdir. Mishra ilgililiği, grup örgüt yada sosyal düzeyde birinin kendi çıkarları ile diğerlerinin çıkarlarının dengelendiği durum olarak tanımlamıştır. Shcokley-Zalabak Ellis ve Winogard ise, tüm yönetsel düzeylerde içtenliği, ilgililik ile ilişkilendirmiştir. İlgililik açısından güven, sadece hiyerarşik ilişkilerde mevcut değildir, aynı düzeydeki hiyerarşi için de geçerlidir. Çalışanlar yöneticilerin, onların refahını ve menfaatlerini koruyacaklarına yönelik güven duymak isterler ve bu durumu ilgililik olarak algırlar. Mishra modelinin dördüncü boyutu olan itimat edilirlilik, tutarlı ve güvenilir davranış beklentisi ile ilgilidir. Söylemlerde ve eylemlerde tutarlılık ve uygunluk güveni oluşturur. Söylemler ve eylemlerdeki tutarsızlık güven düzeyini düşürür. Yöneticinin güvenilirliği, aynı zamanda itimat edilebilirliği ile tanımlanır. Yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven, tutarlı davranış ile gerçekleşecek, iş ilişkilerindeki kararlar, bu davranışlardan etkilenecektir (Tüzün, 2006: 110-111).

### **1.2.3. Jones Ve George'un Güven Ve Güvensizliğin Oluşumu Modeli Kuramı**

Jones ve George (1998: 531- 548)'e göre güven ve güvensizlik zaman içinde yaşanan performansa bağlı olarak gelişmektedir. Bu süreçte üç tür durum söz konusudur. Bunlar; şartlı güven, şartsız güven ve güvensizliktir.

Bireyler yeni bir birey, grup ve örgüt ortamı ile karşılaştıklarında tam olarak ne güvenmekte ne de güvensizlik duymaktadır. Koşula bağlı olarak güvenmektedir. Bu modelde taraflar arasında sadece güven değil güvensizlik de oluşabilmektedir. Güven ve güvensizlik bir doğru üzerinde zıt olarak ilerlemekte ve birisi arttıkça diğeri azalmaktadır. Bu değişimde etkileşimde bulunanların uygulamaları önem taşımaktadır. Şekil 1 'de Jones ve George(1998: 531- 548)'un Güven ve Güvensizliğin Oluşumu Modeli gösterilmiştir.



**Şekil 1:** Jones ve George'un Güven ve Güvensizliğin Oluşumu Modeli

**Kaynak:** Polat, S. (2009). Eğitim Örgütleri için Sosyal Sermaye: Örgütsel Güven. Ankara: Pegem A Yayıncılık sy21

#### 1.2.4. Bromiley ve Cummings'in Güven Modeli Kuramı

Bromiley ve Cummings (1996:302-319) bireysel ve örgütsel güven ayırımını yapmışlardır. Güvenin beklentileri ifade ettiğini söyleyerek, bireysel güvenin kişisel davranışlardan olan beklentileri; örgütsel güvenin ise örgütsel davranışlardan olan beklentileri ifade ettiğini söylemişlerdir (Topaloğlu, 2010: 48).

Bromiley ve Cummings (1996:302-319), güveni bireyin ya da birey grubunun diğer birey ya da birey grupları üzerindeki ortak inançları olarak değerlendirmiş ve güvenin; 1. Açıkça ya da gizli olarak birisi için iyi inanca sahip olma çabasını, 2. Dürüst olmayı, 3. Şartlar elverse bile diğerinden avantaj sağlamayı beklememeyi beraberinde getirdiğini belirtmişlerdir.

Ayrıca bu güven tanımının rasyonelliğini, güveni içeren örgütler arası ve örgüt içi etkileşimde sosyal içerikli olmasına, öznel ve iyimser doğasına bağlamışlardır (Tüzün, 2007:111). Tablo 1'de Bromiley ve Cummings Güven Matrisi gösterilmiştir.

**Tablo 1**

Bromiley ve Cummings Güven Matrisi Güven Parçaları

		GÜVEN PARÇALARI		
		Duygusal	Bilişsel	Niyetsel
Güven Boyutları	Bağlılığı koruma			
	Dürüst şekilde tartışma			
	Avantaj sağlamaktan kaçınma			

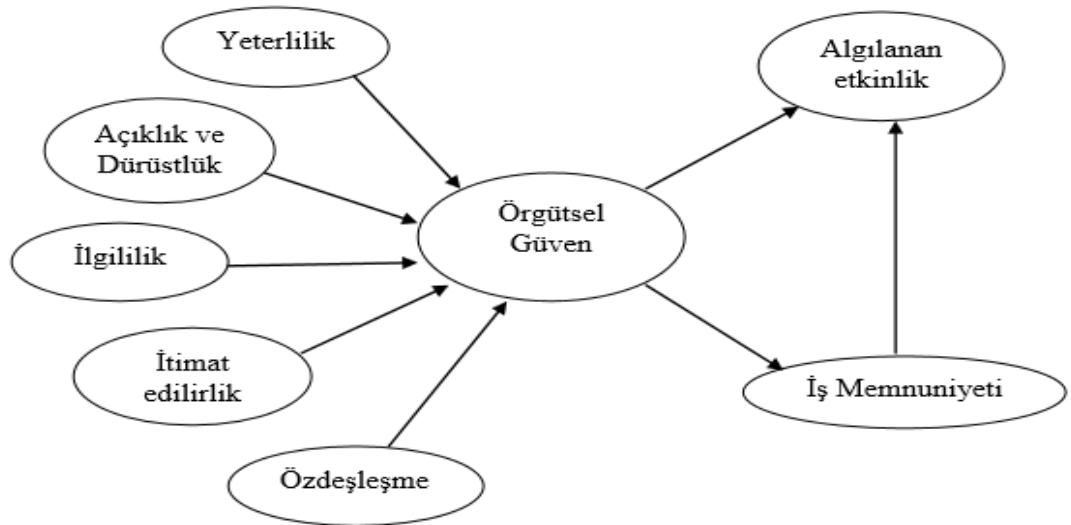
**Kaynak:** Tüzün, İ, K (2006). Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Özdeşleşme İlişkisi. Uygulamalı Bir Çalışma. Basılmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.sy 40

Bromiley ve Cummings (1996:302-319), güven tanımının ilk boyutu ile bireyin “itimat edilir davranması” ya da bağlılığı oluşturmaya yönelik hareket ettiğini ileri sürer. Güven tanımının ikinci boyutu, birinci boyutunu da içerecek, güvenli birey hareketlerinin bireylerin istekleriyle tutarlı olduğunu ileri sürer. Tanımın üçüncü boyutunda ise güvenli bireyin faydacı olmadığı ileri sürülür. Bromiley ve Cummings (1996) “güvenilir davranışı” yukarıda belirtilen üç boyutu kabul eden ve bu boyutlara göre hareket eden davranış olarak tanımlamışlardır (Tüzün, 2007:111).

### 1.2.5. Schockley-Zabalak, Ellis ve Winograd Güven Modeli Kuramı

Mishra geliştirdiği güven modelinde, literatürde de geniş şekilde destek gören, dört farklı boyut tanımlamaktadır. Yeterlilik, açıklık, ilgili olmak ve güvenilirlik. Bunlara ek olarak, iletişim ve iş tatmini literatürüne dayanarak, bir boyut daha eklenmiştir. Bu da özdeşleşmedir. Söz konusu beşinci boyut, örgüt üyelerinin örgüt hedefleri, değerleri, ilkeleri ve inançları ile bir araya gelmelerinin önemine dikkat çekmiştir. Birçok araştırmacı içinde bulunulan zamanda örgütte güveni yüksek tutan kültürel esnekliğin bir araya gelebilme kavramı ile yakından ilişkili olduğunu ileri sürmektedirler. Eğer bireyler örgüt hedefleri, ilkeleri, değerleri ve inançları ile bütünleşir ve özdeşleşirlerse, örgütü daha yüksek güven seviyelerine taşıyacaklardır (Yücel, 2006: 50-51).

Aşağıdaki şekil-2’de örgütsel güven ile ilişki içerisinde olan unsurları, iş memnuniyetini test etmek için kullanılan göstergeleri yansıtmaktadır (Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd, 2000: 35-48).



Şekil 2: Schockley, Zalabak, Ellis ve Winograd Örgütsel Güven Parametreleri

**Kaynak:** Shockley-Zalabak P. , Ellis, K. , Winograd (2000). Organizational Trust: What It Means, Why It Matte”. Organization Development Journal. (18) 4,35-48

### **1.2.6. Christ Argyris Olgunlaşma Kuramı**

Argyris geliştirdiği Olgunlaşma teorisi ile organizasyonların bireylerin gelişimine olanak tanıyacak ve kolaylaştıracak şekilde onları desteklemesi gerektiğini ve kurum içinde bireyler arasında güvensizliğin artmasının, bireylerin ilişkilerinde çekingen davranmalarına neden olabileceğini ileri sürmektedir. Bu etki neticesinde, kurum içerisindeki bilgi akışı ile uyum ve karar verme süreçlerinin etkinliği azalacaktır. Argyris bunu önlemek için kurumların işleri zenginleştirmesi, tek yanlı bağlılığı azaltması, açıklığı, güveni, risk almayı ve duyguları ifade etmeyi özendiren bir ortam yaratması gerektiğini ifade etmiştir (Yücel, 2006: 70).

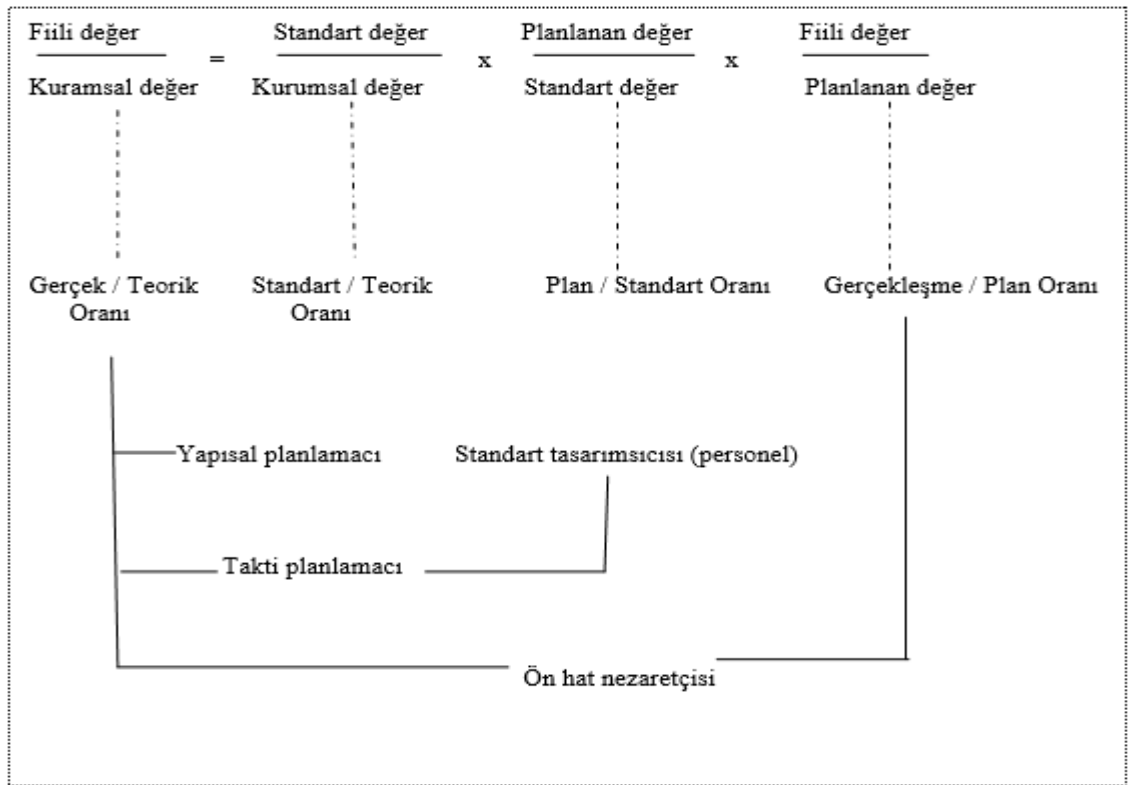
### **1.2.7. Mc Gregor’a Göre X Ve Y Teorisi**

Douglas McGregor tarafından geliştirilen X ve Y Teorisi aslında örgütsel güvenin yaratılması açısından önemli bir reçete niteliği taşımaktadır. Bu teori, çalışanlara atfedilen farklı özellikleri genellemek suretiyle güven duygusuna ilişkin önemli ipuçları ortaya atmaktadır. Klasik yaklaşımda göreceli olarak eksik görülen güven duygusuna karşın, neo-klasik yaklaşımda daha yüksek ölçüde güvenin var olduğu görüşü, kullanılan motivasyon araçlarının iki dönem arasında farklılık göstermesine yol açmıştır (Asunakutlu, 2001: 12).

McGregor'un X ve Y teorileri incelenecek olursa, teori X insanlara yönelik bir değerler dizisidir. Daha çok bürokratik ya da yönetim teorisiyle aralarında ilişki kurulmaktadır. Bu teori yönetimin çalışanlara güvenmediğini, çalışanların işlerini sevmediklerini ve çalışanların sadece kontrol mekanizmalarıyla işbirliği yapabildiklerini öne sürmektedir. Diğer taraftan Y teorisi, insanlara güvenen, kendilerini motive etmek ve kontrol etmek için onlara güç veren, kendi kişisel değerlerini ve organizasyonun amaçlarını bütünlemek için yeteneklerine inanan çalışanlara yönelik değerler dizisidir. McGregor'a göre Y teorisi, çalışanların morallerini arttırarak verimliliğin de artırılmasına neden olmaktadır. Etkin yönetsel performans, organizasyonun tüm üyeleri arasında açık iletişimin ve karşılıklı güvenin bir fonksiyonudur (Balay, 2000:18).

### 1.2.8. Kurosawa'nın Yapısal Verimlilik Yaklaşımı

Dr. Kurosawa verimlilik ölçümü konusunda yaptığı araştırmalar ve yayınlarıyla bilinir (Köroğlu,1993: 92,137).Kurusawa'ya göre işletmelerde verimlilik ölçümü, geçmişin analizi ve yeni etkinliklerin planlanmasına yardım eder; ayrıca işlevsel etkinliklerin izlenmesi için bilgi sisteminin kurulmasında kullanılabilir. Bu nedenle verimlilik ölçüm sistemlerinin karar alma hiyerarşisine çok uygun olarak kurulması büyük önem taşır. Böylesi bir sistemde verimlilik ölçümünün temel çerçevesi Şekil 3'deki gibidir.



Şekil 3: Verimlilik Ölçümünün Temel Çerçevesi

**Kaynak:** Prokopenko, Joseph. (2003) Verimlilik Yönetimi Uygulamalı El Kitabı, MPM Yayınları, Yayın No: 476, Ankara, s.48.

### 1.2.9. Gold'un Verimlilik Yaklaşımı

Gold'un ölçüsü yatırımın geri dönüşüm oranıdır ve kârı şu beş performans faktörüne bağlar: (Prokopenko,2003:48).

- Ürün fiyatları,
- Birim maliyetler,
- Tesislerin kullanım oranı,
- Tesis ve donanımın verimliliği,

- Sermaye kaynaklarının sabit ve değişken sermaye arasında dağılımı.

Bu beş faktör bir denklemde şu şekilde bir araya getirilebilir. (Prokopenko,2003:48).

$$\begin{array}{c}
 \text{Kâr} \\
 \hline
 \text{Yatırım}
 \end{array}
 = \left(
 \begin{array}{c}
 \text{Ürün Geliri} \\
 \hline
 \text{Çıktı}
 \end{array}
 -
 \begin{array}{c}
 \text{Toplam Giderler} \\
 \hline
 \text{Çıktı}
 \end{array}
 \right) X$$

$$\begin{array}{c}
 \text{Fiziksel Çıktı} \\
 \hline
 \text{Üretken Kapasite}
 \end{array}
 X
 \begin{array}{c}
 \text{Üretken Kapasite} \\
 \hline
 \text{Sabit Yatırım}
 \end{array}
 X
 \begin{array}{c}
 \text{Sabit Yatırım} \\
 \hline
 \text{Toplam Yatırım}
 \end{array}$$

Şekil 4: Beş faktör denklemleri. Prokopenko,2003:48

**Kaynak:** Prokopenko,Joseph. (2003) Verimlilik Yönetimi Uygulamalı El Kitabı, MPM Yayınları, Yayın No: 476, Ankara, s.48.

Denklemde, eşit işaretinden sonraki ilk üç oran kısa dönemdeki değişmeleri; son iki oran ise uzun dönemdeki değişmeleri gösterir. Bu oranlar aynı zamanda, verimlilikte bir dönemden diğerine görülen değişmelerin, ürünün katkı payı, kapasite kullanımı ve toplam yatırımın üretim kapasitesine ayrılma oranı arasındaki etkileşime bağlı olduğunu gösterir. (Prokopenko,2003:48).

#### 1.2.10. Araştırmanın Teorik Dayanağı

Organizasyonda güven ortamının oluşturulmasında yöneticilerin rolüne bütüncül bir yaklaşım sağladığından, bu çalışma esas olarak Mayer,Davis ve Schoorman'ın Güven Modeline dayandırılmıştır.

Çalışmanın verimlilik boyutu ise Verimlilik Sistemi ile Karar Alma sistemi arasında süreçsel ilişkiyi tanımlamaya olanak sağladığından Kurusawa'nın Yapısal Verimlilik Yaklaşımı üzerine inşa edilmiştir.

## İKİNCİ BÖLÜM

### ELEŞTİREL KAYNAK TARAMASI

#### 2.1. Konuyla İlgili Yapılan Araştırmalar

##### 2.1.1. Çalışanların Güven Algısına Yönelik Çalışmalar

Argun (2009) İstanbul’da Yerel yönetimlerde çalışanların kurumuna çalışma arkadaşlarına ve yöneticilerine güven algılarını belirlemek amacıyla “çalışanların güven algısı” konusunda bir çalışma yapmıştır. Araştırma çalışanlara güven, yöneticiye güven, kuruma güven boyutlarında olmak üzere üç güven boyutunda çalışanların algılarını belirlemeye yönelik yapılmıştır. Araştırma sonucunda çalışanların kurumsal güven düzeyinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca tüm kurumsal güven boyutlarında algı ortalamalarının kadınların erkeklerden ve bekârların evlilerden fazla olduğu belirlenmiştir. Araştırmada kurumsal güvenin sağlanmasında yönetici, çalışan ve kurum faktörlerinin etkili faktörler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen diğer sonuçlar şunlardır;

- Kurumsal güvenin alt boyutları olan kuruma, yöneticilere ve çalışanlar arası güven arasında istatistiksel anlamda olumlu ve pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür.
- Çalışanların cinsiyetlerine göre kurumsal güven algı düzeyleri arasında boyutlar bağlamında farklılıklar olduğu belirlenmiştir
- Yerel yönetimlerin kurumsal güven algı düzeylerinin çeşitli faktörler arasında değişkenlik gösterdiğini belirlenmiştir.

Semercioğlu (2012) özel ve kamu hastanelerinde çalışan tıbbi sekreterlerin iş doyum ve örgütsel güven düzeylerinin karşılaştırılmasına yönelik bir alan çalışması yapmıştır. Bu araştırmada, “birbirinden farklı stratejilerle yönetilen özel ve kamu hastanelerinde çalışan farklı branşlardaki, farklı tecrübeye sahip tıbbi sekreterlerin, iş doyum düzeylerinin ve bağlı oldukları örgütlere karşı duydukları güven ya da güvensizlik düzeylerinin karşılaştırılması” amaçlanmıştır. Araştırma Ankara’da 4 özel ve 4 kamu hastanesinde ve bu hastanelerin poliklinik, klinik, laboratuvar, idari bilimler, yönetici sekreterliği ile diğer sekreterlik branşında çalışan 111 sekreter ile yürütülmüştür.

