

Tuğba İMADOĞLU Örgütsel İkiyüzlülük ve Örgütsel Güven İlişkisi Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma.docx

Örgütsel İkiyüzlülük ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma

GİRİŞ

Yeni dünya düzeninde örgütlerin varlığını devam ettirebilmesi ve başarılı olabilmesi için devamlı değişim ve gelişim içerisinde olması gereklidir. Süreklilik ve başarı sağlayan kavramlar arasında örgütsel güven ve örgütsel ikiyüzlülük yer almaktadır. Örgütlerde çalışanların sorumluluk ve yetki alanlarının genişletilmesi, karar alma sürecine dâhil edilmesi, iletişim sürecinin çift taraflı olması gibi etkenlerle çalışanların örgüte güvenleri geliştirilebilir. Böylece bankalar, örgütsel verimlilik ve üretkenliklerini artırmak için karşılıklı bağlılıklar yoluyla kurumsal çevrelerine uyum sağlamaya çalışırlar ve meşrutiyet elde etmede oldukça kolaylık elde ederler. Örgütsel güven duygusunun sağlanmadığı örgütlerde çalışanların kendilerini olduklarından başka türlü göstermeye çalışması örgütsel ikiyüzlülük davranışını ortaya çıkarmaktadır. Bu durumda ortak bir amaçta birleşememe, işten ayrılma niyetlerinde artış olması, performans ve motivasyonlarda düşüş olması, toksik tutumlarda artış olması gibi olumsuz sonuçlar belirecektir. Örgütlerde örgütsel ikiyüzlülüğün olumsuz sonuçlarından kurtaracak kavramlardan biri örgütsel güven duygusunun sağlanmasıdır. Örgütsel ikiyüzlülüğün üstesinden gelmek için bankaların izlemesi gereken yollar üzerine yapılan çalışmaların sınırlı sayıda olduğu ve örgütsel güven ile örgütsel ikiyüzlülük kavramlarının ilişkilendirilmediği değerlendirilmiştir. Bu kapsamda, bu çalışma, Osmaniye ilindeki bankalara dayalı teorik bir çerçeveden yola çıkılarak örgütsel güven ve örgütsel ikiyüzlülük kavramlarıyla ilgili belirli çıkarımlarda bulunmayı amaçlamaktadır.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Örgütsel Güven

Bireyler arası ilişkilerde iletişimi sağlamak, örgütsel yenilikleri, kişisel ve kurumsal başarıları, psikolojik sağlık ve gelişimi artırmak, bilgi akışını doğru şekilde hızlandırmak için güven gereklidir (Young ve Daniel, 2003: 139; Brewster ve Railsback, 2003). Güven birey hayatının aktif bir parçası olarak yapılan bir tercihtir (Solomon ve Flores, 2001: 18). Güven, bir bireyin risk içeren durumlarda diğer bireylerin davranış ve tutumlarına karşı pozitif beklentiler içerisinde olması olarak tanımlanmaktadır (Perks ve Halliday, 2003: 339). Güven kavramı, sosyoloji, psikoloji, sosyal psikoloji, ekonomi, finans, siyaset bilimi gibi birçok bilimin ilgi alanı olan bir konudur.

Örgüt ve yönetim alanındaki çalışmalara 1980'li yıllardan itibaren konu olmaya başlamıştır (Antalyalı, Dumlupınar ve Özkul, 2017: 1680). Lewicki (1998)'e göre örgütsel güven, riskli durumlarda dahi, kişinin örgütün kendisinde etki bırakacak uygulama ve politikalarına karşı olumlu beklentiler taşıması, kendisini desteklemesi olarak adlandırılmaktadır. Başka bir tanımda ise çalışanların yönetime güvenleri ve yönetimce söylenilenlere olan inançlarının bir derecesi şeklinde ifade edilmektedir (Halis, Gökgoz ve Yaşar, 2007: 192). Bir başka tanımda ise örgütsel güven, örgütün gösterdiği desteğe ilişkin çalışanın algıları, liderin doğru sözlü olarak verdiği sözleri yerine getireceğine olan inancı şeklinde belirtilmektedir (Mishra ve Morrissey, 1990: 444). Örgütsel güvenin yöneticiye güven, işletmeye (kuruma) güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere üç boyutu vardır. Yöneticiye güven boyutu, yöneticinin faaliyetleri, davranış ve tutumlarının önemli sonuçları beraberinde getireceğini düşünerek çalışanın işlerinde duyarlı davranması olarak tanımlanmaktadır (Mayer, Davis ve Schoorman 1995: 712). İşletmeye güven boyutu, örgütü diğer örgütlerden ayıran birtakım özelliklere bürülü olan bir sosyal sermaye aracıdır (Amit ve Schoemaker, 1993: 39). Yani çalışma hayatında örgüte olan güven, belirli üstün özelliklere sahip olma durumudur (Pralad ve Hamel, 1990: 80). Çalışma arkadaşlarına güven boyutu ise ortak bir amacı gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelen grup üyeliklerinin ve grup ilişkilerinin sürdürülmesinin en önemli koşuludur (Büte, 2011: 177).