Araştırma, sonrasında ulaşılan sonuçlar şunlardır;



- İş doyumu algısında cinsiyet, bulunduğu kurumda çalışma süresi, çalışılan bölüm, mezun olunan eğitim alanı, çalışma statüsü ve medeni durum değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu,
- Örgütsel güven algısında çalışılan kurum, cinsiyet, bulunduğu kurumda çalışma süresi, çalışılan bölüm, eğitim durumu, mezun olunan eğitim alanı, çalışma statüsü ve medeni durum değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.
- Yaş ve iş hayatında çalışma süresi değişkenlerine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.
- İş doyumu ve örgütsel güven arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya belirlenmiştir
- Kuruma göre iş doyumun farklılaşmadığı belirlenmiştir.
- Örgütsel güven puanının kamu çalışanlarında yüksek, özel sektör çalışanlarında düşük olduğu belirlenmiştir
- Araştırmaya katılanların iş doyumu ve örgütsel güven algıları arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir
- Araştırmaya katılanların mesleki deneyimlerine göre iş doyumu ve örgütsel güven algılarında farklılık olmadığı belirlenmiştir.
- Araştırmaya katılanların, iş doyumu ve örgütsel güven puanlarında anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.
- Araştırmaya katılanlardan 11 yıl ve üzeri aynı kurumda çalışan personelin iş doyumu ve örgütsel güven puanlarının, 6-10 yıl aynı kurumda çalışan personelin puanından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. .
- Araştırmaya katılanların çalıştıkları bölümlerinin, iş doyumu ve örgütsel güven puanlarında etkili olmadığı belirlenmiştir.
- Tüm katılımcılar içinde yönetici sekreterliği olan personelin iş doyumunun ve örgütsel güveninin en yüksek olduğu, poliklinik sekreterliğinin iş doyumu ve örgütsel güven puanlarının en düşük olduğu belirlenmiştir.
- Araştırmaya katılanların eğitim durumuna göre iş doyumunda farklılık olmadığı belirlenmiştir.
- Araştırmaya katılanların örgütsel güven puanlarının eğitim durumlarına göre değiştiği, lise eğitim düzeyinde olanların örgütsel güven puanlarının en düşük, ön lisans düzeyinde eğitimi olanların en yüksek olduğu belirlenmiştir.

- Araştırmaya katılanların eğitim alanlarına göre, iş doyumu ve örgütsel güven puanlarında farklılık olmadığı belirlenmiştir.
- Araştırmaya katılanlardan evli olanların iş doyumu ve örgütsel güven puanları bekâr olanlarınkinden daha yüksek bulunmuştur.

Soycan Ertürk (2012) “Ankara ili genel lise öğretmenlerinin örgütsel güven algıları ve denetim odağı ile ilişkisi” konulu çalışmasında, “2011–2012 Eğitim-Öğretim yılında Ankara ili genel lise öğretmenlerinin örgütsel güven algılarını ve örgütsel güven algılarının denetim odağı ile olan ilişkisini” araştırmıştır. Araştırma Ankara’da ilindeki 59 genel lisede görev yapan 356 öğretmen ile yapılmıştır. Araştırma sonucunda ulaşılan sonuçlar şunlardır;

- Öğretmenlerin, cinsiyet, meslekteki kıdem, branş, medeni durum, çalıştığı okulda bulunma süresine müdüre güven puanlarının farklılaştığı belirlenmiştir; Erkek katılımcıların, kıdem yılı 11 yıl ve daha fazla olanların, sayısal bilim branşında olan öğretmenlerin, evli olanların, aynı okulda çalışma süresi 1-5 yıl (en düşük) olanların müdüre güven (yöneticiye güven ) algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Öğretmenlerin cinsiyet ve meslekteki kıdem durumlarına göre arkadaşlarına güven puanlarının farklılaştığı belirlenmiştir; Erkek öğretmenlerin, kıdem yılı 6-10 yıl olanların, çalışma arkadaşlarına güven puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Öğretmenlerin branş, öğrenim durumu, medeni durum, çalışılan okulda bulunma sürelerine göre çalışma arkadaşlarına güven boyutunda anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.
- Öğretmenlerin, meslekteki kıdem, branş, öğrenim durumu, medeni durum ve çalıştığı okulda bulunma sürelerine göre, velilere güven puanlarının değiştiği belirlenmiştir; Kıdem yılı 11 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin, sayısal branşında olanların, yüksek lisans ve doktora eğitim düzeyinde olanların, evli olanların, okulda bulunma süresi 11 yıl ve üzeri olanların ö velilere güven boyutundaki puanlarının diğerlerine göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Öğretmenlerin cinsiyetine göre velilere güven boyutu puanlarının farklılaşmadığı belirlenmiştir.
- Öğretmenlerin mesleki kıdem, öğrenim durumu, okulda bulunma sürelerine göre öğrencilere güven puanlarının farklılaştığı belirlenmiştir; Kıdem yılı 11 yıl ve

üzeri olan öğretmenlerin, yüksek lisans ve doktora düzeyinde eğitimi olanların, okulda bulunma süresi 11 yıl ve üzeri olan öğretmenlerin öğrencilere güven puanlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

- Öğretmenlerin, cinsiyet, branş ve medeni durumlarına göre öğrencilere güven boyutundaki puanları arasında bir farklılık olmadığı belirlenmiştir.
- Çalıştığı okulda bulunma süresi 1-5 yıl olan öğretmenlerin ve 6-10 yıl olan öğretmenlerin çalışma süresi 1 yıldan az olan öğretmenlere göre denetim odağı algılarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Torun (2013) tarafından, “Turizm alanında lisans ve ön lisans eğitimi veren kurumlarda etik iklimin kuruma güven üzerindeki etkisi” konulu araştırmada, “etik iklim algısının kuruma güven üzerindeki etkisinin belirlenmesi” amaçlanmıştır. Araştırma, “Batı Karadeniz Üniversiteleri Birliği’ne üye üniversitelerin turizm bölümlerinde çalışan akademik personellere yönelik” olarak yapılmıştır. Araştırma sonucunda genel olarak, etik iklim algısının, “Kurum Çıkarı, Kişisel Çıkar, Kişisel Ahlak, Takım Çıkarı” boyutlarında kuruma güven algısında etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada ulaşılan diğer sonuçlar şunlardır;

- Araştırmaya katılanları algılarına göre, kurumdaki etik iklimi algısı ile kuruma güven algısı arasında aynı yönlü bir ilişki olduğu ve etik iklimi algısının kuruma güven duyma algısını etkilediği belirlenmiştir
- Öğretim üyelerinin cinsiyet, eğitim, çalışma süresi gibi özellikleri ile etik iklim algısının farklılaşmadığı belirlenmiştir.
- Prof., Doç., Yrd. Doç. Unvanındaki öğretim üyelerinin, “kuruma güven ve etik algı konusunda diğerlerine (Arş. Gör. Öğrt. Gör. Okutman) göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Sosyal sorumluluk bilincinin kuruma güven algısını etkilemediği belirlenmiştir.
- “Takım çıkarı”nın kuruma güven algısının etkileyen en önemli etken olarak belirlenmiştir.

Çınar (2013) “Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel güven düzeylerine yöneticilerinin farklılıklarla yönetim davranışlarının etkisi” konulu araştırmasında, 2011-2012 eğitim öğretim yılında Tokat merkezdeki tüm ortaöğretim okullarında görev yapan 483 öğretmenin örgütsel güven algılarını belirlemeye yönelik bir araştırma yapmıştır. Araştırmada, ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel güven düzeylerine yöneticilerin

gösterdiği farklılıkların ve yönetim davranışlarının etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda ulaşılan sonuçlar şu şekilde sıralanabilir;

- “Öğretmenlerin, yöneticilerinin farklılıklarla yönetim davranışı algılarının genel olarak “yüksek” düzeyde” olduğu belirlenmiştir.
- Örgütsel güven alt boyutlarına, öğretmenlerin meslektaşlara ve müdüre güven alt boyutlarında yüksek güven, öğrenci ve velilere güven boyutunda orta düzeyde güven algılarında olduğu belirlenmiştir.
- Yöneticilerin farklılıklarla yönetim davranışı genel olarak örgütsel güveni etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin “yöneticilerinin dürüstlüğüne, kendilerini gözetceklerine, kendilerini yönetecek kabiliyete sahip kişiler konusuna “yüksek” düzeyde güven algısında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
- Öğretmenlerin örgütsel algılarının cinsiyet, branş, kıdem, okuldaki hizmet süresi ve okuldaki öğretmen sayısı gibi özelliklerden etkilendiği belirlenmiştir.
- “Okul türlerinin örgütsel güven düzeyinde farklı etkilere sahip olduğu görülmüştür”.
- Anadolu ve fen liselerindeki öğretmenlerin genel liseler ve mesleki ve teknik lise vb. liselere göre güven algısı düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Üstün (2015) tarafından yapılan “Örgütlerde sıklık-esneklik boyutunun örgütsel güven, kurumsal girişimcilik ve firma performansına etkisi” konulu araştırmada, “toplumsal kültürün bir boyutu olarak ortaya atılan sıklık-esneklik boyutunun örgütsel bağlamda olası sonuç ve etkilerinin tartışılması ve bu boyutun örgütsel güven, kurumsal girişimcilik ve firma performansı üzerindeki etkisini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma kapsamına “İstanbul Sanayi Odasının (İSO) her yıl düzenlediği “Türkiye’nin birinci ve ikinci 500 Büyük Sanayi Kuruluşu” listesinde yer alan öncü sanayi firmaları” alınmıştır. “Araştırmada kullanılan sıklık-esneklik, örgütsel güven, kurumsal girişimcilik ve firma performansı ölçeklerinin ve alt boyutlarının faktör yapısının geçerliliğinin doğrulanması amacıyla Yapısal Eşitlik Modeli (YEM)’den yararlanarak doğrulayıcı faktör analiz uygulanmış ve faktör yapıları doğrulanmıştır”. Araştırma sonucunda ulaşılan sonuçlar şunlardır;

- Örgütlerde örgütsel güvenin “Sıklık-esneklik boyutu ile örgütsel güven, kurumsal girişimcilik, firma performansı arasında” ilişki olduğu belirlenmiştir.

- Örgütlerde, örgütsel güvenin Sıkılık-esneklik boyutunun örgütsel güven, kurumsal girişimcilik ve firma performansı üzerinde etkili” olduğu belirlenmiştir.
- Örgütsel güven algısının, “kurumsal girişimcilik ve firma performansı üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir”.

Pekcan(2010) “Yöneticiye güvenin yenilikçi örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisinde örgüte güvenin etkisi” konulu araştırmasını, “çalışanların örgütlerine ve amirlerine güvenlerinin örgüt içindeki işleyiş ve süreçleri gönüllü olarak yapıcı şekilde değiştirmeye ve geliştirmeye dönük çaba ve davranışlar olan yenilikçi örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkilerini incelemek” amacıyla yapmıştır. Araştırma kapsamına “İzmir Büyükşehir Belediyesi sınırları içinde özel sektöre ait çeşitli ilaç firmalarında çalışan Tıbbi İlaç Mümessilleri” Ankara’daki bir kamu kuruluşunun çalışanları alınmıştır. Araştırmada, örgütlerde, yenilikçi örgütsel vatandaşlık davranışı ile yöneticiye güven arasındaki örgütsel güvenin etkili olduğu belirlenmiştir. “Örgüte güven yöneticiye güven ile yenilikçi örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiye aracılık etmiştir. Çalışanların öz-etkililik algılamaları, amirleriyle ilişki süresi ve örgütlerinde çalışmış oldukları süre kontrol değişkeni olarak kullanıldığında, örgüte güven yenilikçi örgütsel vatandaşlık davranışındaki değişimleri açıklamada yöneticiye güven” algısını etkilediği belirlenmiştir.

Değirmenci (2009) yılında “Kişilerarası ilişkilerde, örgütte, toplumda güven ve işverenlerin güvene bakışını anlamaya yönelik bir araştırma”sını “işverenlerin ve üst düzey yöneticilerin çalışanlarına, topluma ve sisteme (kurumlara) olan güvenlerinin” araştırmak amacıyla yapmıştır. Araştırma kapsamına “Türkiye’nin en büyük sanayi kuruluşlarına ve söz konusu kuruluşların üst düzey yetkili kişileri” alınmıştır

Araştırmada, “işverenlerin diğer insanların fırsatçı olduğu ve adil davranmayacağı ve bu ülkede her şeyin güç ilişkileri içerisinde şekillendiğine dair genel bir anlayışı olduğu...”İşverenlerin, basına, adalet sitemine ve siyasi kurumlara güveni son derece düşüktür ve geleceğe bakış açıları da oldukça karamsar...” oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Sipahioğlu ve Öner(2013) tarafından yapılan “Ortaöğretim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Örgütsel Güven Algıları” konulu araştırmada, “Kayseri ili merkezinde bulunan 24 ortaöğretim kurumunda görev yapmakta olan öğretmenin, okullarına ilişkin örgütsel güven algılarının düzeyini belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma, Yılmaz (2005)

tarafından geliştirilen “Okullarda Örgütsel Güven Ölçeği” ile tarafından ölçeğin geçerlilik güvenirlik çalışmasında 4 alt boyut bulunmuş, bunlar çalışanlara duyarlılık, yöneticiye güven, iletişim ortamı ve yeniliğe açıklık olarak sıralanmıştır. Ölçek, 117’si Kadın ve 168’i Erkek olmak üzere toplam 285 öğretmene uygulanmıştır. Araştırma sonucunda ulaşılan sonuçlar şunlardır;

- Ortaöğretim kurumlarında görev yapmakta olan öğretmenlerin güven düzeyleri diğer kurumdaki öğretmenler göre daha yüksek olarak belirlenmiştir.
- Araştırmada, eğitim fakültesinden mezun olan öğretmenlerin “yöneticiye güven ve yeniliğe açıklık boyutlarında” diğer fakülte mezunlarına oranla güven düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Ortaöğretim kurumlarındaki öğretmenlerin örgütsel güven düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Kadın öğretmenlerin örgütsel güven düzeylerinin erkeklere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Ayık, Şayir ve Yücel (2015)’in “Değerlere göre yönetim ve örgütsel güven ilişkisinin ortaokul öğretmenlerinin algılarına göre incelenmesi” konulu araştırmada, ortaokul öğretmenlerinin örgütsel güvene ilişkin algıları ile değerlere göre yönetim algıları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma “2013- 2014 eğitim öğretim yılında Erzurum il merkezi Yakutiye ilçesinde Milli Eğitim Bakanlığına bağlı 15 ortaokulda görev yapmakta olan 219 öğretmen ile “Örgütsel Güven Ölçeği” ve “Değerlere Göre Yönetim Ölçeği” ile yapılmıştır. Araştırmanın sonucunda, örgütsel güven boyutlarından olan yöneticiye güven algısının en yüksek düzeyde olduğu, paydaşlara güven algısının ise en düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada ulaşılan bir diğer sonuçlar ise, öğretmenlerin ortaokulların değerlere göre yönetildikleri görüşünde oldukları, örgütsel güven ile değerlere göre yönetim arasında bir ilişki olduğu, örgütsel güvenin “yöneticiye güven, meslektaşlara güven ve paydaşlara güven” boyutları ile değerlere göre yönetim değişkeni tarafından pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğudur.

Teyfur, Beytekin ve Yalçınkaya (2013)’nın “İlköğretim okul yöneticilerinin etik liderlik özellikleri ile okullardaki örgütsel güven düzeyinin incelenmesi” konulu araştırma, “İzmir ilindeki ilköğretim okullarında bulunan yöneticilerin etik liderlik düzeylerinin okullardaki örgütsel güven düzeyine etkisinin” araştırılması amaçlanmış ve araştırma anket uygulaması yöntemi ile yapılmıştır. 716 öğretmenin katılımıyla

gerçekleştiği anket araştırmada “İzmir’de bulunan ilköğretim okullarındaki öğretmenler okul yöneticilerinin etik liderlik becerilerinin örgütsel güven düzeyini etkilediği”, “İzmir’deki ilköğretim öğretmenlerin eğitim düzeyi arttıkça okullarındaki örgütsel güven düzeyini yetersiz buldukları”, “İzmir’de ilköğretim öğretmenlerinin bir sendikaya üye olma durumları ile örgütsel güvenin alt boyutları olan yöneticiye güven, iletişim ortamı ve yeniliğe açıklık arasında anlamlı bir ilişki” olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

### **2.1.2. Çalışanların Verimliliği Üzerine Yapılan Çalışmalar**

Gök (2014) tarafından yapılan “Toplam kalite yönetimi uygulamalarının özel sağlık kuruluşlarında iş verimliliği üzerinde etkisini Elazığ Medikal Park Hastanesi örneği” konulu betimsel tarama modelinde olan araştırma örneğine, Elazığ ilindeki Medikal Park Hastanesi’nde çalışan 100 personel alınmıştır.

Araştırmada;

- Çalışanların çoğunluğunun TKY’nin önemli olduğu ve hastaneleri için faydalı olacağı düşüncesinde oldukları,
- Çalışanların çoğunluğunun çalışanların TKY uygulamaları için motive edecek ödüllendirme sistemlerinin olmadığı görüşünde oldukları,
- Çalışanların çoğunluğunun “verilen eğitimlerden memnun kaldıkları ve bu eğitimlerin kişisel eğitimlerini olumlu yönde etkilediği görüşünde oldukları,
- Çalışanların çoğunluğunun tüm çalışanların yeteneklerini uygun işlerde çalışmadıkları görüşünde oldukları,
- Erkek çalışanların “eğitime bağlı verimlilik algıları ve örgütsel verimlilik algılarının” kadınlara oranla daha yüksek olduğu,
- Kıdem yılı 11 yıldan fazla olanların örgütsel verimlilik algılarının daha yüksek olduğu,
- “TKY uygulamaları zaman yönetimi verimliliğini ve örgüt üyelerinin verimliliğini olumlu yönde etkilediği”
- Çalışanların cinsiyeti ile “Zaman Yönetimi Verimliliği” ve “Örgüt Üyelerinin Verimliliği” arasında bir farklılık olmadığı,
- Çalışanların cinsiyeti ile “Eğitime Bağlı Verimlilik” ve “Örgütsel Verimlilik” ile cinsiyet arasında anlamlı farklılık olduğu,
- “ Erkek çalışanların kadın çalışanlara oranla eğitime bağlı verimlilik algıları ve örgütsel verimlilik algıları daha yüksek” olduğu,

- “Zaman Yönetimi Verimliliği”, Örgütsel Verimlilik” ve “Örgüt Üyelerinin Verimliliği” ile sektörde çalışma yılı arasında anlamlı farklılık olmadığı,
- “Eğitime Bağlı Verimlilik” ile sektörde çalışma yılı arasında anlamlı farklılık olduğu,
- “11 yıldan fazla aynı sektörde çalışan bireylerin diğer bireylere oranla örgütsel verimlilik algıları daha yüksek olduğu”,
- Çalışma yılına göre “Zaman Yönetimi Verimliliği”, Örgütsel Verimlilik”, “Eğitime Bağlı Verimlilik” ve “Örgüt Üyelerinin Verimliliği” ile bulunduğu hastanede çalışma yılı arasında anlamlı farklılık olmadığı,
- “ TKY uygulamaları ile zaman yönetimi verimliliği ve örgüt üyelerinin verimliliği algıları arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki olduğu,
- “TKY uygulamalarının zaman yönetimi verimliliğini ve örgüt üyelerinin verimliliğini olumlu yönde etkilediği”,
- “ TKY uygulamalarıyla beraber sağlık personelinin verimlilik algısı arttığı” sonuçlarına ulaşılmıştır.

Dalkıran (2014) “Zaman yönetiminin hemşirelerin iş verimleri üzerine etkilerinin belirlenmesine ve zaman yönetimini engelleyen faktörlerin ortaya konulması amacıyla yapılan çalışmada İzmir Dr. Behçet Uz Çocuk Hastalıkları ve Cerrahisi Eğitim ve Araştırma Hastanesi hemşirelerine uygulanmak üzere anket hazırlanmış ve hastanede çalışan 348 ebe ve hemşireden 185 ebe ve hemşire araştırma kapsamına alınmıştır”.

Araştırmada;

- “Zaman yönetiminin hemşirelerin iş verimi üzerinde etkisi olduğu” ve bunun hemşirelerin demografik özelliklerine göre farklılaşmadığı
- “Hemşirelerin, zaman yönetimi planlamasının iş verimliliğini arttırdığına yönelik inancında oldukları”
- “Hemşirelerin, zaman yönetimi planlaması yapmaya istekli ve bu konuda yeterli bilgiye sahip oldukları” ve bunun hemşirelerin demografik özelliklerine göre değişmediği,
- “Hemşirelerin, zaman yönetimi planlaması yapmalarını engelleyen dış faktörlerin olduğu inancında oldukları ve bu durumun hemşirelerin demografik özelliklerine göre farklılaşmadığı”



- Hemşirelerin çalışma koşulları ve çalışanlar arasındaki ilişkinin, zaman yönetimi ve verimlilik üzerinde etkiye sahip olduğu” ve bu durumun hemşirelerin demografik özelliklerine göre farklılaşmadığı
- Hastanenin yönetim anlayışının hemşirelerin zaman yönetiminde ve verimlilikleri üzerinde etkiye sahip olduğu ” ve bu durumun hemşirelerin demografik özelliklerine göre farklılaşmadığı” sonuçlarına ulaşılmıştır.

Pekel (2001) tarafından yapılan, “İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi” konulu araştırmada, “havalimanı çalışanlarının motive olma ve daha verimli çalışmalarında en çok hangi unsurlara önem verdikleri” araştırılmıştır. “Araştırma Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Başmüdürlüğü çalışanlarına” yönelik olarak anket yöntemi ile yapılmıştır. Kurumun farklı birimlerinde çalışanlardan 255’ine anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, iş gören verimliliğinin motivasyon faktörlerinden etkilendiği, çalışanların iş verimliliğinin artırılabilmesi için örgütsel motivasyon ortamının geliştirilmesi gerektiği, bunun içinde “personel arasındaki arkadaşlık ilişkilerinin desteklenmesi” çalışan maaşlarının tatmin edici şekilde düzenlenmesi, iş ortamındaki fiziki koşulların iyileştirilmesi, işteki teknolojik ekipmanın iyileştirilmesi, ödül sisteminin getirilmesi, kurumda kariyer imkanlarının sağlanması, çalışanların özlük haklarının iyileştirilmesi, eğitim olanaklarının sağlanması, kuruda yatay ve dikey iletişim ortamının oluşturulması gerektiği ifade edilmektedir.

Yapar (2005) tarafından “Motivasyonun iş verimliliği üzerine etkisi” konulu araştırma bir finans sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede çalışanların motivasyonlarının iş verimliliğine etkisi araştırılmıştır. Araştırma kurumda çalışanlardan 156 kişiye anket uygulaması yöntemi ile yapılmıştır. Araştırma sonucunda genel olarak “ABC işletmesinde çalışanların motivasyonu ile verimlilik arasında orta ve yüksek derecede bir ilişki” olduğu belirlenmiştir. Araştırmada ulaşılan diğer sonuçlar şu şekilde özetlenebilir;

- Çalışanları iş performansının ve motivasyonlarının amirlerinin kendileri ile yardımcı olmaya yönelik bir ilişki içinde olmaları durumunda ve çalışanların amirlerine güven durumlarında arttığı belirlenmiştir.
- Çalışanların iş arkadaşları ile olumlu iletişim içinde olmalarının motivasyonu ve iş verimliliğini arttırdığı belirlenmiştir.
- Çalışanların kurumda yükselme imkânlarının olmasının, çalışma ve izin sürelerinin tatmin edici şekilde olmasının, işteki fiziksel ortamın ve teknolojik

donanımın tatmin edici şekilde olmasının çalışan motivasyonu ve iş verimliliği arasında bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

- Çalışanların orta dereceden yeterli olan yükselme olanakları olması durumu ile orta derecede motive olunması arasında bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
- Çalışanların cinsiyetlerine göre motivasyon durumlarının farklılaştığı, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre motivasyon durumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir.
- Örgüte güven durumunda çalışanların kıdemi arttıkça kuruma güveninin de aynı şekilde artmadığı belirlenmiştir.

Yılmaz (2010) tarafından, “Takım Üyelerinin Güven Duygusu ve Verimlilikleri Arasındaki İlişkiler” konulu araştırmada, “takımlarda güven duygusu ile hareket eden çalışanların bireysel ve bölüm verimliliğine olan ilişkisini ortaya çıkartmak ve etkisini araştırmak amaçlanmıştır. Araştırma kapsamına Gölcük’te imalat sanayi alanında faaliyet gösteren 50 firmada çalışan toplam 155 kişi alınmıştır. Araştırmada “çalışanların oluşturduğu takımlarda bireye, yöneticiye ve örgüte olan güveni kendi aralarında değerlendirilmesi yapılmıştır. Verimlilikleri de örgütsel ve bireysel olarak ele alınmış hem kendi aralarında hem de güven duygusu ile etkileri araştırılmıştır. Güven duygusunun çalışanlar açısından yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven, bireysel güven olarak boyutlandırılmış ve çıkan verilerin bireysel verimlilik ve örgütsel verimlilik üzerindeki etkileri araştırılmış değerlendirmeler yapılmıştır”.

Araştırma sonucunda, bireysel güveninin %27 oranında örgütsel güveni etkilediği, bireysel güvenin %41 oranında yöneticiye olan güveni etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca örgütsel verimliliğin %41 oranında örgütsel güveni %48 oranında da yöneticiye olan güveni etkilediği belirlenmiştir.

Sandal (2014), “Örgütsel güven ile verimlilik arasındaki ilişki” konulu çalışmasında “Adıyaman ili genelindeki resmi tüm eğitim kurumlarındaki, eğitim çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin, verimliliğe etkisini” araştırmıştır. Araştırma “Örgütsel Güven Ölçeği” ve “Çok Amaçlı Güven Ölçeği”nin anketlerinden faydalanılmıştır. 2013-2014 yılında ildeki okullarda çalışan toplam 8429 öğretmen arasından rastgele seçilen 385 öğretmene uygulanmasıyla yapılmıştır. Sandal (2014) araştırmada, erkek öğretmenlerin kadın öğretmenler göre kuruma güven algılarının daha yüksek düzeyli olduğu belirlenmiştir. Araştırmada sonucunda genel olarak, kuruma güven ile iş

verimliliği arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, kuruma güveninin iş verimliliğini etkilediği belirlenmiştir.

Taşdan (2010) çalışmasında ilköğretim okulu öğretmenlerinin, yüksek düzeyde kuruma güven algısında oldukları ve “okul yöneticilerine ve meslektaşlarına “yüksek” düzeyde, paydaşları olarak kabul ettikleri kişilere ise “orta” düzeyde güven algısında olduklarını, öğretmenlerin en çok yöneticilere, ikinci sırada meslektaşlarına, en son sırada ise paydaşlara güven duyduklarını belirlemiştir”.

Memduhoğlu ve Zengin (2011), çalışmalarında öğretmenlerin yöneticilerine “orta düzeyde”, Gökduman (2012) öğretmenlerin yöneticilerine “orta düzeyde” güven duyduklarını belirlemiştir. Gökduman (2012) çalışmasında katılımcıların meslektaşlarına güven duyduklarını ancak öğrencilere ve velilere “kısmen katılıyorum” düzeyinde güven duyduklarını belirlemiştir.

Bökeoğlu ve Yılmaz (2008) “İlköğretim okullarında örgütsel güven hakkında öğretmen görüşleri” konulu çalışmalarında”, öğretmenlerin “...en çok yöneticilere ikinci sırada meslektaşlarına, en son sırada ise paydaşlara güven...” duyduklarını belirlemiştir.

Polat ve Celep (2008) “Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları” konulu çalışmalarında öğretmenlerin okula güven duygularının cinsiyetlerine göre farklılık gösterdiğini ve erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre güven duygularının daha yüksek düzeyli olduğu belirlenmiştir.

Özer (2006), “Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları” konulu çalışmalarında “erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre, okullarında meslektaşları arasında güvene dayalı bir ilişkinin daha üst düzeyde” olduğunu belirlemiştir.

Aybar (2011) “İstanbul’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı 4 otel işletmesinde öğrenen örgütler ile verimlilik ilişkisi konulu araştırmasında “öğrenen örgüt-verimlilik ilişkisinin, örgütün öğrenme düzeyi ve bu yaklaşımı bünyesinde yaşatmasıyla doğrudan ilişkili olduğu, öğrenen örgüt yapısıyla verimlilik arasında pozitif ve doğrusal bir ilişki olduğunu belirlemiştir”.

Akyüz (2008) tarafından yapılan “Çok uluslu otel işletmelerinde verimlilik anlayışı: İstanbul örneği” konulu araştırma, İstanbul’da yer alan uluslararası düzeyde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde 36 çalışanın iş verimliliği ve verimliliğe etki eden faktörler araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, araştırmaya katılanların %25,0’ine göre “otelin türü ve yeri”, %13,9’una göre “iş gücü”, %8,3’üne göre “teknik yapı”

%30,6'sına göre "kalite" %22,2'sine göre "ürün ve hizmet karması" faktörünün iş verimliliği önemli derecede etkilediği belirlenmiştir.

Özkan (2007)'in "bilgi teknolojilerinin verimliliğe etkisini" finans sektöründe araştırdığı çalışmasında "bilgi teknolojilerinin kullanımının hizmet sektöründe verimliliğe etki ettiğini ve maliyetlerin azalmasını sağladığını ifade etmektedir.

Ulutaş(2010) "Birey-Örgüt Uyumunun İş Stresi Ve Verimlilik Üzerine Etkisi" başlıklı çalışmasında, "birey ve örgüt uyumu ile iş stresi ve verimlilik arasındaki ilişkiyi" araştırmıştır. Muğla ilinin Dalaman ilçesinde bulunan Uluslararası Havalimanında farklı sektörlerde faaliyet gösteren yirmi işletmenin yönetici ve çalışanlarını araştırma kapsamına almıştır. Araştırma sonucunda "birey-örgüt uyumu ile verimlilik arasında pozitif yönde anlamlı ve güçlü bir ilişki" olduğu, "birey-örgüt uyumu ile iş stresi arasında negatif yönde ve güçlü, verimlilik ile pozitif yönde güçlü bir ilişki" olduğu belirlenmiştir.

Göçer (2013) "Yabancı doğrudan yatırımların verimlilik ve makroekonomik etkileri" konulu çalışmasında, "Yabancı Doğrudan Yatırımların (YDY) ev sahibi ülkede verimliliğe olan katkıları ve makroekonomik değişkenler üzerindeki etkileri Türkiye, Çin ve Hindistan örneğinde, karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. "...Yapılan ampirik analizler sonucunda YDY'deki %1'lik artışın Türkiye'de; toplam faktör verimliliğini %0.10, ekonomik büyümeyi %0.49 ve yurtiçi yatırımları %0.12 oranında arttırdığı, cari açığı %2.79, istihdamı ise %0.01 oranında azalttığı tespit edilmiştir. Çin'de; toplam faktör verimliliğini %0.35, ekonomik büyümeyi %0.74, cari işlemler fazlasını %1.50, yurtiçi yatırımları %0.08 ve istihdamı %0.042 oranında arttırdığı görülmüştür. Hindistan'da ise; toplam faktör verimliliğini %0.08, ekonomik büyümeyi %0.18 ve istihdamı %0.005 oranında arttırdığı, yurtiçi yatırımları %0.02, cari açığı da %1.81 oranında azalttığı sonucuna ulaşılmıştır..."

Kaygısız ve Hatırlı (2014) "Bürolarda Çalışma Ortamı Ve Yerleşme Düzeninin Ergonomik Tasarım Çerçevesinde Düzenlenmesinin Verimliliğe Etkisi" başlıklı çalışmalarında "çalışanların ergonomik koşullarının düzenlenmesinin kişisel verimliliğe ve işletmenin kalitesini arttırmaya katkısını Taylorist bakış açısı ile araştırmak amaçlanmıştır. "...Çalışma genel olarak değerlendirildiğinde, Taylor'un o zamanın şartlarında yönetimi bilimsel olarak incelemesi, verimlilik adına gerçekleştirmiş olduğu somut örnekler ve personel yönetimi yöntemlerine olan katkıları irdelenmiş, kendisinden sonra gelen araştırmacı ve bilim adamlarına esin kaynağı olmasından

dolayı Taylor'un eleştirilerden ziyade, onun orijinal eserlerinin incelenmesi gerektiği ve yönetim alanında gerçekleştirdiği gelişmelerin mercek altına alınması gerektiğini ortaya koymaktadır. İyi bir yönetim ve verimlilik için görüşlerinin uygulama alanı bulmasa dahi yeniden yorumlanmasına gereksinim duyulduğu sonucuna varılmıştır...”.

## **2.2. Araştırma Konusunun Literatürdeki Önemi ve Literatüre Katkısı**

Organizasyonlarda çalışanların güven algılarının iş verimliliği üzerine etkilerinin incelendiği bu çalışmada TRT İstanbul televizyonunda yayında çalışan personelin güven algı düzeylerinin iş verimliliklerine ne düzeyde yansıdığına tespiti yapılmaya çalışılmıştır. Güven algı düzeylerinin personel arasında farklılık göstermesi, yaşa, cinsiyete, çalışma yılına, medeni duruma ve kurum içindeki statüye göre değişiklik göstermektedir. Bu çalışma ile TRT İstanbul televizyonundaki çalışanların bu farklıları göz önünde bulundurularak hem kendi kurumlarına, hem yöneticilerine hem de kendi çalışma arkadaşları arasındaki güven algı düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Literatür araştırmasında kurumsal güven ve iş verimliliğine yönelik araştırmaların farklı değişkenler ile yapıldığı görülmektedir. Bununla birlikte araştırmaların genellikle, araştırılan kişilerin demografik ve sosyo demografik özellikler ile ilişkisinin araştırılmasına yönelik yapıldığı görülebilmektedir.

Literatürde kurumsal güven ve iş verimliliği konusunda yapılan araştırmaların çoğunlukla, örgütsel güven algı düzeyi ve örgütsel güven algı düzeyinin çalışılan kurum, çalışanların cinsiyeti, kurumda çalışma süresi, çalıştığı bölümü, eğitim durumu, mezun olunan eğitim alanı, çalışma statüsü ve medeni durumu gibi değişkenlerden olan etkisini araştırmaya yönelik olduğu görülmektedir.

Kurumsal güven ile ilgili yapılmış çalışmaların, çoğunlukla çalışanların güven algısı düzeyinin sıklık-esneklik durumunu, örgütsel güven, kurumsal girişimcilik ve firma performansı üzerindeki etkisi, kurumsal güvenin kuruma ve topluma etkisi, örgütsel kültüre etkisinin araştırılmasına yönelik olduğu görülmüştür.

İş verimliliği ile ilgili yapılmış araştırmaların çoğunlukla çalışanların iş verimlilik düzeyleri, iş verimliliğinin işverenlere, kuruma ve topluma etkisi, çalışanların demografik ve sosyo demografik özelliklerinin iş verimliliğine etkisi, motivasyon ile verimlilik ilişkisi ve örgütsel kültür ve örgütsel güven ilişkisi, liderliğin iş verimliliği üzerindeki etkisini araştırmaya yönelik olduğu görülebilmektedir.

Bu araştırmada çalışanların kurumsal güven ile iş verimliliği algılarının araştırılması ve kurumsal güven ile iş verimliliği arasındaki ilişkinin araştırılması amaçlanmıştır. Literatür taramasında bu yönde yapılmış çalışmaların yok denecek kadar az olduğu görülmüştür. Bu alışma kendi alanında bir ilk olma özelliği taşıdığından diğer çalışmalardan farklılık göstermektedir. Bu nedenle araştırmanın bu yönüyle literatüre katkı sağlayacağı dşnlmektedir.



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### TÜRKİYE RADYO VE TELEVİZYON KURUMU İSTANBUL MÜDÜRLÜĞÜNE BAĞLI ÇALIŞANLARIN GÜVEN ALGISININ İŞ VERİMLİLİĞİNE ETKİSİ ÜZERİNE YAPILAN BİR ALAN ARAŞTIRMASI

#### 3.1. Araştırmanın Metodolojisi

Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışanların kuruma güven algılarının düzeyi ve güven algılarının iş verimliliğine etkisini araştırmak amacıyla planlanan bu araştırma, nicel araştırma yöntemi ile yapılmış, durum tespit etmeye yönelik tarama niteliğindedir.

Kurumda çalışanlara anket uygulaması yöntemi ile veriler elde edilmiştir. Araştırmada kullanılan 2 boyutlu ölçek anket, çalışanların örgütsel güven algı durumları, iş verimlilik durumları ve örgütsel güven algılarının iş verimliliğine etkisini belirlemeye yönelik olarak hazırlanmıştır. Birinci boyut olan örgütsel güven boyutu ise, kendi içinde kuruma güven, yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven bölümleri olmak üzere üç alt boyuta ayrılmaktadır. Bu üç boyutun her birinin ortalama değeri, ilgili boyutun güven durumunu tespit etmeye yönelik olup, örgütsel güven algısı ise bu üç boyutun toplam ortalama değerinden oluşmaktadır. Anketin ikinci boyutu iş verimliliği boyutu ile ilgili olup, çalışanların iş verimliliğine ilişkin durumlarını belirlemeye yöneliktir. Araştırmada, genel olarak, kurumda çalışanların, kuruma güven algıları arasında, yöneticiye güven algıları arasında, çalışma arkadaşlarına güven algısı arasında fark olup olup olmadığı ve çalışanların iş verimlilik algılarının farklılaşma durumları ile kurumun toplam örgütsel güven algılarını iş verimliliğini ne şekilde etkilediği araştırılmıştır.

#### 3.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışanların güven algılarının düzeyi ve güven algılarının iş verimliliğine etkisini araştırmak amacıyla planlanmıştır.

### **3.3. Araştırmanın Önemi**

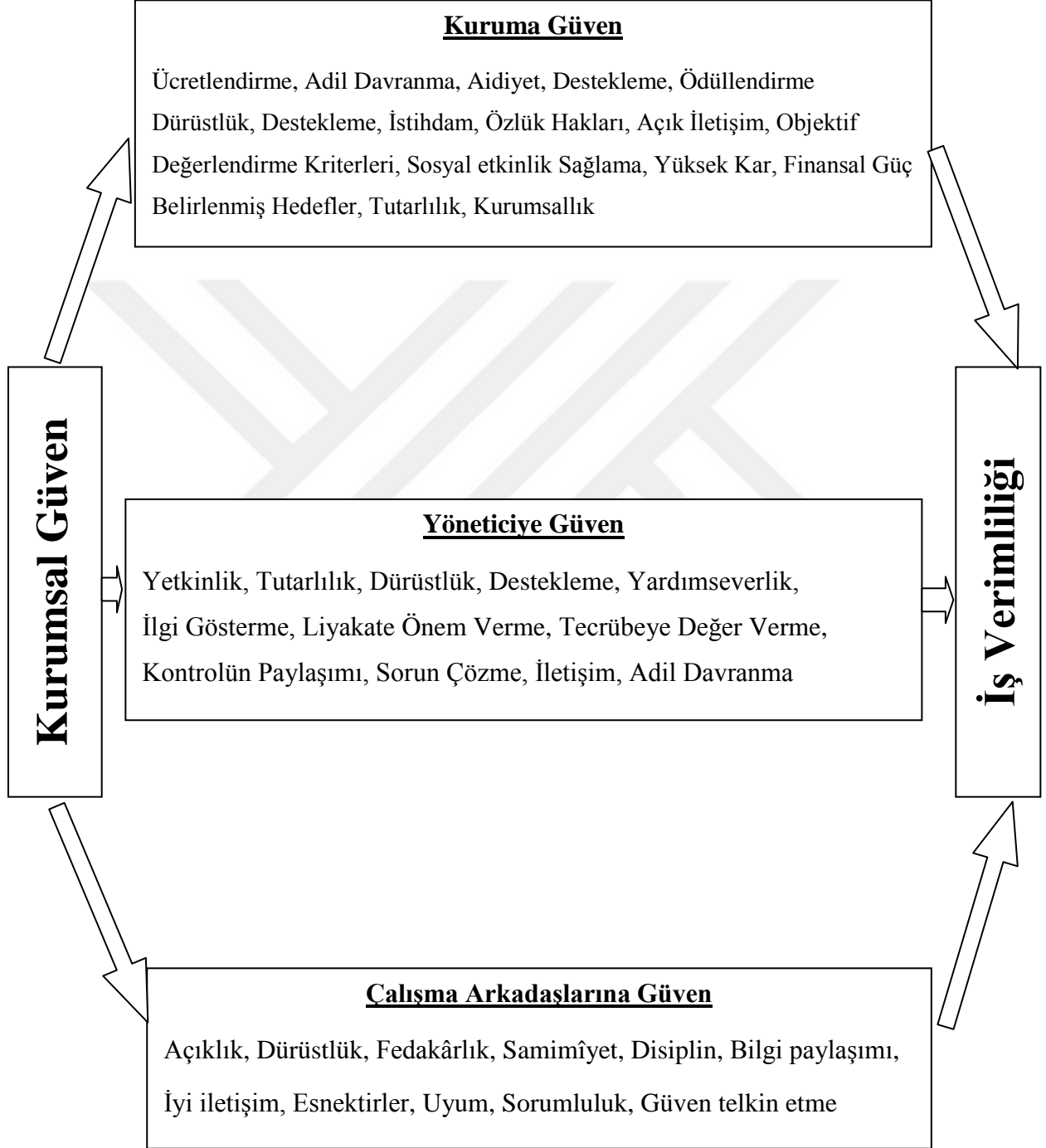
Literatürde yapılmış benzer araştırmalar sadece kurumun örgütsel güven algısını belirlemeye yönelik çalışmalar olduğu ve örgütsel güven algısının, çalışanların demografik özellikleri ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Aynı şekilde, iş verimliği araştırmaları da, kurum çalışanların iş verimliği algılarını saptamak, iş verimliliği çalışanların demografik özelliklerini ne şekilde etkilediğinin irdelendiği anlaşılmaktadır. Örgütsel güvenin iş verimliliğine etkisini araştıran çalışmaların ise yok denecek kadar az olduğu gözlenmiştir. Bu araştırmada, kurum çalışanlarının hem örgütsel güven algılarının, hem iş verimliliği algılarının hem de örgütsel güven algısının iş verimliliğini ne şekilde etkilediğini araştırmaya yönelik olduğu için literatüre mütevazı ölçülerde katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışan toplam 149 çalışan oluşturmaktadır. Kurumda bulunan 10 birimde çalışan kişilere basit tesadüfi yargısal örnekleme yöntemi ile ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında ulaşılabilen toplam 100 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Bu örneklem büyüklüğü, Sekaran 1992:253,akt.Altınışık vd.(2007) <<Belirli evrenler için kabul edilebilir örnek büyüklükleri>> çizelgesine uygundur.