1.2. Örgütsel İkiyüzlülük

İkili ilişkiler bazında ikiyüzlülük, yaşama ve geleceğe yönelik ifade edilen söylem ve iddialarla bu beyanlara yönelik eylem ve fiili durumların birbiriyle genellikle çelişir olması durumudur davranışsal açıklık/mesafe olarak ölçülebilir (Fassin ve Buelens, 2011: 587). İkiyüzlülük fikrinin kökleri

tiyatrodadır. İkiyüzlülük kelimesi klasik tiyatro oyuncularına karşılık gelir ve Yunanca ikiyüzlülük terimi, kişinin olmadığı bir şey gibi davranarak rol yapması anlamındadır (Runciman, 2008: 7). Örgütsel ikiyüzlülük ise yöneticilerce teori ve uygulamadaki farklılıklardan kaynaklanan tutarsızlıklar sonucu kaos ortamının oluşmasıdır (Fernando ve Gross, 2006: 2). Başka bir tanıma göre beyan edilen değerleri ve kabul edilen beklentileri karşılamayan bir bireyin gönüllü olarak yaptığı davranış olarak ifade edilmektedir (Phillippe ve Koehler, 2005). Örgütsel ikiyüzlülüğün sözlerin tutulması, içyapı ve çevre arasındaki uyum ve uygulamalardaki tutarsızlıklar olmak üzere üç boyutu vardır. Sözlerin tutulması boyutu ile bir örgütteki konuşmalar, kararlar ve eylemler arasındaki tutarlılık araştırılmaya çalışılmaktadır. İçyapı ve çevre arasındaki uyum boyutunda örgütün vizyon ve misyonuna çevrenin değerlerini yansıtarak nasıl ulaştıkları incelenmektedir. Çalışanların davranışlarının çalıştıkları kurumun hedeflerine uygun olup olmadığı araştırılmaya çalışılmaktadır. Uygulamalardaki tutarsızlıklar boyutunda ise banka yöneticilerinin gerçekçi hedefler koymamaları, onların gerçek hedefler seçme düzeyleri, kurum üyelerine karşı tutumları, yönetimin paydaşlarını aldatıp aldatmadıkları, bir şeyi söyleyerek başka bir şeyi yapma durumları, bir sorunu çözeceklerine dair konuşmaları; ancak bunu fiilen uygulamaya geçirmemeleri gibi tutum ve davranışları araştırılmaktadır (Kılıçoğlu, 2017: 14).

1.3. Örgütsel Güven ve Örgütsel İkiyüzlülük İlişkisi

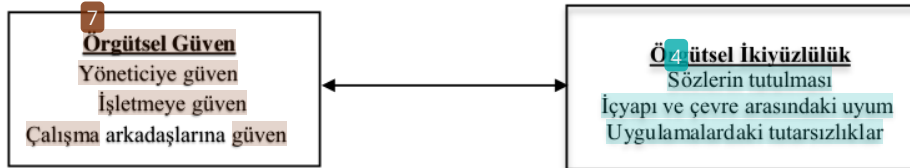
Örgütsel yaşamda önemli bir bulgu olan güven, örgütlerde ilişki beklentilerini şekillendirmektedir. Çalışanlar arasındaki güven ne kadar fazla olursa, kurum içinde kontrol etme ve edilme ihtiyacı o oranda az olacaktır (Neves ve Caetano, 2006: 354; Leifer ve Mills, 1996: 130). Karşılıklı yardımlaşma, kolektif faaliyetlerin, ortak görev ve sorumlulukların temelini oluşturmaktadır. Örgütlerde bireyleri birbirine bağlamaktadır (Tschannen-Moran ve Hoy, 2000; Louis, 2007; Smylie, Mayrowetz, Murphy, & Louis, 2007). Bu nedenle Simons (2002)'a göre insanların beklentilerine uygun davranmak için başkalarına bağımlı olduklarına inanılır ve böylece çalışanların beklentilerinin gerçekleşeceğine yönelik inançları artar.

Örgütsel güven ile birlikte örgütlerde etkili ve verimli bir iletişim sağlanır. Ayrıca çalışanlar söz ve davranışlarına güvenerek daha motivasyonlu, verimli ve performanslı bir şekilde çalışırlar. Bu açıdan bankalarda güvenin artmasında çalışanların ikiyüzlü davranmayarak tutarlı hareket etmesi önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Handford ve Leithwood, 2013). Simons (2002)'a göre örgütsel güven, diğer insanların açıklamalarına, vaatlerine ve eylemlerine duyulan güven kapsamında örgütsel ikiyüzlülükle ilişkilendirilebilir. Çünkü yöneticilerin söz ve eylemlerindeki tutarsızlıklar örgütsel ikiyüzlülüğü meydana getirir. Sonuçta örgütsel ikiyüzlülük, örgütün söz ve eylemlerinde ne kadar dürüst olduğuyla ilgilidir. Dürüst olunmadığı takdirde güveni olumsuz yönde bir ilişkisi ortaya çıkacaktır.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Modeli

Yönele güven, işletmeye güven ve çalışma arkadaşlarına güven boyutlarından oluşan örgütsel güvenin sözlerin tutulması, içyapı ve çevre arasındaki uyum, uygulamalardaki tutarsızlıklar boyutlarından oluşan örgütsel ikiyüzlülük ilişkisini belirlemek amacıyla tasarlanan bu çalışmanın model olarak gösterimi aşağıdaki gibidir:



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

8

2.2. Veri Toplama Araçları

Araştırma anketi üç ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm çalışanların örgütsel güven algılarını, ikinci bölümde örgütsel ikiyeüzlülük davranışlarını ölçmeye dair ölçekler kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi olmak üzere demografik özelliklere yer verilmiştir.

Örgütsel güven ölçeği, Karapınar, Camgöz ve Ekmekçi (2016) tarafından geliştirilen Türkçe versiyonu Büte (2011)'nin çalışmasından alınan üç boyut ve 31 maddeden oluşmaktadır.

Örgütsel ikiyeüzlülük ölçeği ise Kılıçoğlu ve arkadaşları (2017) tarafından geliştirilen üç boyut ve 17 maddeden oluşmaktadır.

Ölçekler Beşli Likert ile yapılandırılmıştır. Örgütsel güven ve örgütsel ikiyeüzlülük ölçekleri (1) kesinlikle katılmıyorum; (5) kesinlikle katılıyorum aralığında ölçülmüştür.

2.3. Örneklem

Araştırmanın örneklemini Osmaniye ilindeki banka çalışanları oluşturmaktadır. Veri toplama işlemi 06.04.2022 – 13.04.2022 tarihleri arasında Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi'nden etik kurul izin belgesi alınarak yapılmıştır. Kolayda, kartopu ve amaçlı örnekleme yöntemleri birlikte kullanılmıştır. Online olarak hazırlanan anketler e-mail ve sosyal medya araçları vasıtasıyla dağıtılarak banka çalışanlarına ulaşılmaya çalışılmıştır ve ankete 264 banka çalışanı katılmıştır.

Örneklem grubuna yönelik frekans dağılımları olarak ankette cinsiyet, yaş ve eğitim düzeyi olmak üzere üç farklı değişken kullanılmıştır. Söz konusu demografik değişkenler Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Değişkenler

Demografik Değişkenler		Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	123	46,6
	Erkek	141	53,4
	Toplam	264	100,0
Yaş	21-25 arası	8	3,0
	26-30 arası	20	7,6
	31-35 arası	32	12,1
	36-40 arası	136	51,5
	41 ve üzeri	68	25,8
	Toplam	264	100,0
Eğitim Düzeyi	Orta Öğretim	12	4,5
	Lise	44	16,7
	Önlisans	56	21,2
	Lisans	116	43,9
	Lisans Üstü (Yüksek lisans / Doktora)	36	13,6
Toplam		264	100,0

Tablo 1'e bakıldığında katılımcıların 123 (%46,6)'ü kadın, 141 (%53,4)'i erkek olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların yaş aralığına bakıldığında 136 kişi %51,5 oranla 36-40 arası yaş grubu en kalabalık yaş grubunu ve 8 kişi %3,0 oranla 21-25 arası yaş grubu en az olan yaş grubunu oluşturmaktadır. Katılımcıların eğitim düzeyleri incelendiğinde en fazla olan 116 kişiyle (%43,9 oran) lisans mezunu katılımcılara, en az ise 12 kişi (%4,5 oran) ile ortaokul mezunu katılımcılara ait olduğu görülmektedir.