### 3.5.Araştırmanın Modeli



Şekil 5: Araştırmanın Modeli

### **3.6. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırma betimsel nitelikte ilişkisel tarama modelinde olup, araştırmanın metodolojisi TRT kurumunda çalışanların kuruma güven algılarını ve iş verimliliklerini tespit etmeye yönelik nicel araştırma yöntemindedir. Araştırmanın hipotezleri şunlardır;

H1.Çalışanların kuruma güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir.

H2. Çalışanların yöneticilerine güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir.

H3. Çalışanların çalışma arkadaşlarına güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir.

### **3.7. Veri Toplama Araçları**

Araştırmada, veri toplama aracı olarak anketlerden yararlanılmıştır. Araştırmada kurumda çalışan 110 kişiye anketler araştırmacı tarafından elden dağıtımı yapılmış ve anketlerin doldurulmasını takiben aynı şekilde araştırmacı tarafından elden toplanmıştır. Eksik olarak doldurulmuş şekilde geri dönen 10 anket araştırmanın kapsamı dışına bırakılmış, tam olarak doldurulmuş olan 100 anket araştırma kapsamına alınmıştır.

Anket ile elde edilen veriler, SPSS 21 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

### **3.8. Araştırmada Kullanılan Ölçekler**

Araştırmada kullanılan bu anketin ilk boyutundaki örgütsel güven algısı boyutu ölçeği, İslamoğlu, Birsal ve Börü, (2007) tarafından geliştirilmiş, “Örgütsel Güven Algısı Ölçeği”dir. İş verimliliğini saptamaya yönelik anketin ikinci boyutu Gök (2014) ‘ün “Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Özel Sağlık Kuruluşlarında İş Verimliliği Üzerine Etkisi: Elazığ Medikal Park Hastanesi Örneği” konulu çalışmasından kullanılan “Verimlilik Ölçeği”dir.

Aksoy (2006)’un çalışmasında yer alan Kuruma Güven Ölçeği ve Gök (2009)’ün çalışmasında yer alan İş Verimliliği Ölçeği bu araştırmada bir araya getirilmiştir.

Anketin Kuruma Güven bölümü üç boyutlu olup, birinci boyut “kuruma güven”, ikinci boyut “yöneticiye güven”, üçüncü boyut “çalışma arkadaşlarıma güven” boyutudur. Her boyutta yer alan ifadeler 5’li likert tipi soru olup seçenekler aşağıdaki gibi derecelendirilmiştir.

**Tamamen Katılıyorum (5)**

**Oldukça Katılıyorum(4)**

**Biraz Katılıyorum(3)**

**Çok Az Katılıyorum (2)**

**Hiç Katılmıyorum (1)**

İkinci bölümde yer alan iş verimliliği ölçeği de likert ölçekte hazırlanmış ve seçenekleri;

**Tamamen Katılmıyorum (1)**

**Katılmıyorum(2)**

**Kararsızım(3)**

**Katılıyorum(4)**

**Tamamen Katılıyorum (5)** şeklindedir.

Nicel verilerin çözümlenmesinde kurumsal güven ölçeğinde yer alan ifadelerin derecelendirmesi şu şekilde yapılmıştır;

**1.00 - 1.80: Hiç Katılmıyorum**

**1.81 - 2.60: Çok Az Katılıyorum**

**2.60 - 3.40: Biraz Katılıyorum**

**3.41 - 4.20: Oldukça Katılıyorum**

**4.21 - 5.00: Tamamen Katılıyorum**

İkinci ölçek olan iş verimliliği ölçeğinde yer alan ifadelerin derecelendirmesi şu şekilde yapılmıştır;

**1.00 - 1.80: Tamamen Katılmıyorum**

**1.81 - 2.60: Katılmıyorum**

**2.60 - 3.40: Kararsızım**

**3.41 - 4.20: Katılıyorum**

**4.21 - 5.00: Tamamen Katılıyorum**

Araştırmada anket uygulaması yapıldıktan sonra ankette yer alan her bölüme geçerlilik ve güvenilirlik testi uygulanmış ve test sonucu Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2**  
**Ölçeğin Güvenilirlik Durumu**

Ölçek		N	Cronbach's Alpha
Kurumsal Güven Ölçeği	Kuruma Güven	36	0,946
	Yöneticiye Güven	40	0,989
	Çalışana Güven	38	0,986
İş Verimliliği Ölçeği	İş Verimliliği	17	0,822
Anket bütünü	Kurumsal Güven ve İş Verimliliği Ölçeği	131	0,953

Kurumsal Güven ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik testi hem ölçeğinin bütününe hem de ölçekte yer alan her bölüme ayrı ayrı uygulanmıştır. Bu ölçeğin birinci bölümü olan **Kuruma Güven** boyutunda yer alan 36 ifadenin bütününe uygulanan geçerlilik güvenilirlik testi sonucunda toplam 36 sorunun geçerlilik ve güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha ) 0,946 olarak hesaplanmış olup bu ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu anlamına gelmektedir.

Kurumsal Güven ölçeğinin ikinci bölümünde yer alan **Yöneticiye Güven** boyutunda yer alan 40 ifadenin bütününe uygulanan geçerlilik güvenilirlik testi sonucunda geçerlilik ve güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha ) 0,989 olarak hesaplanmış olup bu ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

Kurumsal Güven ölçeğinin üçüncü bölümünde yer alan **Çalışana Güven** boyutunda yer alan 38 ifadenin bütününe uygulanan geçerlilik güvenilirlik testi sonucunda geçerlilik ve güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha ) 0,986 olarak hesaplanmış olup bu ölçeğin de yüksek düzeyde güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

Kurumsal Güven Ölçeğinin bütününe uygulanan geçerlilik güvenilirlik testi sonucunda ankette yer alan 114 ifade bütününe uygulanan geçerlilik güvenilirlik testi sonucunda geçerlilik ve güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha ) 0,955 olarak hesaplanmış **Kurumsal Güven** ölçeğinin bütününe yüksek düzeyde güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

**İş Verimliliği** ölçeğinin yer alan 17 ifadenin bütününe uygulanan geçerlilik güvenilirlik testi sonucunda geçerlilik ve güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha ) 0,822 olarak hesaplanmış olup bu ölçeğin de yüksek düzeyde güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

Ankette yer alan Kurumsal Güven ve İş Verimliliği ölçekleri olmak üzere toplam 131 ifadeye uygulanan geçerlilik ve geçerlilik güvenilirlik testi sonucunda geçerlilik ve güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha ) 0,953 olarak hesaplanmış anket bütününe yüksek düzeyde güvenilir olduğu anlaşılmıştır.

### **3.9. Araştırmanın Bulguları ve Analiz**

Bu bölümde araştırmaya katılanların demografik özelliklerine göre dağılımı ile Kuruma Güven Ölçeği ve İş Verimliliği Ölçeği'ndeki ifadelerle verdikleri yanıtlara ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

### 3.9.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

**Tablo 3**  
**Cinsiyete Göre Dağılım**

Cinsiyet	N	%
Kadın	26	26,0
Erkek	74	74,0
Toplam	100	100,0

Tablo 3’de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %26’sı (n=26) kadın, %74’ü (n=74) erkektir. Buna göre katılımcıların çoğunluğunun erkek olduğu ifade edilebilir.

**Tablo 4**  
**Yaşa Göre Dağılım**

Yaş Aralığı	N	%
18-25	5	5,0
26-30	22	22,0
31-35	28	28,0
36-40	17	17,0
41 ve üzeri	28	28,0
Toplam	100	100,0

Tablo 4’de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların yüzde beş’inin (n=5) yaş aralığı 18-25, %22’sinin (n=22) yaş aralığı 26-30, %28’inin (n=28) yaş aralığı 31-35, %17’sinin (n=17) yaş aralığı 36-40, %28’sinin (n=28) yaş aralığı 41 ve üzeridir. Araştırmaya katılanların çoğunlukla 31-35 (%28) ve 41 ve üzeri (%28) yaş aralığında olduğu ifade edilebilir.

**Tablo 5**  
**Medeni Duruma Göre Dağılım**

Medeni Durum	N	%
Bekar	37	37,0
Evli	63	63,0
Toplam	100	100,0

Tablo 5’de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %37’sinin(n=37) medeni durumu bekar, %63’ünün (n=63) medeni durumu evlidir. Katılımcıların çoğunluğunun evli olduğu ifade edilebilir.

**Tablo 6**  
**Statüye Göre Dağılım**

Statü	N	%
Yönetici	3	3,0
Çalışan	97	97,0
Toplam	100	100,0

Tablo 6’de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların yüzde üç’ü yönetici (n=3), %97’si (n=97) çalışandır.

**Tablo 7**  
**Çalışma Yılına Göre Dağılım**

Çalışma Yılı	N	%
1 yıldan az	9	9,0
1-5 yıl	24	24,0
6-10 yıl	28	28,0
11-15 yıl	7	7,0
15 yıldan fazla	32	32,0
Toplam	100	100,0

Tablo 7’de görüldüğü gibi araştırmaya katılanların %9’unun çalışma yılı bir yıldan az, %24’ünün (n=24) 1-5 yıl, %28’inin (n=28) 6-10 yıl, %7’sinin (n=7) 11-15 yıl, %32’sinin (n=32) 15 yıl ve 15 yıldan fazladır.

### 3.9.2. Kurumsal Güven Algısına İlişkin Bulgular

**Tablo 8**  
**Kuruma Güven İfadelerinin Dağılım Oranları**

İfadeler	N	Derecelendirme				
		1	2	3	4	5
Çalışanlar için kariyer plânlaması yapmaktadır	100	<b>%49</b>	%24	%18	%5	%4
Performans değerlendirmesini objektif yapmaktadır	100	<b>%40</b>	%32	%20	%5	%3
Verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir	100	<b>%36</b>	%29	%21	%9	%5

Ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır	100	<b>%71</b>	%13	%8	%5	%3
Çalışanlarına sahip çıkmaktadır	100	<b>%34</b>	%23	%25	%10	%8
Çalışanların çalışmaktan memnun olduğu bir işyeridir	100	%7	%19	<b>%49</b>	%12	%13
Çalışanların kendilerini ait hissettikleri bir işyeridir	100	%7	%27	<b>%31</b>	%19	%16
Yaratıcılığı desteklemektedir	100	%36	%33	%20	<b>%70</b>	%4
İşten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir	100	%11	%8	%16	%26	<b>%39</b>
Çalışanları uzun süreli istihdam eder	100	%12	%	%15	%32	<b>%36</b>
Profesyonel bir yönetim tarzına sahiptir	100	<b>%29</b>	%25	%24	%16	%6
Maaşları zamanında öder	100	%10	%1	%6	%12	<b>%71</b>
Çalışanlarının özlük haklarını (ssk, tazminat vs.) tam olarak verir	100	%7	%5	%14	%13	<b>%61</b>
Yasalara uygun hareket eder	100	%5	%7	%25	%17	<b>%46</b>
Çalışanların özel hayatlarına saygı duyar	100	%13	%15	<b>%26</b>	<b>%26</b>	%20
Çalışanlara ihtiyaç duyduklarında kolayca izin verir	100	%7	%10	%26	<b>%30</b>	%27
Çalışanları sosyal faaliyetler aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir	100	<b>%56</b>	%27	%13	%4	
Bünyesinde açık iletişim vardır	100	%19	%25	<b>%34</b>	%15	%7
Çalışanların ihtiyaçlarına hassas olup, bu ihtiyaçları karşılamaya çalışır	100	%26	<b>%33</b>	%32	%8	%1
Çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar	100	%20	%28	<b>%34</b>	%11	%7
İşe alımları objektif kriterlere dayalı olarak yapar	100	<b>%43</b>	%25	%17	%10	%5
Konularında uzman kişileri istihdam eder	100	%27	<b>%30</b>	%27	%11	%5
Açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir	100	%13	%24	<b>%30</b>	%20	%13
Huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir	100	%11	%22	<b>%28</b>	%24	%15
Çalışanlara karşı adil davranır	100	<b>%32</b>	%23	%21	%17	%7
Yaptıklarıyla söyledikleri arasında tutarlılık gösterir	100	%26	%25	<b>%27</b>	%16	%6
Çalışanlara destek olur	100	%17	<b>%30</b>	%29	%18	%6
Tanınmış bir firma inancına sahiptir	100	%9	%16	%14	<b>%35</b>	%26
Yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir	100	%13	%11	%18	%25	<b>%33</b>
Kurumsallaşmıştır	100	%4	%4	%13	%28	<b>%51</b>
Köklü bir geçmişe sahiptir	100	%2	%2	%11	%13	<b>%72</b>
Yüksek karlılığa sahiptir	100	%20	%12	%20	%17	<b>%31</b>
Finansal açıdan güçlüdür	100	%6	%9	%15	%11	<b>%59</b>
<b>Tablo Devamı</b>						
Beraber çalıştığı işletmelerle ticari sürekliliğini sağlamaya çaba gösterir	100	%13	%10	<b>%37</b>	%14	%26
Çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar	100	%17	%26	<b>%33</b>	%14	%10
Çalışanlar için iyi bir referanstır	100	%4	%8	%18	%19	<b>%51</b>

Tablo 8’da görüldüğü gibi, ankette yer alan Kurumsal Güven Ölçeğinin Kuruma Güven bölümündeki ifadelerle araştırmaya katılanların çoğunlukla verdikleri yanıtların dağılımı şu şekildedir:

“Çalışanlar için kariyer plânlaması yapmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%49 ) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Performans değerlendirmesini objektif yapmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( % 40) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (% 36) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %71 ) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“alışanlarına sahip çıkmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%34) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“alışanların çalışmaktan memnun olduğu bir işyeridir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %49 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“alışanların kendilerini ait hissettikleri bir işyeridir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %31 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yaratıcılığı desteklemektedir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“İşten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%39 ) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir. Bu ifadeye hiç katılmayanların oranı ise %11’dir.

“alışanları uzun süreli istihdam eder” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Profesyonel bir yönetim tarzına sahiptir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Maaşları zamanında öder” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%71) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“alışanlarının özlük haklarını (SSK tazminat vs.) tam olarak verir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%61 ) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yasalara uygun hareket eder ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%46) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“alışanların özel hayatlarına saygı duyar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%26) oldukça katılıyorum ve biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“alışanlara ihtiyaç duyduklarında kolayca izin verir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%30) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“alışanları sosyal faaliyetler aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%56) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.



“Çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%34 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşe alımları objektif kriterlere dayalı olarak yapar ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (% 43) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Konularında uzman kişileri istihdam eder ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (% 30) çok az katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%28) biraz katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanlara karşı adil davranır ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%23) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Yaptıklarıyla söyledikleri arasında tutarlılık gösterir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%27) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanlara destek olur ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%30) çok az katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Tanınmış bir firma inancına sahiptir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%35) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (% 33) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Kurumsallaşmıştır ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%51) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Köklü bir geçmişe sahiptir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%72) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yüksek karlılığa sahiptir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Finansal açıdan güçlüdür ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%59) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Beraber çalıştığı işletmelerle ticari sürekliliğini sağlamaya çaba gösterir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%37) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (% 33) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanlar için iyi bir referanstır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%51) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

Kurumsal Güven Ölçeğinin Kuruma Güven bölümündeki ifadelere araştırmaya katılanların verdikleri cevapların derecelendirmesinin ortalama değerleri aşağıda Tablo 9’da gösterilmiştir.

**Tablo 9**  
**Kuruma Güven İfadelerinin Derecelendirmesinin Ortalaması**

İfadeler	N	$\bar{X}$	SS
Çalışanlar için kariyer plânlaması yapmaktadır	100	1,9100	±1,11096
Performans değerlendirmesini objektif yapmaktadır	100	1,9900	±1,03957
Verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir.	100	2,1800	±1,16671
Ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır	100	1,5600	±1,03787
Çalışanlarına sahip çıkmaktadır	100	2,3500	±1,26631
Çalışanların çalışmaktan memnun olduğu bir işyeridir	100	3,0500	±1,05768
Çalışanların kendilerini ait hissettikleri bir işyeridir	100	3,1000	±1,17637
Yaratıcılığı desteklemektedir.	100	2,1000	±1,09637
İşten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir	100	3,7400	±1,34555
Çalışanları uzun süreli istihdam eder	100	3,7500	±1,32097
Profesyonel bir yönetim tarzına sahiptir	100	2,4500	±1,23399
Maaşları zamanında öder	100	4,3300	±1,27172
Çalışanlarının özlük haklarını (ssk, tazminat vs.) tam olarak verir	100	4,1600	±1,25304
Yasalara uygun hareket eder	100	3,9200	±1,20336
Çalışanların özel hayatlarına saygı duyar	100	3,2500	±1,29782
Çalışanlara ihtiyaç duyduklarında kolayca izin verir	100	3,6000	±1,18918
Çalışanları sosyal faaliyetler aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir	100	1,6500	±,85723
Bünyesinde açık iletişim vardır	100	2,6600	±1,15662
Çalışanların ihtiyaçlarına hassas olup, bu ihtiyaçları karşılamaya çalışır	100	2,2500	±,96792
Çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar	100	2,5700	±1,13933
Tablo Devamı			
İşe alımları objektif kriterlere dayalı olarak yapar	100	2,0900	±1,20684

Konularında uzman kişileri istihdam eder	100	2,3700	±1,14287
Açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir	100	2,9600	±1,22202
Huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir	100	3,1000	±1,22680
Çalışanlara karşı adil davranır	100	2,4400	±1,28959
Yaptıklarıyla söyledikleri arasında tutarlılık gösterir	100	2,5100	±1,21018
Çalışanlara destek olur	100	2,6600	±1,13902
Tanınmış bir firma inancına sahiptir	100	3,5300	±1,28279
Yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir	100	3,5400	±1,38841
Kurumsallaşmıştır	100	4,1800	±1,06723
Köklü bir geçmişe sahiptir	100	4,5100	±,91558
Yüksek karlılığa sahiptir	100	3,2700	±1,50993
Finansal açıdan güçlüdür	100	4,0800	±1,28456
Berber çalıştığı işletmelerle ticari sürekliliğini sağlamaya çaba gösterir	100	3,3000	±1,31426
Çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar	100	2,7400	±1,19443
Çalışanlar için iyi bir referanstır	100	4,0500	±1,17529

Tablo 9’da görüldüğü gibi, Kurumsal Güven Ölçeğinin Kuruma Güven bölümündeki ifadelerle araştırmaya katılanların verdikleri cevapların ortalama değerlerine göre çalışanların katılım derecelendirmeleri şu şekildedir;

“Çalışanlar için kariyer plânlaması yapmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre , (1,9100 ±1,11096) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum” dur.

“Performans değerlendirmesini objektif yapmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (1,9900 ±1,03957) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum” dur.

“Verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre , (2,1800 ±1,16671 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ çok az katılıyorum” dur.

“Ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (1,5600±1,03787) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ hiç katılmıyorum” dur.

“Çalışanlarına sahip çıkmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,3500±1,26631) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ çok az katılıyorum” dur.

“Çalışanların çalışmaktan memnun olduğu bir işyeridir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre , (3,0500 ±1,05768 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum ” dur.

“Çalışanların kendilerini ait hissettikleri bir işyeridir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1000 ±1,17637 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Yaratıcılığı desteklemektedir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,1000±1,09637 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum ” dur.

“İşten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre , (3,7400 ±1,34555 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum ” dur.

“Çalışanları uzun süreli istihdam eder” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,7500±1,32097) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Profesyonel bir yönetim tarzına sahiptir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,4500±1,23399) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum ” dur.

“Maaşları zamanında öder” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,3300±1,27172 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum ” dur

“Çalışanlarının özlük haklarını (SSK, tazminat vs.) tam olarak verir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,1600±1,25304) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ oldukça katılıyorum ” dur.

“Yasalara uygun hareket eder” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,9200±1,20336) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum ” dur.

“Çalışanların özel hayatlarına saygı duyar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,2500±1,29782 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum ” dur.

“Çalışanlara ihtiyaç duyduklarında kolayca izin verir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6000±1,18918 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ oldukça katılıyorum” dur.

“Çalışanları sosyal faaliyetler aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (1,6500±,85723) katılım derecelendirmesinin seçeneği “hiç katılmıyorum ” dur.

“Bünyesinde açık iletişim vardır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,6600±1,15662) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanların ihtiyaçlarına hassas olup, bu ihtiyaçları karşılamaya çalışır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,2500±,96792) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum ” dur.

“Çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre , (2,5700 ±1,13933) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ çok az katılıyorum ” dur.

“İşe alımları objektif kriterlere dayalı olarak yapar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,0900 ±1,20684 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum ” dur.

“Konularında uzman kişileri istihdam eder” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,3700 ±1,14287 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ çok az katılıyorum” dur.

“Açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9600±1,22202 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1000±1,22680 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanlara karşı adil davranır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,4400±1,28959 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum ” dur.

“Yaptıklarıyla söyledikleri arasında tutarlılık gösterir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,5100 ±1,21018 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanlara destek olur” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,6600±1,13902 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum ” dur.

“Tanınmış bir firma inancına sahiptir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,5300±1,28279) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum ” dur.

“Yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,5400±1,38841) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ oldukça katılıyorum” dur.

“Kurumsallaşmıştır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,1800±1,06723 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum ” dur.

“Köklü bir geçmişe sahiptir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,5100±,91558 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ tamamen katılıyorum” dur.

“Yüksek karlılığa sahiptir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,2700±1,50993) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Finansal açıdan güçlüdür” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,0800±1,28456 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum ” dur.

“Beraber çalıştığı işletmelerle ticari sürekliliğini sağlamaya çaba gösterir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3000±1,31426) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7400±1,19443 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanlar için iyi bir referanstır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,0500±1,17529 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ oldukça katılıyorum” dur.

**Tablo 10**  
**Yöneticiye Güven**

İfadeler	N	Derecelendirme				
		1	2	3	4	5
Özel yaşantısını iş yaşantısından ayırabilir.	100	%13	%10	%29	<b>%30</b>	%18
Çalışanlarına kurum için önemli olduklarını hissettirebilir	100	%24	%21	%28	%15	%12
Teknik açıdan donanımlıdır.	100	%10	%11	%18	<b>%32</b>	%29
Sorumluluğunu aldığı işlerin hesabını verebilir	100	%14	%15	%27	%24	%20
İyi eğitim almıştır.	100	%11	%20	<b>%28</b>	%21	%20
Çalışanlar arasında etkin bir görev dağılımı yapabilir	100	%21	%21	<b>%30</b>	%18	%10
Çalışanların kendilerini rahat hissetmelerini sağlar	100	%23	%23	<b>%28</b>	%16	%10
Âdildir.	100	%27	%16	<b>%28</b>	%17	%12
Karar alırken çalışanların görüşlerini alır.	100	<b>%31</b>	%30	%13	%16	%10
İyi bir dinleyicidir.	100	<b>%25</b>	%23	%21	%17	%14
Yalan söylemez.	100	%15	%18	%26	<b>%27</b>	%14
Samimîdir	100	%20	%20	%24	%20	%16

Birlikte alınan kararlara uyar.	100	%19	%15	<b>%32</b>	%21	%13
Hem saygılı hem de samimî davranır	100	%22	%17	%22	<b>%23</b>	%16
Anlayışlıdır.	100	%21	%18	<b>%23</b>	<b>%23</b>	%15
Çalışanları her konuda destekler.	100	%21	<b>%29</b>	%23	%11	%16
Kendisine güvenir	100	%10	%12	<b>%31</b>	%22	%25
Kendisi ile barışıktır	100	%12	%15	<b>%31</b>	%20	%22
İnsana değer verir	100	%17	%20	<b>%26</b>	%19	%18
Bilgi ve tecrübelerini paylaşır	100	%17	%23	<b>%25</b>	%13	%22
Bilgi saklamaz.	100	%19	%24	<b>%27</b>	%15	%15
Çalışanların fikirlerine değer verir	100	%22	%20	<b>%31</b>	%16	%11
Yapılan işi takdir eder	100	%27	%16	<b>%26</b>	%17	%14
Bazı ortamlarda çalışanlarının yaptığı işi öne çıkarır.	100	%25	%16	<b>%32</b>	%13	%14
Sıcakkanlıdır.	100	%17	%19	<b>%30</b>	%19	%15
Deneyimlidir	100	%15	%20	<b>%24</b>	%17	<b>%24</b>
Güven telkin eder	100	%21	%23	<b>%25</b>	%16	%15
Takım çalışmasına uygundur.	100	%22	%21	<b>%29</b>	%14	%14
Çalışanların inisiyatif kullanmalarına izin verir.	100	%23	%22	<b>%28</b>	%15	%12
Çalışanlarına geribildirim verir.	100	%23	%18	<b>%29</b>	%15	%15
İletişime açıktır.	100	%17	%18	<b>%25</b>	%22	%18
Pozitiftir.	100	%17	%21	<b>%26</b>	%20	%16
Yaratıcıdır.	100	%21	%20	%18	%16	%15
Koruyucudur.	100	%23	%15	<b>%29</b>	%16	%17
Huzur verir.	100	%23	%21	<b>%26</b>	%16	%14
Çalışanları korur.	100	<b>%25</b>	%22	%23	%15	%16
İlkelidir.	100	%19	%16	<b>%30</b>	%21	%14
Çalışanları birbirine düşürmez.	100	%19	%18	<b>%23</b>	%21	%19
Kendi stresini ve iç çelişkilerini personeline yansıtmaz	100	%20	%17	<b>%32</b>	%17	%14
Karşısındakinin eksikliklerinden faydalanmaz.	100	%20	%17	<b>%24</b>	%22	%17

Tablo 10'de görüldüğü gibi, ankette yer alan Kurumsal Güven Ölçeğinin Yöneticiye Güven bölümündeki ifadelerle araştırmaya katılanların çoğunlukla verdikleri yanıtların dağılımı şu şekildedir;

“Özel yaşantısını iş yaşantısından ayırabilir ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %30 ) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanlarına kurum için önemli olduklarını hissettirebilir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( % 28) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Teknik açıdan donanımlıdır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Sorumluluğunu aldığı işlerin hesabını verebilir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%27 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İyi eğitim almıştır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%28) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanlar arasında etkin bir görev dağılımı yapabilir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %30 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanların kendilerini rahat hissetmelerini sağlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %28 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Âdildir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( % 28) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Karar alırken çalışanların görüşlerini alır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“İyi bir dinleyicidir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%25) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Yalan söylemez” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%27) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Samimîdir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%24) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Birlikte alınan kararlara uyar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Anlayışlıdır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %23) biraz katılıyorum ve oldukça katılıyorum( %23) yanıtını vermiştir.

“Çalışanları her konuda destekler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) çok az katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Kendisine güvenir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Kendisi ile barışıktır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.



“İnsana değer verir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%26) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Bilgi ve tecrübelerini paylaşır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%25) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Bilgi saklamaz” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( % 27) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanların fikirlerine değer verir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yapılan işi takdir eder” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %27 ) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Bazı ortamlarda çalışanlarının yaptığı işi öne çıkarır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %32 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Sıcakkanlıdır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %30) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Deneyimlidir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu ( %24) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Güven telkin eder” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%25) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

Takım çalışmasına uygundur. ” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanların inisiyatif kullanmalarına izin verir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%28 ) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanlarına geribildirim verir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İletişime açıktır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%25) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Pozitifdir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%26) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yaratıcıdır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%21) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Koruyucudur” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Huzur verir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%26) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanları korur” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%25) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“İlkelidir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%30) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanları birbirine düşürmez” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%23) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Kendi stresini ve iç çelişkilerini personeline yansıtmaz” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) hiç katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Karşısındakinin eksikliklerinden faydalanmaz” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%24) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

Kurumsal Güven Ölçeğinin Yöneticiye Güven bölümündeki ifadelerle araştırmaya katılanların verdikleri cevapların derecelendirmesinin ortalama değerleri aşağıda Tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo 11**  
**Yöneticiye Güven İfadelerinin Derecelendirmesinin Ortalaması**

İfadeler	N	$\bar{X}$	SS
Özel yaşantısını iş yaşantısından ayırabilir.	100	3,3000	±1,25126
Çalışanlarına kurum için önemli olduklarını hissettirebilir	100	2,7000	±1,31426
Teknik açıdan donanımlıdır.	100	3,5900	±1,28782
Sorumluluğunu aldığı işlerin hesabını verebilir	100	3,2100	±1,31268
İyi eğitim almıştır.	100	3,1900	±1,27679
Çalışanlar arasında etkin bir görev dağılımı yapabilir	100	2,7500	±1,25831
Çalışanların kendilerini rahat hissetmelerini sağlar	100	2,6700	±1,27172
Âdildir.	100	2,7100	±1,35061
Karar alırken çalışanların görüşlerini alır.	100	2,4400	±1,34330
İyi bir dinleyicidir.	100	2,7200	±1,37862
Yalan söylemez.	100	3,0700	±1,27331
Samimîdir	100	2,9200	±1,36093
Birlikte alınan kararlara uyar.	100	2,9400	±1,28566
Hem saygılı hem de samimî davranır	100	2,9400	±1,39132

Anlayışlıdır.	100	2,9300	±1,36519
Çalışanları her konuda destekler.	100	2,7200	±1,34900
Kendisine güvenir	100	3,4000	±1,26331
Kendisi ile barışıktır	100	3,2500	±1,29002
İnsana değer verir	100	3,0100	±1,34461
Bilgi ve tecrübelerini paylaşır	100	3,0000	±1,39262
Bilgi saklamaz.	100	2,8300	±1,31852
Tablo Devamı			
Çalışanların fikirlerine değer verir	100	2,7400	±1,27620
Yapılan işi takdir eder	100	2,7500	±1,38808
Bazı ortamlarda çalışanlarının yaptığı işi öne çıkarır.	100	2,7500	±1,34371
Sıcakkanlıdır.	100	2,9600	±1,29428
Deneyimlidir	100	3,1500	±1,38808
Güven telkin eder	100	2,8100	±1,34611
Takım çalışmasına uygundur.	100	2,7700	±1,32463
Çalışanların inisiyatif kullanmalarına izin verir.	100	2,7100	±1,30496
Çalışanlarına geribildirim verir.	100	2,8100	±1,35360
İletişime açıktır.	100	3,0600	±1,34705
Pozitifdir.	100	2,9700	±1,32158
Yaratıcıdır.	100	2,8400	±1,33878
Koruyucudur.	100	2,8900	±1,38458
Huzur verir.	100	2,7700	±1,34731
Çalışanları korur.	100	2,7700	±1,39157
İlkelidir.	100	2,9500	±1,30558
Çalışanları birbirine düşürmez.	100	3,0300	±1,38866
Kendi stresini ve iç çelişkilerini personeline yansıtmaz	100	2,8800	±1,30485
Karşısındakinin eksikliklerinden faydalanmaz.	100	2,9900	±1,37433

Tablo 11’de görüldüğü gibi, Kurumsal Güven Ölçeğinin Yöneticiye Güven bölümündeki ifadelerle araştırmaya katılanların verdikleri cevapların ortalama değerlerine göre çalışanların katılım derecelendirmeleri şu şekildedir;

“Özel yaşantısını iş yaşantısından ayırabilir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $3,3000 \pm 1,25126$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanlarına kurum için önemli olduklarını hissettirebilir ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $2,7000 \pm 1,31426$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Teknik açıdan donanımlıdır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $3,5900 \pm 1,28782$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Sorumluluğunu aldığı işlerin hesabını verebilir ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $3,2100 \pm 1,31268$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İyi eğitim almıştır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $3,1900 \pm 1,27679$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum” dur.

“Çalışanlar arasında etkin bir görev dağılımı yapabilir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $2,7500 \pm 1,25831$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanların kendilerini rahat hissetmelerini sağlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $2,6700 \pm 1,27172$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Âdildir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $2,7100 \pm 1,35061$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Karar alırken çalışanların görüşlerini alır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $2,4400 \pm 1,34330$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “çok az katılıyorum” dur.

“İyi bir dinleyicidir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $2,7200 \pm 1,37862$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Yalan söylemez” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $3,0700 \pm 1,27331$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Samimîdir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre ( $2,9200 \pm 1,36093$ ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Birlikte alınan kararlara uyar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9400±1,28566) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Hem saygılı hem de samimî davranır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9400±1,39132) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Anlayışlıdır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9300 ±1,36519) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanları her konuda destekler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7200±1,34900) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Kendisine güvenir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4000±1,26331) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Kendisi ile barışiktır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,2500±1,29002 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İnsana değer verir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,0100±1,34461) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Bilgi ve tecrübelerini paylaşır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,0000±1,39262 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Bilgi saklamaz ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,8300±1,31852 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanların fikirlerine değer verir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7400±1,27620) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Yapılan işi takdir eder” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7500±1,38808 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Bazı ortamlarda çalışanlarının yaptığı işi öne çıkarır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7500±1,34371 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Sıcakkanlıdır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9600±1,29428 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Deneyimlidir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1500±1,38808 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Güven telkin eder” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,8100±1,34611) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

Takım çalışmasına uygundur” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7700±1,32463 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanların inisiyatif kullanmalarına izin verir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7100±1,30496 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanlarına geribildirim verir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,8100±1,35360 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İletişime açıktır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,0600±1,34705 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Pozitifdir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9700±1,32158) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Yaratıcıdır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,8400 ±1,33878) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Koruyucudur” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,8900±1,38458 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Huzur verir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7700 ±1,34731) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanları korur” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,7700±1,39157) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İlkelidir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9500±1,30558 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışanları birbirine düşürmez” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,0300±1,38866 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Kendi stresini ve iç çelişkilerini personeline yansıtmaz” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,8800±1,30485) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Karşısındakinin eksikliklerinden faydalanmaz” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9900±1,37433) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

**Tablo 12**  
**Çalışana Güven**

İfadeler	N	Derecelendirme				
		1	2	3	4	5
Yükselmek amacıyla arkadaşlarına zarar vermezler	100	%14	%14	%18	<b>%32</b>	%22
Yükselmek için sadece bilgi ve deneyimlerini kullanırlar	100	<b>%25</b>	%13	%22	%24	%16
İçten pazarlıklı değildirler	100	%21	%17	%18	<b>%33</b>	%11
Politik davranmazlar	100	<b>%30</b>	%15	%25	%20	%10

Takım çalışmasına yatkındırlar	100	%12	%15	%24	<b>%36</b>	%13
Yaptığı işlerin ya da aldıkları kararların arkasında dururlar	100	%12	%20	%23	<b>%34</b>	%11
Sorumluluk sahibidirler	100	%11	%15	<b>%31</b>	%27	%16
İşlerin gereklerini yerine getirirler	100	%9	%9	%26	<b>%36</b>	%20
Kültürlüdürler	100	%7	%10	%37	%29	%17
Eğitimidirler	100	%4	%8	%29	<b>%39</b>	%20
Çalışma ortamına uyum sağlayabilirler	100	%5	%10	%27	<b>%36</b>	%22
Esnektirler	100	%7	%11	%30	<b>%34</b>	%18
İyi iletişim kurabilirler	100	%7	%13	%27	<b>%32</b>	%21
Açıktırlar	100	%9	%19	%19	<b>%35</b>	%18
Dürüsttüler	100	%6	%16	%24	<b>%33</b>	%21
Fedakârdırlar	100	%9	%17	%25	<b>%30</b>	%19
Samimîdirler	100	%9	%17	%23	<b>%31</b>	%20
İş disiplinine sahiptirler.	100	%7	%17	%27	<b>%33</b>	%16
Tablo Devamı						
Bilgilerini paylaşırlar	100	%9	%17	%23	<b>%33</b>	%21
Zamanı etkili kullanırlar	100	%9	%17	%24	<b>%38</b>	%12
Yokluğumda çıkan sorunları dışarıya yansıtmadan çözümlenmeye çalışırlar.	100	%8	%16	%21	<b>%36</b>	%19
Yanlışlarını konusunda beni uyarırlar	100	%7	%16	%18	<b>%39</b>	%20
Kıskanç değildirlar	100	%19	%16	%17	<b>%31</b>	%17
Güven telkin ederler	100	%8	%14	%27	<b>%35</b>	%16
Çalışma saatleri içinde özel işlerini yapmazlar	100	%15	%14	<b>%29</b>	%26	%16
Özleri sözleri birdirler	100	%9	%20	<b>%31</b>	%27	%13
İş yeri temizliğine özen gösterirler	100	%10	%20	<b>%31</b>	%26	%13
Gereksiz yere izin almazlar	100	%9	%17	%25	<b>%28</b>	%21
Medenîdirler	100	%4	%14	%23	<b>%33</b>	%26
Arkadaştırlar	100	%6	%11	%20	<b>%36</b>	%27
Sevecendirler	100	%5	%13	%22	<b>%35</b>	%25
Akıllıdırlar	100	%5	%13	%22	<b>%35</b>	%25
İşyerine sahip çıkarlar	100	%6	%15	%25	<b>%30</b>	%24
Öğrenmeye açıktırlar	100	%4	%20	%25	%25	<b>%26</b>
İş ahlakına sahiptirler	100	%3	%18	%26	<b>%30</b>	%23
Huzur verirler	100	%9	%14	%20	<b>%35</b>	%22
Kendilerine güvenirlar	100	%3	%16	%21	<b>%32</b>	%28
İşlerini severler	100	%8	%13	%23	<b>%31</b>	%25

Tablo 12’de görüldüğü gibi, ankette yer alan Kurumsal Güven Ölçeğinin Çalışana Güven bölümündeki ifadelerle araştırmaya katılanların çoğunlukla verdikleri yanıtların dağılımı şu şekildedir;

“Yükselmek amacıyla arkadaşlarına zarar vermezler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yükselmek için sadece bilgi ve deneyimlerini kullanırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%25) hiç katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İçten pazarlıklı değildirlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%33) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Politik davranmazlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%30) hiç katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Takım çalışmasına yatkındırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yaptığı işlerin ya da aldıkları kararların arkasında dururlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%34) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Sorumluluk sahibidirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşlerin gereklerini yerine getirirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Kültürlüdürler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%37) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Eğitimidirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%39) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışma ortamına uyum sağlayabilirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Esnektirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%34) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İyi iletişim kurabilirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Açıktırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%35) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Dürüsttürler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%33) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Fedakârdırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%30) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Samimîdirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İş disiplinine sahiptirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%33) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Bilgilerini paylaşırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%33) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.



“Zamanı etkili kullanırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%38) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yokluğumda çıkan sorunları dışarıya yansıtmadan çözümlmeye çalışırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yanlışlarım konusunda beni uyarırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%39) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Kıskanç değildirlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Güven telkin ederler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%35) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışma saatleri içinde özel işlerini yapmazlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Özleri sözleri birdirlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İş yeri temizliğine özen gösterirlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) oldukça biraz katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Gereksiz yere izin almazlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%28) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Medenîdirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%33) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Arkadaşlırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Sevecendirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%35) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Akıllıdırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%35) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşyerine sahip çıkarlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%30) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Öğrenmeye açıktırlar” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%26) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İş ahlâkına sahiptirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%30) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Huzur verirler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%35) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Kendilerine güvenirlere” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşlerini severler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%31) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

**Tablo 13**  
**Çalışana Güven İfadelerinin Ortalama Değerleri**

İfadeler	N	$\bar{X}$	SS
Yükselmek amacıyla arkadaşlarına zarar vermezler	100	3,3400	±1,34254
Yükselmek için sadece bilgi ve deneyimlerini kullanırlar	100	2,9300	±1,42315
İçten pazarlıklı değildirler	100	2,9600	±1,34028
Politik davranmazlar	100	2,6500	±1,35866
Takım çalışmasına yatkındırlar	100	3,2300	±1,21319
Yaptığı işlerin ya da aldıkları kararların arkasında dururlar	100	3,1200	±1,20839
Sorumluluk sahibidirler	100	3,2200	±1,21089
İşlerin gereklerini yerine getirirler	100	3,4900	±1,17632
Kültürlüdürler	100	3,3900	±1,10000
Eğitimidirler	100	3,6300	±1,02154
Çalışma ortamına uyum sağlayabilirler	100	3,6000	±1,09175
Esnektirler	100	3,4500	±1,12254
İyi iletişim kurabilirler	100	3,4700	±1,16736
Açıktırlar	100	3,3400	±1,23272

Dürüsttürler	100	3,4700	±1,16736
Fedakârdırlar	100	3,3300	±1,22314
Samimîdirler	100	3,3600	±1,23517
İş disiplinine sahiptirler.	100	3,3400	±1,14786
Bilgilerini paylaşırlar	100	3,4600	±1,17568
Zamanı etkili kullanırlar	100	3,2700	±1,15343
Yokluğunda çıkan sorunları dışarıya yansıtmadan çözümlenmeye çalışırlar	100	3,4200	±1,19916
Yanlışlarım konusunda beni uyarırlar	100	3,4900	±1,18488
Kıskanç değildirlar	100	3,1100	±1,38458
Güven telkin ederler	100	3,3700	±1,15168
Çalışma saatleri içinde özel işlerini yapmazlar	100	3,1400	±1,27936
Özleri sözleri birdirlar	100	3,1500	±1,15798
İş yeri temizliğine özen gösterirler	100	3,1200	±1,17448
Gereksiz yere izin almazlar	100	3,3500	±1,24215
Medenîdirler	100	3,6300	±1,13400
Arkadaştırlar.	100	3,6700	±1,16389
Sevecendirler	100	3,6200	±1,14398
Akıllıdırlar	100	3,6200	±1,14398
İşyerine sahip çıkarlar	100	3,5100	±1,18488
Öğrenmeye açıktırlar	100	3,4900	±1,19337
İş ahlâkına sahiptirler	100	3,5200	±1,12349
Huzur verirler	100	3,4700	±1,23464
Kendilerine güvenirlar	100	3,6600	±1,13902
İşlerini severler	100	3,5200	±1,22664

Tablo 13’de görüldüğü gibi, Kurumsal Güven Ölçeğinin Çalışana Güven bölümündeki ifadelere araştırmaya katılanların verdikleri cevapların ortalama değerlerine göre çalışanların katılım derecelendirmeleri şu şekildedir;

“Yükselmek amacıyla arkadaşlarına zarar vermezler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3400±1,34254) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Yükselmek için sadece bilgi ve deneyimlerini kullanırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9300±1,42315) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İçten pazarlıklı değildirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,9600±1,34028 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Politik davranmazlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,6500±1,35866) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Takım çalışmasına yatkındırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,2300±1,21319 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Yaptığı işlerin ya da aldıkları kararların arkasında dururlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1200 ±1,20839) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Sorumluluk sahibidirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,2200±1,21089 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İşlerin gereklerini yerine getirirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4900±1,17632 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Kültürlüdürler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3900±1,10000) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Eğitilidirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6300±1,02154 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“ Çalışma ortamına uyum sağlayabilirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6000±1,09175) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Esnektirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4500 ±1,12254) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“İyi iletişim kurabilirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4700±1,16736 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Açıktırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3400±1,23272) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Dürüsttürler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4700 ±1,16736) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Fedakârdırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3300±1,22314) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Samimîdirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3600±1,23517) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İş disiplinine sahiptirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3400±1,14786) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Bilgilerini paylaşırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4600±1,17568 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Zamanı etkili kullanırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,2700±1,15343) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Yokluğumda çıkan sorunları dışarıya yansıtmadan çözümlmeye çalışırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4200±1,19916) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Yanlışlarım konusunda beni uyarırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4900±1,18488) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Kıskanç değildirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1100±1,38458 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Güven telkin ederler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3700±1,15168 ) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Çalışma saatleri içinde özel işlerini yapmazlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1400±1,27936) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Özleri sözleri birdirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1500±1,15798) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“İş yeri temizliğine özen gösterirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1200±1,17448) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Gereksiz yere izin almazlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,3500±1,24215) katılım derecelendirmesinin seçeneği “biraz katılıyorum” dur.

“Medenîdirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6300±1,13400) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Arkadaşlırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6700±1,16389) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Sevecendirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6200±1,14398) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Akıllıdırılar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6200 ±1,14398) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“İşyerine sahip çıkarlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,5100±1,18488) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Öğrenmeye açıktırlar” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4900±1,19337) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“İş ahlâkına sahiptirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,5200±1,12349) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Huzur verirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,4700±1,23464) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“Kendilerine güvenirler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,6600±1,13902) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

“İşlerini severler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,5200±1,22664) katılım derecelendirmesinin seçeneği “oldukça katılıyorum” dur.

Araştırmanın İş Verimliliği ölçeğinde yer alan ifadelerle araştırmaya katılanların çoğunlukla verdikleri yanıtların dağılımı aşağıda Tablo 14’de gösterilmiştir.

**Tablo 14**  
**İş Verimliliği İfadelerine Verilen Yanıtların Dağılımı**

İfadeler	N	Derecelendirme				
		1	2	3	4	5
Bireysel olarak aynı işi daha az zamanda yapabiliyorum	100	%13	%22	%16	<b>%29</b>	%20
İşletmemizde, her iş mümkün olan en kısa zamanda yapılabilir	100	%9	<b>%32</b>	%22	%23	%14
İşleyişte daha az sarf kullanılmaktadır	100	%16	<b>%35</b>	%25	%19	%5
Çalışanlar işini zamanında ve gerektiği gibi yapmakta ve hizmet zamanında verilmektedir	100	%15	<b>%29</b>	%19	%29	%8
Birimlerde her işi yapacak yeterli sayıda personel çalışır, fazla sayıda personel yoktur	100	<b>%25</b>	%16	%19	%22	%8
Herkes yeteneklerine uygun işler yapmaktadır	100	%22	<b>%32</b>	%24	%14	%8
Çalışanların fikirlerini özgürce yöneticilerine ifade edebilmesi verimliliğe olumlu etkiler.	100	%9	%6	%15	<b>%31</b>	%39
İşletmelerde yeterli derecede eğitim verilmektedir	100	%7	%16	<b>%41</b>	%23	%13
Eğitimlerde verilen bilgilerin, çalışırken uygulanma olanağı bulunması verimliliği artırır	100	%5	%7	%13	%35	<b>%40</b>
İşletmemizde uygulanan personel eğitimi faaliyetlerinin verimliliği artırıcı etkisi bulunmaktadır	100	%2	%9	%18	%36	<b>%35</b>
Alınan kararlara katılmamızın sağlanması verimliliği olumlu yönde etkilemektedir	100	%3	%7	%15	%35	<b>%40</b>
Eğitim programlarının sürekliliği verimliliğimizi düzenli olarak attırmaktadır	100	%2	%8	%17	%33	<b>%40</b>
Yapılan verimlilik programları verimliliğe olumlu etkilerde bulunmaktadır	100	%2	%7	%15	<b>%39</b>	%37
İşletmemizde teknolojik yeniliklerden faydalanma verimliliği arttırmaktadır	100	%1	%9	%7	<b>%42</b>	%41
Gereksiz detayların azaltılması verimliliği arttırmaktadır	100	%2	%4	%11	%39	<b>%44</b>
Verilen eğitimler, eğitim öncesine göre kişisel gelişimi olumlu yönde etkilemektedir.	100	%2	%2	%14	<b>%45</b>	%37
Verilen eğitimler, problemleri daha rahat çözmeyi sağlamaktadır	100	%1	%4	%15	%38	<b>%42</b>

Tablo 14’de görüldüğü gibi, ankette yer alan İş Verimliliği ifadelerle araştırmaya katılanların çoğunlukla verdikleri yanıtların dağılımı şu şekildedir;

“Bireysel olarak aynı işi daha az zamanda yapabiliyorum” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşletmemizde, her iş mümkün olan en kısa zamanda yapılabilir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“İşleyişte daha az sarf kullanılmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%35) katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanlar işini zamanında ve gerektiği gibi yapmakta ve hizmet zamanında verilmektedir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%29) katılmıyorum ve katılıyorum (%29) katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Birimlerde her işi yapacak yeterli sayıda personel çalışır, fazla sayıda personel yoktur” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%25) tamamen katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Herkes yeteneklerine uygun işler yapmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%32) katılmıyorum yanıtını vermiştir.

“Çalışanların fikirlerini özgürce yöneticilerine ifade edebilmesi verimliliğe olumlu olarak etkiler” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%39) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşletmelerde yeterli derecede eğitim verilmektedir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%41) kararsızım yanıtını vermiştir.

“Eğitimlerde verilen bilgilerin, çalışırken uygulanma olanağı bulunması verimliliği artırır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%40) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşletmemizde uygulanan personel eğitimi faaliyetlerinin verimliliği artırıcı etkisi bulunmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%36) katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Alınan kararlara katılmamızın sağlanması verimliliği olumlu yönde etkilemektedir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%40) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Eğitim programlarının sürekliliği verimliliğimizi düzenli olarak attırmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%40) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Yapılan verimlilik programları verimliliğe olumlu etkilerde bulunmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%39) katılıyorum yanıtını vermiştir.

“İşletmemizde teknolojik yeniliklerden faydalanma verimliliği arttırmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%42) katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Gereksiz detayların azaltılması verimliliği arttırmaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%44) tamamen katılıyorum yanıtını vermiştir.



“Verilen eğitimler, eğitim öncesine göre kişisel gelişimimi olumlu yönde etkilemektedir” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%45) katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Verilen eğitimler, problemleri daha rahat çözmeme sağlamaktadır” ifadesine katılımcıların çoğunluğu (%42) oldukça katılıyorum yanıtını vermiştir.

**Tablo 15**  
**İş Verimliliği İfadelerinin Ortalama Değerleri**

İfadeler	N	$\bar{X}$	SS
Bireysel olarak aynı işi daha az zamanda yapabiliyorum	100	3,2100	1,34311
İşletmemizde, her iş mümkün olan en kısa zamanda yapılabilmektedir	100	3,0100	1,21850
İşleyişte daha az sarf kullanılmaktadır	100	2,6200	1,11718
Çalışanlar işini zamanında ve gerektiği gibi yapmakta ve hizmet zamanında verilmektedir	100	2,8600	1,22285
Birimlerde her işi yapacak yeterli sayıda personel çalışır, fazla sayıda personel yoktur	100	2,6200	1,29318
Herkes yeteneklerine uygun işler yapmaktadır	100	2,5400	1,20956
Çalışanların fikirlerini özgürce yöneticilerine ifade edebilmesi verimliliğe olumlu olarak etkiler.	100	3,8500	1,25831
İşletmelerde yeterli derecede eğitim verilmektedir	100	3,1900	1,07961
Eğitimlerde verilen bilgilerin, çalışırken uygulanma olanağı bulunması verimliliği artırır	100	3,9800	1,12797
İşletmemizde uygulanan personel eğitimi faaliyetlerinin verimliliği artırıcı etkisi bulunmaktadır	100	3,9300	1,03724
Alınan kararlara katılmamızın sağlanması verimliliği olumlu yönde etkilemektedir	100	4,0200	1,05390
Eğitim programlarının sürekliliği verimliliğimizi düzenli olarak attırmaktadır	100	4,0100	1,03957
Yapılan verimlilik programları verimliliğe olumlu etkilerde bulunmaktadır	100	4,0200	,99473
İşletmemizde teknolojik yeniliklerden faydalanma verimliliği arttırmaktadır	100	4,1300	,96038
Gereksiz detayların azaltılması verimliliği arttırmaktadır	100	4,1900	,92872
Verilen eğitimler, eğitim öncesine göre kişisel gelişimimi olumlu yönde etkilemektedir.	100	4,1300	,87219
Verilen eğitimler, problemleri daha rahat çözmeme sağlamaktadır	100	4,1600	,89578

Tablo 15’de görüldüğü gibi, İş Verimliliği ölçeğinde yer alan ifadelere araştırmaya katılanların verdikleri cevapların ortalama değerlerine göre çalışanların katılım derecelendirmeleri şu şekildedir;

“Bireysel olarak aynı işi daha az zamanda yapabiliyorum” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,2100±1,34311) katılım derecelendirmesinin seçeneği “kararsızım” dır.

“İşletmemizde, her iş mümkün olan en kısa zamanda yapılabilmektedir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,0100±1,21850) katılım derecelendirmesinin seçeneği “kararsızım” dır.

“İşleyişte daha az sarf kullanılmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,6200 ±1,11718) katılım derecelendirmesinin seçeneği “kararsızım” dır.

“Çalışanlar işini zamanında ve gerektiği gibi yapmakta ve hizmet zamanında verilmektedir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,8600 ±1,22285) katılım derecelendirmesinin seçeneği “kararsızım” dur.

“Birimlerde her işi yapacak yeterli sayıda personel çalışır, fazla sayıda personel yoktur” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,6200 ±1,29318) katılım derecelendirmesinin seçeneği “kararsızım” dur.

“Herkes yeteneklerine uygun işler yapmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (2,5400±1,20956) katılım derecelendirmesinin seçeneği “kararsızım” dur.

“Çalışanların fikirlerini özgürce yöneticilerine ifade edebilmesi verimliliğe olumlu olarak etkiler” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,8500 ±1,25831) katılım derecelendirmesinin seçeneği “katılıyorum” dur.

“İşletmelerde yeterli derecede eğitim verilmektedir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,1900±1,07961) katılım derecelendirmesinin seçeneği “kararsızım” dır.

“Eğitimlerde verilen bilgilerin, çalışırken uygulanma olanağı bulunması verimliliği artırır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,9800 ±1,12797) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ katılıyorum” dur.

“İşletmemizde uygulanan personel eğitimi faaliyetlerinin verimliliği artırıcı etkisi bulunmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (3,9300±1,03724) katılım derecelendirmesinin seçeneği “katılıyorum” dur.

“Alınan kararlara katılmamızın sağlanması verimliliği olumlu yönde etkilemektedir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,0200 ±1,05390) katılım derecelendirmesinin seçeneği “katılıyorum” dur.

“Eğitim programlarının sürekliliği verimliliğimizi düzenli olarak attırmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,0100 ±1,03957) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ katılıyorum” dur.

“Yapılan verimlilik programları verimliliğe olumlu etkilerde bulunmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,0200±,99473) katılım derecelendirmesinin seçeneği “katılıyorum” dur.

“İşletmemizde teknolojik yeniliklerden faydalanma verimliliği arttırmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,1300±,96038) katılım derecelendirmesinin seçeneği “katılıyorum” dur.

“Gereksiz detayların azaltılması verimliliği arttırmaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,1900±,92872) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ katılıyorum” dur.

“Verilen eğitimler, eğitim öncesine göre kişisel gelişimimi olumlu yönde etkilemektedir” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,1300±,87219) katılım derecelendirmesinin seçeneği “katılıyorum” dur.

“Verilen eğitimler, problemleri daha rahat çözmeme sağlamaktadır” ifadesinin derecelendirmesinin ortalamasına göre (4,1600±,89578) katılım derecelendirmesinin seçeneği “ katılıyorum” dur.

**Tablo 16**

**Kurumsal Güven ve İş Verimliliği Ölçeklerinin Ortalama Değerleri**

	N	Min.	Max.	$\bar{X}$	SS
Kuruma Güven	100	1,61	4,72	2,9972	±,70810
Yöneticiye Güven	100	1,00	5,00	2,9223	±1,11443
Çalışana Güven	100	1,03	5,00	3,3661	±,97111
Genel Kurumsal Güven	100	1,58	4,78	3,0927	±,77268
İş Verimliliği	100	1,76	5,00	3,5571	±,56418

Araştırmaya katılanlarının Kurumsal Güven ölçeğinin Kuruma Güven boyutunun (2,9972±,70810) Yöneticiye Güven boyutunun (2,9223±1,11443), Çalışana Güven boyutunun (3,3661±,97111) toplam derecelendirmesi ortalama değerlerine göre “biraz katılıyorum” seçeneğidir. Genel Kurumsal Güven ölçeğinin ortalama değeri 3,0927±,7726’dır. Bu ortalamanın ölçekteki derecelendirme seçeneği “biraz katılıyorum” seçeneğidir. İş verimliliği ölçeğinin derecelendirmesinin ortalaması ise 3,5571 ±,56418’dir.

### 3.9.3. Karşılaştırmalı Testlere İlişkin Bulgular

Araştırmada katılımcıların Kurumsal Güven ölçeğine ve İş verimliliği ölçeğine verdikleri ifadelerin normal dağılımına uygunluğunu test etmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri yapılmıştır. Normallik testine ilişkin bulgular Tablo 17’de gösterilmiştir.

**Tablo 17**  
**Normallik Bulguları**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kurumsal Güven	,058	100	,200*	,980	100	,131
İş Verimliliği	,079	100	,130	,971	100	,027

Katılımcıların Kurumsal Güven ölçeğindeki ortalama değerlerinin normal dağılıma uygun olduğu ( $P=0,131>0,05$ ) İş Verimliliği ölçeğindeki ortalama değerlerinin normal dağılıma uygun olmadığı ( $P=0,027<0,05$ ) belirlenmiştir.

Kurumsal güven ölçeğine verilen cevaplar arasında fark olup olmadığını ve çalışanların iş verimlilikleri cevapları arasında fark olup olmadığını, kurumsal güven algıları ile iş verimliliği arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmak amacıyla yapılan karşılaştırmalı testlerin sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 18**  
**Kurumsal Güven Boyutlarının Karşılaştırması**

Kurumsal Güven Ölçeğinin Boyutları	Pearson Correlation	Kuruma Güven	Yöneticiye Güven	Çalışana Güven
Kurumsal Güven	r	,787**	,894**	,760**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000

	N	100	100	100
Kuruma Güven	r		,659**	,386**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N		100	100
Yöneticiye Güven	r	,659**		,463**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100		100
Çalışana Güven	r	,386**	,463**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	

Tablo 18’da Kurumsal Güven ölçeğinin tüm boyutlarının birbirine olan etkisini araştırmak amacıyla yapılan Pearson korelasyon testinin sonuçlarına yer verilmiştir. Tablodaki değerlerden; araştırmaya katılanların genel Kurumsal Güven algıları ile Kuruma Güven, Çalışana Güven, Yöneticiye Güven algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı yüksek düzeyde bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin aynı yönde olduğu anlaşılmaktadır ( $P < 0,005$ ). Aynı şekilde Kuruma Güven, Çalışana Güven, Yöneticiye Güven algılarının birbirileriyle yüksek düzeyde bir ilişki olduğu ve bu ilişkinin aynı yönlü olduğu anlaşılmıştır ( $P < 0,005$ ).

**Tablo 19**  
**Kurumsal Güven ile İş Verimliliğinin Karşılaştırması**

Kurumsal Güven	Pearson Correlation	İş Verimliliği
Kurumsal Güven	r	<b>,250*</b>
	Sig. (2-tailed)	<b>,012</b>
	N	100
Kuruma Güven	r	<b>,245*</b>
	Sig. (2-tailed)	<b>,014</b>
	N	100
Yöneticiye Güven	r	<b>,239*</b>
	Sig. (2-tailed)	<b>,017</b>
	N	100
Çalışana Güven	r	,139
	Sig. (2-tailed)	,167
	N	100

Araştırmaya katılanların Kurumsal Güven algıları ile iş verimliliği algıları arasındaki ilişki durumunu araştırmak amacıyla yapılan Pearson Korelasyon testine ilişkin bulgular Tablo 19’de gösterilmiştir. Tablodaki bulgulara göre, araştırmaya katılanların Kurumsal Güven algıları ile İş verimliliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ( $P < 0,05$ ) ve bu ilişkinin aynı yönde ve zayıf düzeyde olduğu ifade edilebilir.



## SONUÇ VE ÖNERİLER

Türkiye Radyo ve Televizyon Kurumu İstanbul Müdürlüğü'nde çalışanların kuruma güven algılarının düzeyi ve güven algılarının iş verimliliğine etkisini araştırmak amacıyla yapılmıştır. Araştırmanın literatür taraması kısmında günümüze kadar yapılan araştırmalarda kurumlarda çalışanların genel kurumsal güvenlerinin, kuruma duyulan güvene, yöneticiye duyulan güvene ve çalışma arkadaşına duyulan güvene bağlı olduğu belirlenmiştir. Araştırmalarda, yöneticilere duyulan güvenin yöneticilerin sahip olduğu, Yetkinlik, Tutarlılık, Dürüstlük, Destekleme, Yardımseverlik... gibi özelliklere bağlı olduğu belirlenmiştir. Çalışanların kuruma güvenlerinin Ücretlendirme Adil Davranma, Aidiyet, Destekleme... gibi özelliklerine bağlı olduğu, çalışma arkadaşlarına duydukları güvenlerin ise Açıklık, Dürüstlük, Fedakârlık, Samimîyet... gibi özelliklerine bağlı olduğu belirlenmiştir.

Araştırmada, öncelikle çalışanların kurumsal güven algıları, kurumsal güven algılarının farklılaşma durumunun, iş verimliliği algılarının ve kurumsal güven algısının iş verimliliğini etkileyip etkilemediği araştırılmıştır.

Araştırma anket uygulaması yöntemi ile yapılmıştır. Kurumda çalışan toplam 149 çalışandan 100'üne uygulanan anket araştırma kapsamına alınmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların %26'sı kadın, %74'ü erkek; yüzde beş'i 18-25 yaş aralığında, %22'si 26-30 yaş aralığında, %28'i 31-35 yaş aralığında, %17'si 36-40 yaş aralığında, %28'si 41 ve üzeri yaş aralığındadır. Araştırmaya katılanların çoğunluğu (%63) evli, %97'si çalışan statüsünde olup katılanların çoğunluğunun (%32) kurumda çalışma yılı 15 yıldan fazladır.

Kurumsal Güven ölçeğinin Kuruma Güven boyutunun (2,9972±,70810) Yöneticiye Güven boyutunun (2,9223±1,11443), Çalışana Güven boyutunun (3,3661±,97111) toplam derecelendirmesi ortalama değerlerine göre “biraz katılıyorum” seçeneğidir. Genel Kurumsal Güven ölçeğinin ortalama değeri 3,0927±,7726'dır. Bu ortalamanın ölçekteki derecelendirme seçeneği “biraz katılıyorum” seçeneğidir. Bu durumda çalışanların kurumsal güven algılarının derecelendirmesinin orta düzeyli olduğu ifade edilebilir. Yapılan korelasyon testlerinde kurumsal güven algısının yöneticiye güven, kuruma güven ve çalışma arkadaşlarına güven algılarından etkilendiği ve çalışanların kurumsal güven algılarının yüksek olmasının bu üç güven boyutunun yüksek düzeyli olmasına bağlı olduğu belirlenmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların kurumsal güven algıları ile iş verimliliği algıları arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla yapılan korelasyon testi sonucunda Kurumsal Güven algıları ile İş verimliliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ( $P<0,05$ ) ve bu ilişkinin aynı yönde olduğu belirlenmiştir. Bu bulgudan dolayı, çalışanların kurumsal güven algılarını iş verimliliğinin etkilediği, güven algısı olumlu veya olumsuz yönde olmasının iş verimliliğinde olumlu veya olumsuz yönde etkilediğini ve bu ilişkinin çift taraflı olduğu ifade edilebilir. Bu nedenle araştırma hipotezlerinden:“H1.Çalışanların kuruma güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir.”,“H2.Çalışanların yöneticilerine güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir.”ve“H3.Çalışanların çalışma arkadaşlarına güven algıları iş verimliliğini etkilemektedir.”hipotezi kabul edilmiştir.

### **Uygulayıcılara Yönelik Öneriler**

TRT gibi köklü bir kurum olan işletmedeki çalışanların kurumsal güven ve iş verimliliği algılarının düşük düzeyli olduğu sonucu göz önünde bulundurulduğunda, kurumda, kurum yöneticileri tarafından kurumsal güvenin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılmasının hem çalışanlar için hem de iş verimliği açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu durumda uygulayıcılara şu önerilerde bulunulabilir;

- Çalışanların bireysel olarak kurumsal güven algılarının değerlendirilmesi,
- Çalışanların kurumsal güven algılarını etkileyen bireysel ve kurumsal etkenlerin belirlenmesi,
- Çalışanlarının katılımın sağlandığı sosyal faaliyetler düzenlemesi,
- Çalışanların yöneticileri tarafından iş verimliliği ile ilgili, öneri ve fikirlerine daha fazla önem verilmesi,
- Çalışanların başarı için motive edilmesini sağlayacak araçlar geliştirilmesi ve başarılarının ödüllendirilmesidir.

### **Araştırmacılara Yönelik Öneriler**

Bu araştırma literatürde yer alan benzer araştırmalardan kurumsal güven algısının ve iş verimliliği algısının çalışanların demografik özellikleri ile karşılaştırmasına yönelik yapılmış olduğu görülmektedir. Bu araştırma ise kurumsal güven algısı ile iş verimliliği arasındaki ilişkiyi araştırılmıştır. Literatürde bu yönde yapılmış çalışmaların yok



denecek kadar az olduğu görülmüştür. Bu nedenle bu araştırmaya benzer başka araştırmaların yapılmasının çalışanların kurumsal güven algısı ile iş verimliliği algılarına yönelik sonuçlara ulaşılabilceği ve bu yöndeki araştırmaların literatüre katkı sağlayacağı düşünölmektedir.



## KAYNAKÇA

- Akat, İ. (1984). Bir Endüstri ve Toplum Bilimi, Endüstrileşme Sürecine Yönelik Sosyolojik Yaklaşım. Ege Basım.
- Akbaş, O. (2005). Lise Birinci Sınıf Öğrencilerinin Sınıf Geçiş Güven Düzeylerinin Belirlenmesi. Gazi Üniversitesi, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 25 (2), 275-279.
- Altunışık,R., Çoşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). << Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamaları, Sakarya Yayıncılık, s 127,Sakarya
- Arı, G, S. (2003). Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Arttırır mı? Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi. 2, 17–36
- Artuksı, E. (2009). İlköğretim Okullarında Görevli Öğretmenlerin Okulun Örgütsel Güven Düzeyine İlişkin Algıları. Bilim Uzmanlığı Tezi. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Malatya.sy25
- Asunakutlu, T. (2001). Klasik ve Neo-Klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (5).
- Asunakutlu, T. (2002). Örgütsel Güvenin Oluşturulmasına İlişkin Unsurlar ve Bir Değerlendirme. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 9, 1–13.
- Atkinson, S. ve D.Butcher (2003). “Trust In Managerial Relationships”, Journal of Managerial Psychology, 18:4,282-304.
- Aydın. İ (2010) .Yönetmel, Mesleki ve Örgütsel Etik. (4.Baskı). Ankara. Pegem A Yayıncılık
- Baier, A. C. (1986). “Trust and antitrust.” Ethics, 96: 231-260.
- BALAY, R. (2000), Örgütsel Bağlılık, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara,
- BAKAN İ., BÜYÜKBEŞE T. (2004). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler için Bir Alan Araştırması. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. ss. 1-30
- Baskak, B. ve Öneş, U. (2010). Sosyal Sermaye ve Psikiyatrik Bozukluklar: Güven ve Karşılıklılık Üzerine. NöroPsikiyatri Arşivi , 47 (3), 252-259.
- Baysal,A.C. ve Tekarslan, E. (2004). Davranış Bilimleri,4.bs.,İstanbul.Avcıol Basım Yayın,s.69.

- Berscheid, E. ve Walster, E. (1978). Interpersonal attraction. Ready M: Addison Wesley.
- Bingöl, D. (1990). Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler. Erzurum. Atatürk Üniversitesi Basımevi,s.174
- Bradach, J.L. ve Eccles, R.G. (1989). “Price, Authority, And Trust: From Ideal Types To Plural Forms”, Annual Review of Sociology, 15: 97-118.
- Brockner, J., Siegel, P. A., Daly, J. P., Tyler, T. and Martin, C. (1997). When trust matters: The moderating effect of outcome favorability. Administrative Science Quarterly, 42, 558-583.
- Bromiley, P. ve Cummings, L.L. (1996). The Organizational Trust Inventory. Trust in Organizations, 302-319
- Brownell, E.O. (2000), “How to Create Organizational Trust”, Manage, Vol 52:2.
- Butler, J. K. and Cantrell, R. S. (1984). A behavioral decision theory approach to modeling dyadic trust in superiors and subordinates. Psychological Reports, 55, 19-28.
- Butler, J. K. (1991). Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust. Journal of Management; , 17 (3), 643-663.
- Byars L. L, (1992). Concepts of Strategic Management, 3rd Edition, Harper Collins Publishers,New York,s.115
- Caine, R. N., ve Caine, G. (2002). Beyin Temelli Öğrenme. (Çev.G. Ülgen) Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Can, H. (1999). Organizasyon ve Yönetim, Ankara: Siyasal Kitabevi, s.254
- Carnevale, D. G., and B. Wechsler. (1992). Trust In The Public Sector. Administration And Society 23:471-94.
- Cook, J. and Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures Of Trust, Organizational Commitment And Personal Need Nonfulfillment In Journal Of Occupational Psychology, 53, 39-52.
- Covey, S. R. (2008). Etkili İnsanların Yedi Alışkanlığı (32.b.). (O. Deniztekin, ve F. N. Deniztekin, Çev.) İstanbul: Varlık Yayıncılık.
- Creed, D.W.E. ve R.E. Miles (1996). “Trust in organization: A Conceptual Framework Linking Organizational Forms Managerial Philosophies and the Opportunity” Cost of Controls. Roderick M Kramer ve Rom T.Tyler (Der), Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research, London. 114-139, Sage Publications.
- Demir, A. (2003). Hemşirelerin Çalışma Ortamlarında Stres Oluşturan Faktörlerin İrdelenmesi. Toplum ve Hekim Dergisi. 18(4), ss. 301 – 310

Demiral, C. (2005). 4857 Sayılı İş Kanununda Cinsiyet Ayrımcılığı Yasası. E Akademi Hukuk Dergisi, (37), ss.1 – 30

Demircan, N; Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları, Yönetim ve Ekonomi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi, 10 (2),139–150.

Dikmetaş, E. ve Ergin, G. (2008). Örgüt Kültürü: Bir Sağlık Bakanlığı Hastanesi İncelemesi. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi Bildiriler Kitabı. Antalya, sy 295

Doğan, A, Baş, M, Aydın, A, (1989). İmalatçı Kamu Kuruluşlarında Verimlilik Karşılaştırması, MPM yay. Ankara. s. 7-11

Doney, P.M., Cannon, J.P and Mullen, M. (1998). Understanding the influence of national culture on the development of trust. Academy of Management Review, 23 (3), 601-620.

Durgun, S. (2006). Örgüt Kültürü ve Örgütsel İletişim. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 3(2), ss.112-132

Düren, Z. (1999). 2000’li Yıllarda Yönetim, Alfa Basım Yayın Dağıtım A.Ş, İstanbul. s.99

Elbir, Ö. (2006). Motivasyon Araçlarının İş Tatmini Üzerine Etkileri: Kütahya Ceza İnfaz Kurumu’nda Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi SBE, YLT, Kütahya. s. 47.

Elmacı, O. (1993). “Enflasyonu Önlemenin Temel Koşulu: Toplumsal Verimlilik”, Dünya Gazetesi

Erçelik, E. (2008). Örgütsel İletişimin İşgören Verimliliği Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Araştırma, Pamukkale Üniversitesi SBE, YYLT, Denizli. s. 68.

Erdem, F. (2003). Örgütsel Yaşamda Güven. (Editör: Erdem, F). Sosyal Bilimlerde Güven, Vadi Yayınları.153-182.

İşbaşı, E.-F. ve Özen, J. (2000). “Takım Çalışmalarında Güven ve Güvensizlik: Performans İçin Koşulsuz Güven mi, Optimum Güven mi?”, Erciyes Üniversitesi 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri, Nevşehir.

Feldman, R. S. (1996). Understanding Psychology. New York. McGraw Hill Inc.

Ferres, N., Connell J. and Travaglione, A. (2004), “Coworker Trust As A Social Catalyst For Constructive Employee Attitudes”, Journal Managerial Psychology, 19:6, 608-622.

Fındlay S.S. ve Estabrook C.A (2006). Mappintech Organizational Culture Research in Nursing: A Literature Review. Journal of Advanced Nursing, 56 (5), pp. 498 – 513

Fukuyama, F. (2000). Güven: Sosyal Erdemler ve Refahın Yaratılması ( Çev. A, Buğdaycı ). İstanbul. Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.

George, J.M. ve Jones, G.R. (2012). Understanding and Managing Organizational Behavior, Sixth Edition, USA. Prentice Hall.

Giffin, K. (1967). The Contribution Of Studies Of Source Credibility To A Theory Of Interpersonal

Goddard, R. D., Tschannen-Moran, M. and Hoy, W. K. (2001). "A Multilevel Examination of The Distribution and Effects of Teacher Trust in Students and Parents in Urban Elementary Schools." Elementary School Journal, 102 (1): 3-17.

Güçlü A. (1999). Türk Silahlı Kuvvetleri Hastanelerinde teknik verimlilik ölçümü veri zarflama analizi uygulaması. Doktora Tezi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, GATA Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Ankara.

Güçlü N., (2003) "Örgüt Kültürü", Kırgızistan Manas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:6, 147-159.

Günaydın, S. C. (2001). İşletmelerde Örgütsel Adalet ve Örgütsel Güven Değişkenlerinin Politik Davranış Algısı Ve İşbirliği Yapma Eğilimine Etkisini İnceleyen Bir Çalışma, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi. İstanbul.

Hardin, R. (1998), Trust, New York: Russell Sage.

Halis, M. Gökgöz, G.S. ve Yaşar, Ö. (2007). Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Sosyal Bilimler Dergisi,7,sy 187.

Hasanoğlu, M. (2004). Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi.Sayıştay Dergisi(52).

Heimovics, R.D. Trust And Influence In An Ambiguous Group Setting In Small Group Behaviour, 15(4), 545-552.

Hettonen, K. ve K. Blomqvist (2005), "Managing Distance In A Global Virtual Team: The Evlotion Of Trust Through TechnologyMediated Relational Communication", Strategic Change, 14, 107-119.

Huff, A.L and Kelly, L. (2003). Is Collectivism A Liability? The Impact of Culture on Organizational Trust and Customer Orientation. A Seven-Nation Study,Journal of Business Research, 5836.

Holcomb B.R, Hoffart N. and Fox M.H. (2002). Defining and Measuring Nursing Productivity: a concept analysis and pilot study. Journal of Advanced Nursing , 38 (4) , pp. 378 – 386

Hosmer, L. T. (1995). "Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory And Philosophical Ethics." Academy Of Management Review 20:379-403.

Hoy, W. K. and Tschannen-Moran, M. (1999). "Five Faces of Trust: An Empirical Confirmation in Urban Elementary Schools." Journal of School Leadership, 9: 184-208.

Hoy, W. K. and Tschannen-Moran, M. (2003). "The Conceptualization and Measurement of Faculty Trust in Schools: The omnibus T-Scale." In W.K. Hoy & C.G. Miskel, Theory and Research in Educational Administration. Information Age Publishing: Greenwich: CT

İller Düzeyinde Verimliliği Artırma Projesi, Nevşehir Verimliliği Artırma Projesi. (2010). Mpm Yayınları, Ankara. ss.11-13.

İskender G. (2007). İşletme İçi Çevresel Faktörlerin İşgücü Verimliliğine Etkileri (Bir İşletme Uygulaması). Yüksek Lisans Tezi. Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

İslamoğlu G., Birsal, M ve Börü, D. (2007). Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü (Alan Araştırması ve Sonuçları), İnkılap Kitabevi, İstanbul. s.153

İşletmeYönetimi,(2016).VerimlilikveRekabetGücü”[http://www.tisk.org.tr/isveren\\_sayfa.asp?yazi\\_id=270&id=16](http://www.tisk.org.tr/isveren_sayfa.asp?yazi_id=270&id=16), 05.03.2016.

İşletmeOrganizasyonuveSüreçler,(2016).<http://www.mess.org.tr/html/refa/htm/verimlilik.htm>, 05.03.2016.

İşte Verimlilik, (1991).Ankara Büyükşehir Belediyesi, BEM Yayınları, No:6, Ankara,s. 11-33

Johnson, D.S and Grayson, K. (1998). Sources and Dientions of Trust in Service Relationships. Working Paper No.98-503, Department of Marketing, Goizueta School of Business, Emory University.

Jones, G. and George, J. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for ccooperation and teamwork. Academy of Management Review, 23(3), 531- 548.

Kağncıoğlu, D. (2013). Refah Devleti Modellerine Göre Avrupa Birliğinde İş-Yaşam Çatışması ve İş-Yaşam Dengesi Politikaları. Çimento Endüstrisi İşveren Sendikası, 27(1), 22-39.

Kamer, Meltem. (2001). Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkileri. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Kernan, M. C., and Hanges, P. J. (2002). Survivor reactions to reorganization: Antecedents and consequences of procedural, interpersonal, and informational justice. Journal of Applied Psychology, 87, 916–928.

Kirkpatrick, S. A. and Locke, E. A. (1991). Leadership: Do traits matter? Academy of Management Executive, 5, 48-60.

Kramer, R. M., Brewer, M. B., and Hanna, B. A. (1996). Collective trust and collective action: The decision to trust as a social decision. In R. M. Kramer, & T. R. Tyler (eds.),

Trust in organizations: Frontiers of theory and research (pp. 357-389). Thousand Oaks, CA: Sage.

Köroğlu, Kazım. (1993). Verimlilik Yönetimine Japon Yaklaşımı ve Kazukiyo Kurosawa Modeli, MPM Yayını, Yayın No: 507, Ankara. sy 92 ve 137

Köse, H. (2006). Örgüt İçi İletişimde Negatif Bir Olgu:Psikolojik Yıldırma ve Sistemli Bir "Ötekileştirme" Süreci Olarak Mobbing. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu 27-28 Nisan 2006, Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi. Kocaeli. (syf. 281-292).

Kutlar A., Gülcü A. ve Karagöz Y. (2004). Cumhuriyet Üniversitesi Fakültelerinin Performans Değerlendirmesi. Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 5(2), ss.137 - 157

Laine, N. (2008). Trust in Superior-Subordinate Relationship An imperical study in the context of learning. Aavailable from <http://acta.uta.fi/pdf/978-951-44-7418-7.pdf>, 14/02/2016 tarihinde alındı.

Landmann, O. (2004). Employment, Productivity and Output Growth. Employment Strategy Papers, ILO Geneva, 17, 1-26.

Lashinger, K.S.H ve Finegan, J. (2005), "Using Empowerment to Build Trust and Respect in the Workplace: A Strategy for Addressing the Nursing Shortage", Nursing Economics,23:1.

Lewicki, R ve Bunker B. B. (1996). Developing and Maintaning Trust in Work Relationships. In R, M. Kramer and T.R.Tyler (eds). Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research. Thousand Oaks, 114-139.

Lewis, J. D. ve Weigert, A. (1985). Trust as social reality. Social Forces, 63, 967-985.

Luhmann, N. (1979). Trust And Power. New York. John Wiley.

Luthans, F. (1995). Organizational Behavior. U.S.A. Mc Grow Hill,s.475

Maslow, A. H. (1970).Motivation and Personality. Available from <http://www.chaight.com/Wk%2015%20E205B%20Maslow%20-%20Human%20Motivation.pdf> adresinden 02/03/2016 tarihinde alındı.

Mayer, C. , Davis, H. and Schoorman, D.F. (1995). An integrative model of organizational trust. Academy of Management Review. 20(3), 709-734.

Mc Allister, D. (1995). Affect and cognition-based trust as foundation for interpersonal cooperation in organizations, Academy of Management Journal, 38(1), 24-59.

McKenna, E. (2000), Business Psychology and Organisational Behaviour,Third edition,USA,Psychology Press.,s.247-285.

Mishra, A.K (1996). Organizational Responses To Crisis: The Centrality Of Trust. In R.M Kramer and T.R Tyler, Trust in Organizations: Frontiers Of Theory and Research, 261-287

Mishra, J. ve Morrissey, M.A. (1990), "Trust In Employee/Employer Relationships: A Survey Of West Michigan Managers", Public Personnel Management , Washington. Winter, Vol 19:4.

Nordhaus, W. (2005). The Sources of the Productivity Rebound and The Manufacturing Employment Puzzle. National Bureau of Economic Research Working Paper Series, 11354, 1-31.

OECD, (2001). Measuring Productivity- Measurement of Aggregate and Industry Level Productivity Growth, OECD Manual, Paris.1-154.

Oğuz, F. (2007). İşletmelerde Verimlilik Artırımında İş Ölçümü Tekniği ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. ss. 3-24.

Öksüzler, O. (2006). Sosyal Sermaye, Güven ve Belirleyicileri: Bir Panel Analizi. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi , 6 (12),108-129.

Özbek, F. (2004). İnsan İlişkilerinde Güvenin Yeri ve Önemi. İşgüç- Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi , 6 (1).

Özdemir, G. (2009). Performans Değerlendirme, Verimlilik ve Çalışma Hayatına Etkisi, İstanbul Üniversitesi SBE, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul. s. 56.

Özkoç Ö. (2005). Hastanelerde İşgücü Verimliliğini Etkileyen Faktörler ve Çalışanların İşgücü Verimliliği Konusundaki Tutumlarını Ölçmeye Yönelik Özel Bir Hastanede Yapılan Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,sy6-22

Önal, G. (1998). İşletme Yönetimi ve Organizasyonu, Türkmen Kitapevi, İstanbul. s.51.

Özer, N., Demirtaş, H., Üstüner, M. ve Cömert, M. (2006).Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Güven Algıları. Ege Eğitim Dergisi. (7)1,103-127

Pazarlıoğlu, V. ve Çevik, E.İ. (2007). Verimlilik, Ücretler ve işsizlik Oranları Arasındaki İlişkinin Analizi: Türkiye Örneği. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 14 (2), ss. 1 - 17

Pfeffer, J. and Salancik, G.R. (1978). The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective. New York. Harper and Row.

Pichelmann, K and Roeger, W. (2004). Structural Reforms in Labour and Product Markets and Macroeconomic Performance in the European Union. Structural Reform



and Economic Policy, Solow, R. M. (Ed.). Palgrave Macmillan, International Economic Association. 1. Published. New York, pp. 67–95.

Polat, S. (2009). Eğitim Örgütleri için Sosyal Sermaye: Örgütsel Güven. Ankara. Pegem A Yayıncılık sy21

Prokopenko, J. (2003). Verimlilik Yönetimi Uygulamalı El Kitabı, MPM Yayınları, Yayın No: 476, Ankara. s.48.

Rehnström, P. (2010). The EANPC Productivity Flower- Practical Experiences and Emerging Trends. 16. Dünya Verimlilik Kongresi ve Avrupa Verimlilik Konferansı Bildiriler, c. I, Antalya. ss. 480–485.

Reyhanoğlu, M. (2006). Ar-Ge İşbirliklerinde Güven: Ankara'daki Teknoparklarda Faaliyet Gösteren İşletmelerde Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Rıvest, G. (1992). “Verimliliğin Ölçülmesi Ve Yönetim Aracı Olarak Kullanılması” başlıklı tebliğ, İşletmelerde Verimliliğin Geliştirilmesi Konusundaki TİSK–ILO İşbirliği Projesi Çerçevesinde ‘1. Verimlilik Eğitimi Semineri’, 29-30 Nisan 1991, Dedeman Oteli, İstanbul. s. 82.

Robins, S. P.(2001). Organizational Behavior,9.edition,USA,Prentice Hall,s.35,36

Robbins, S.P. ve Coulter, M. (2012). Management, Eleventh Edition, USA. Prentice Hall.

Robbins, S.P. and Decenzo, D.A. (2000). Fundamentals of Management of E-Business. Prentice Hall College Div; 3rd Sg edition

Sabuncuoğlu Zeyyat, Tüz Melek,(1998)Örgütsel Psikoloji, Alfa Basım Yayım, Bursa, s.120

Sabuncuoğlu, Z. ve Tokol, T. (1992). İşletme I, Rota Ofset, Bursa. s.120-125

Salvatore, D. and Diulio, E. (2003). Principles of Economics. Schaum’s Easy Outlines. 2. Edition, Mc-Graw-Hill e-books, USA. pp. 81–88.

Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. (1994). Managing Organizational Behavior, (John Wiley & Sons, Inc., New York.s. 16, WERTHER-DAVIS, s. 9-10. Daft, s. 729, Newstrom-Davis, s. 17,

Shamir, B. and Y. Lapidot (2003), “Trust in Organizational Superiors: Systematic and Collective Considerations”, Organization Studies,24:3 463-491

Shaw, R.B. (1997). “Trust in Balance: Building Successful Organizations on Results, Integrity and Concern”, Jossey-Boss Publishers, San Francisco.

- Sherman A. W. and Churden, H. J.,(1995). Personnel Management, (Ohio: South Western Publishing Co),s.196
- Shockley-Zalabak P., Ellis, K. and Winograd (2000). Organizational Trust: What It Means, Why It Matte”. Organization Development Journal. (18) 4,35-48
- SIBSON, E.B. (1991). İşletmelerde İşgücü Verimliliğinin Artırılması. Çev. Sinan Artan, İnci Artan, Bilim Teknik Yayınevi. İstanbul. sy156-157
- Solomon, R. C. and Floreres, F. (2001). Güven Yaratmak, BZD Yayın Ve İletişim Hizmetleri, İstanbul. MESS Yayın No : 369.sy.18
- Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep’te Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14 (2), sy. 333 – 359
- Stoner, C.R. ve R.I. Hartman (2000) “Team Building: Answering Tough Questions”, Research Technology Management, 34:4,12-18.
- Storey, J. and Sisson, K.(1995). Managing Human Resources and Industrial Relations,(Buckingham: Open University Pres), s.154
- Suiçmez, H. (2013). Verimlilik Ekonomisi ve Politika Arayışları. Verimlilik Dergisi, 4, 33-77
- Şimşek, M.Ş. (2001). Yönetim ve Organizasyon, 6.Baskı, Günay Ofset, Konya. 438s.
- Şimşek, S. ve Taşçı, A. (2004). Örgütlerde Güven Konsepti ve Emniyet Örgütünde Güven Modellerinin Değerlendirilmesi. Polis Dergisi, 34, 1-8
- Tan, H. H. and Tan, C.S. (2000).Toward the diffrentiation of Trust in supervisor and trust in organization. Genetic, Social, General Psychology Monographs,126(2), 241-260.
- Taylor, R.G. (1989). The Role of Trust in Labor-Management Relations. Organization Development Journal, 7, 85–89
- T.C.Sağlık Bakanlığı, (2011). Kamu Hastanelerinin Genel Verimliliğinin Değerlendirilmesi, Araştırma Serisi: 6, Yayın No: 848, Ankara, s. 17.
- Tekarslan, E.(2000),Davranışın Sosyal Psikolojisi İstanbul.Dönence Basım Yayın,s.204.
- Tschannen-Moran, M. (1998). Trust and collaboration in urban elementary schools. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University, Columbus. Tschannen
- Tschannen-Moran, M. (2003). “Fostering Organizational Citizenship: Transformational Leadership and Trust.” In W.K. Hoy and C.G. Miskel, Theory and Research in Educational Administration. Information Age Publishing: Greenwich: CT

Tschannen-M, M, and Hoy, W.K. (1998). Trust in Schools: A conceptual and empirical analysis. *Journal of Education Administration*, 34, 334–352

Topaloğlu, I. G. (2010). İş görenlerin Adalet ve Etik Algıları Açısından Örgütsel Güven ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, sy48 Ankara. Web: <http://tez2.yok.gov.tr> 03.02.2016 tarihinde edinilmiştir.

Toprak, O. (2006). Örgütsel Güvenin Performans Üzerindeki Etkisi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Gaziantep

Turan, A. H. ve Akdede, S. H. (2008). Aydın'da Faaliyet Gösteren KOBİ'lerin Bilgi Teknolojileri ve İnsan Kaynakları Yönetimi Bakış Açısı ile Verimlilik Araştırması. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (2), sy. 19–29

Türk Dil Kurumu. (1969). *Türkçe Sözlük (Genişletilmiş baskı)*. Ankara. TDK.

Tüzün, İ. K. (2006). Örgütsel Güven, Örgütsel Kimlik ve Özdeşleşme İlişkisi. Uygulamalı Bir Çalışma. Basılmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara. sy 40

Tüzün, İ, K (2007). Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5, 93-118.

Tyler, T.R. and Lind, E.A. (1992). A relational model of authority in groups. In M. Zanna (Ed.). *Advances in experimental social psychology* (Vol. 25, pp. 115-191). New York. Academic Press.

Ulubeyli, S. (2004). İnşaat Sektöründeki Dışgücü Verimliliğinin Proje Süresine Etkisi ve Maliyet Muhasebesi. Yüksek Lisans Tezi. Akdeniz Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. sy4

Wech, B.A. (2002). Trust Context, Effect on Organizational Citizenship behavior, Supervisory Fairness and Job Satisfaction Beyond the Influence of Leader- Member Exchange, *Business&Society*, 41(3), 353-360.

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

Witkoskie, L. A. (1991). Dimensions of faculty trust and characteristics of elementary principals, teachers, and schools. Unpublished doctoral dissertation, Rutgers The State University of New Jersey, New Jersey, United States.

Worchel, P.(1979), Trust and Distrust. In G.W. Austin ve S Worchel (Eds.), *The Social Psychology and Intergroup Relations*, Belmont, CA:Wadsworth.

Yılmaz, K. (2004). Okul Yöneticilerinin Destekleyici Liderlik Davranışları ile Okullardaki Güven Arasındaki İlişki Konusunda İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Görüşleri. İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. 5(8), 117-131

Yumuşak, S. (2002). “İnsan Kaynaklarının Verimliliğinin Artırılmasında Uyumlaştırma Teknikleri ve Bir Uygulama”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Yücel, P. Z. (2006). Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul. Türkiye. Sy 70

Yüksel, Ö. (1998). İnsan Kaynakları Yönetimi, II. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara,s.45



## EKLER

### Ek 1:Çalışmada Kullanılan Anket Formu

Değerli Çalışanlar,

Bu sorulara vereceğiniz cevaplar yalnızca araştırma amacıyla kullanılacağından, ankete isminizi yazmanız gerekmemektedir. Sizden beklenen, her bir sorunun yanıtını boş bırakılan alana çarpı (X) işareti koyarak belirtmenizdir. Soruların doğru veya yanlış yanıtı yoktur. Lütfen her soruyu içtenlikle doldurunuz. Soruları boş bırakmamaya özen göstermenizi rica eder katılımınız için teşekkür ederim

Abdulmecit CÖMERT

Yrd.Doc.Dr.Nuri AVCI

Öğrenci

Tez Danışmanı

### 1.BÖLÜM :DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER

1.Cinsiyetiniz?

Kadın ( ) Erkek ( )

2. Yaşınız

( )18-25 ( )26-30 ( )31-35 ( )36-40 ( )41 ve üzeri

3. Medeni Durumunuz?

Bekar ( ) Evli ( )

4.Kurumdaki Statünüz?

Yönetici ( ) Çalışan ( )

5. Kaç yıldır bu kurumda çalışıyorsunuz?

( ) 1 yıldan az ( )1-5 yıl ( )6-10 yıl ( ) 11-15 yıl ( )15 yıldan fazla

## 2. BÖLÜM KURUMA GÜVEN

Aşağıda kurumlar ile ilgili bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı, uygun seçeneğin altına X işareti koyarak belirtiniz.					
<b>Çalıştığınız kurum;</b>	<b>Tamamen Katılıyorum</b>	<b>Oldukça Katılıyorum</b>	<b>Biraz Katılıyorum</b>	<b>Çok Az Katılıyorum</b>	<b>Hiç Katılmıyorum</b>
1-Çalışanlar için kariyer plânlaması yapmaktadır.					
2-Performans değerlendirmesini objektif yapmaktadır.					
3-Verdiği sözleri zamanında yerine getirmektedir.					
4-Ücretlendirmeyi performansa bağlı olarak yapmaktadır.					
5-Çalışanlarına sahip çıkmaktadır.					
6-Çalışanların çalışmaktan memnun olduğu bir işyeridir.					
7-Çalışanların kendilerini ait hissettikleri bir işyeridir.					
8-Yaratıcılığı desteklemektedir.					
9-İşten ayrılma oranının düşük olduğu bir işyeridir.					
10-Çalışanları uzun süreli istihdam eder.					
11-Profesyonel bir yönetim tarzına sahiptir.					
12-Maaşları zamanında öder.					
13-Çalışanlarının özlük haklarını (ssk, tazminat vs.) tam olarak verir.					
14-Yasalara uygun hareket eder.					
15-Çalışanların özel hayatlarına saygı					

duyar.					
16-Çalışanlara ihtiyaç duyduklarında kolayca izin verir.					
17-Çalışanları sosyal faaliyetler aracılığıyla (piknik, tiyatro, yemek gibi) bir araya getirir.					
18-Bünyesinde açık iletişim vardır.					
19-Çalışanların ihtiyaçlarına hassas olup, bu ihtiyaçları karşılamaya çalışır.					
20-Çalışanlara yeterli düzeyde oryantasyon sağlar.					
21-İşe alımları objektif kriterlere dayalı olarak yapar.					
22-Konularında uzman kişileri istihdam eder.					
23-Açık ve tanımlanmış hedeflere sahiptir.					
24-Huzurlu bir çalışma ortamına sahiptir.					
25-Çalışanlara karşı adil davranır.					
26-Yaptıklarıyla söyledikleri arasında tutarlılık gösterir.					
27-Çalışanlara destek olur.					
28-Tanınmış bir firma inancına sahiptir.					
29-Yurtiçi ve yurtdışında ortaklıklara sahiptir.					
30-Kurumsallaşmıştır.					
31-Köklü bir geçmişe sahiptir					
32-Yüksek karlılığa sahiptir					
33-Finansal açıdan güçlüdür.					
34-Beraber çalıştığı işletmelerle ticari sürekliliğini sağlamaya çaba gösterir.					
35-Çalışanların yaptıkları işleri ortaya koymalarına olanak sağlar.					
36-Çalışanlar için iyi bir referanstır.					

### 3. BÖLÜM YÖNETİCİYE GÜVEN

Aşağıda kurumlar ile ilgili bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı, uygun seçeneğin altına X işareti koyarak belirtiniz. <b>Yöneticim;</b>	Tamamen Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Biraz Katılıyorum	Çok Az Katılıyorum	Hiç Katılmıyorum
1-Özel yaşantısını iş yaşantısından ayırabilir.					
2-Çalışanlarına kurum için önemli olduklarını hissettirebilir.					
3-Teknik açıdan donanımlıdır.					
4-Sorumluluğunu aldığı işlerin hesabını verebilir.					
5-İyi eğitim almıştır.					
6-Çalışanlar arasında etkin bir görev dağılımı yapabilir.					
7-Çalışanların kendilerini rahat hissetmelerini sağlar.					
8-Âdildir.					
9-Karar alırken çalışanların görüşlerini alır.					
10-İyi bir dinleyicidir.					
11-Yalan söylemez.					
12-Samimîdir.					
13-Birlikte alınan kararlara uyar.					
14-Hem saygılı hem de samimî davranır.					
15-Anlayışlıdır.					
16-Çalışanları her konuda destekler.					
17-Kendisine güvenir.					
18-Kendisi ile barışıktır.					
19-İnsana değer verir.					
20-Bilgi ve tecrübelerini paylaşır.					
21-Bilgi saklamaz.					
22-Çalışanların fikirlerine değer verir.					



23-Yapılan işi takdir eder.					
24-Bazı ortamlarda çalışanlarının yaptığı işi öne çıkarır.					
25-Sıcakkanlıdır.					
26-Deneyimlidir.					
27-Güven telkin eder.					
28-Takım çalışmasına uygundur.					
29-Çalışanların inisiyatif kullanmalarına izin verir.					
30-Çalışanlarına geribildirim verir.					
31-İletişime açıktır.					
32-Pozitifdir.					
33-Yaratıcıdır.					
34-Koruyucudur.					
35-Huzur verir.					
36- Çalışanları korur.					
37-İlkelidir.					
38-Çalışanları birbirine düşürmez.					
39-Kendi stresini ve iç çelişkilerini personeline yansıtmaz.					
40-Karşısındakinin eksikliklerinden faydalanmaz.					

#### 4. BÖLÜM ÇALIŞMA ARKADAŞINA GÜVEN

Aşağıda kurumlar ile ilgili bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelere ne derece katıldığınızı, uygun seçeneğin altına X işareti koyarak belirtiniz. <b>Çalışma arkadaşlarım;</b>	Tamamen Katılıyorum	Oldukça Katılıyorum	Biraz Katılıyorum	Çok Az Katılıyorum	Hiç Katılmıyorum
1-Yükselmek amacıyla arkadaşlarına zarar vermezler					
2-Yükselmek için sadece bilgi ve deneyimlerini kullanırlar.					
3-İçten pazarlıklı değildirler.					
4-Politik davranmazlar.					
5-Takım çalışmasına yatkındırlar.					
6-Yaptığı işlerin ya da aldıkları kararların arkasında dururlar.					
7-Sorumluluk sahibidirler.					
8-İşlerin gereklerini yerine getirirler.					
9-Kültürlüdürler.					
10-Eğitimidirler.					
11-Çalışma ortamına uyum sağlayabilirler.					
12-Esnektirler.					
13-İyi iletişim kurabilirler.					
14-Açıktırlar.					
15-Dürüsttürler.					
16-Fedakârdırlar.					
17-Samimîdirler.					
18-İş disiplinine sahiptirler.					
19-Bilgilerini paylaşırlar.					
20-Zamanı etkili kullanırlar.					
21-Yokluğumda çıkan sorunları dışarıya yansıtmadan çözümlenmeye çalışırlar.					

22-Yanlışlarım konusunda beni uyarırlar.					
23-Kıskanç değildirler.					
24-Güven telkin ederler.					
25-Çalışma saatleri içinde özel işlerini yapmazlar.					
26-Özleri sözleri birdirler.					
27-İş yeri temizliğine özen gösterirler.					
28-Gereksiz yere izin almazlar.					
29-Medenîdirler.					
30-Arkadaştırılar.					
31-Sevecendirler.					
32-Akıllıdırlar.					
33-İşyerine sahip çıkarlar.					
34-Öğrenmeye açıktırlar.					
35-İş ahlâkına sahiptirler.					
36-Huzur verirler.					
37-Kendilerine güvenirler.					
38-İşlerini severler.					

## 5. BÖLÜM İş VERİMLİLİğİ

İfadeler	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1-Bireysel olarak aynı işi daha az zamanda yapabiliyorum.					
2-İşletmemizde, her iş mümkün olan en kısa zamanda yapılabilmektedir.					
3-İşleyişte daha az sarf kullanılmaktadır.					
4-Çalışanlar işini zamanında ve gerektiği gibi yapmakta ve hizmet zamanında verilmektedir.					
5-Birimlerde her işi yapacak yeterli sayıda					

personel çalışır, fazla sayıda personel yoktur.					
6-Herkes yeteneklerine uygun işler yapmaktadır.					
7-Çalışanların fikirlerini özgürce yöneticilerine ifade edebilmesi verimliliğe olumlu olarak etkiler.					
8-İşletmelerde yeterli derecede eğitim verilmektedir.					
9-Eğitimlerde verilen bilgilerin, çalışırken uygulanma olanağı bulunması verimliliği artırır.					
10-İşletmemizde uygulanan personel eğitimi faaliyetlerinin verimliliği artırıcı etkisi bulunmaktadır.					
11-Alınan kararlara katılmamızın sağlanması verimliliği olumlu yönde etkilemektedir.					
12-Eğitim programlarının sürekliliği verimliliğimizi düzenli olarak attırmaktadır.					
13-Yapılan verimlilik programları verimliliğe olumlu etkilerde bulunmaktadır.					
14-İşletmemizde teknolojik yeniliklerden faydalanma verimliliği arttırmaktadır.					
15-Gereksiz detayların azaltılması verimliliği arttırmaktadır.					
16-Verilen eğitimler, eğitim öncesine göre kişisel gelişimi olumlu yönde etkilemektedir.					
17-Verilen eğitimler, problemleri daha rahat çözmeye sağlamaktadır.					

## Ek 2:Kullanılan Ölçeklerin İzinleri

### İş Verimliliği Ölçeği İzni

Re: Anket izin talebi



deniz gök

4.5.2016

Siz ↕

Yanıtla | v

4.5.2016 20:37 tarihinde yanıt verdiniz.

Merhaba kullanabilirsiniz...benim yapmam gereken ekstra birşey olacakmı???Kolaylıklar dilerim süreciniz için

4 May 2016 18:59 tarihinde "trt mail" <[bdlmct@hotmail.com](mailto:bdlmct@hotmail.com)> yazdı:

Merhaba Deniz Hanım,TRT kurumu çalışanıyım... TRT'de yapacağım tez çalışmamın araştırması için tez çalışmanızda kullandığınız iş verimliliği anketini kullanmak isterim...

Bu mailime olumlu izniniz ile dönüş yapmanız beni memnun edecektir.

Saygılarımla, kolaylıklar

Abdulmecit cömert

[05512435112](tel:05512435112)

## Güven Ölçeği İzni

Ynt: olcek



meryem aksoy

Bugün 11:00

Siz ↵

↵ Yanıtla | v

Merhaba Abdulmecit bey.

Ölçeği kullanmanız konusunda herhangi bir sakınca yoktur.Kullanabilirsiniz.

IYI CALISMALAR

Gönderen: trt mail <bdlmct@hotmail.com>

Gönderildi: 2 Haziran 2016 Perşembe 12:29:10

Kime: aksoy-meryem@hotmail.com

Konu:

Merhaba Meryem Hanım, TRT kurumu çalışıyorum... TRT'de yapacağım tez çalışmamın araştırması için tez çalışmanızda kullandığınız kuruma güven ölçeği anketini kullanmak isterim...

Bu mailime olumlu izniniz ile dönüş yapmanız beni memnun edecektir.

Saygılarımla, kolaylıklar

Abdulmecit CÖMERT

05512435112

## ÖZ GEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı: Abdulmecit CÖMERT

Doğum Yeri ve Tarihi: Karabük / 02.07.1988

E-posta : [bdlmct@hotmail.com](mailto:bdlmct@hotmail.com)

Adres: Fındıklı mah. Sarmaşık sok. No:9 /İstanbul

### EĞİTİM

Lise: Kuzeykent Lisesi 2002-2005

Lisans: Kastamonu Üniversitesi Eğitim Fakültesi 2006-2010

Yüksek Lisans: Nişantaşı Üniversitesi 2012-2014

### MESLEKİ DENEYİM

2010-2011: Yeşilöz İlköğretim Okulu

2011-2016 : Türkiye Radyo Televizyon Kurumu

### YABANCI DİL

İngilizce – orta düzey