3. Bulgular

3.1. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan örgütsel güven ve örgütsel ikiyeüzlülük ölçeklerinin yapı geçerliliğini test etmek için açımlayıcı (keşifsel) faktör analizi ve doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Faktör analizi yapılmadan önce, veri setinin faktör analizine uygunluğunu belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi ve Bartlett (Bartlett's test of sphericity) testi uygulanmıştır. Örgütsel güven ölçeğinin KMO analiz sonucu .887 ve Bartlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Bu değer 0,5'ten büyük

olması, bu soruların faktör analizi uygulanabilir olduğunu göstermektedir. Açıklayıcı (keşfedici) faktör analizi sonucunda verilerin örgütsel güven ölçeğinin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı ve 31 maddelik ölçeğin faktör yüklerinin 0,750 ile 0,865 aralığında olduğu bulgulanmıştır.

Örgütsel ikiyezlülük ölçeğinin ise KMO analiz sonucu .835 ve Barlett testi anlamlı ($p=.000$) olarak tespit edilmiştir. Bu değeri 0,5'ten büyük olması, bu soruların faktör analizi uygulanabilir olduğunu ifade etmektedir. Ölçekte faktör yükü düşük çıkan sorular analizden çıkarılmıştır. Sözlerin tutulması beş ifade, içyapı ve çevre arasındaki uyum 7 ifade ve uygulamalardaki tutarsızlıklar 3 ifade olarak analize devam edilmiştir ve verilerin ölçeğin üç faktörlü yapısına uyum sağladığı ve 15 maddelik ölçeğin faktör yüklerinin 0,63 ile 0,81 aralığında olduğu saptanmıştır.

Ölçeklere yönelik elde edilen güvenilirlik değerleri Tablo 2'de görülmektedir. Her iki ölçeğin de KMO değeri örneklemin faktör analizi yapılması için uygun olduğunu göstermektedir. Bartlett değeri ($p=0$) ise değişkenler arası ilişkilerin oluşturduğu matrisin faktör analizi için anlamlı olduğu anlamına gelmektedir (Kalaycı, 2010).

Tablo 2. Kullanılan Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik Değerleri

Ölçekler	Soru Sayısı	KMO	Cronbach Alpha (α)
Örgütsel Güven	31		,98
Yöneticiye güven	10	,887	,95
İşletmeye güven	10		,96
Çalışma arkadaşlarına güven	11		,95
Örgütsel İkiyezlülük	17		,87
Sözlerin tutulması	5	,835	,79
İçyapı ve çevre arasındaki uyum	7		,75
Uygulamalardaki tutarsızlıklar	5		,61

Ölçeklerin iç tutarlılığını değerlendirmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach Alfa (α) yöntemi kullanılmıştır. Buna göre örgütsel güven ölçeğinin boyutları yeterli kabul edilen .70 değerinin üzerinde olduğu görülmektedir (Nunnally ve Bernstein, 1994). Bu bağlamda örgütsel güven ölçeğinin boyutlarının içsel tutarlılıklarının güvenilir düzeyde olduğu söylenebilir. Örgütsel ikiyezlülük ölçeğinin boyutlarından uygulamalardaki tutarsızlıklar boyutunun alfa katsayısı 0.61 değerine sahiptir. Bu değer $\alpha \geq 0.60$ olduğu için güvenilirdir (Nunnally ve Bernstein, 1994). Bu değerler ters ifadelere dönüştürüldükten sonra ve güvenilirlik düzeyini önemli ölçüde düşürmesi sebebiyle, "Kurum yöneticisi, kendisi tarafından oluşturulan normlara aykırı davranır." ile "Kurum yöneticisinin fikirleri uygulamaları arasında bir fark yoktur." maddeleri çıkarıldıktan sonraki güvenilirlik sonuçlarıdır. Bu analizlerin sonrasında AMOS paket programı aracılığıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

2. Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda bulgularan her bir ölçeğe ait model uyum değerleri Tablo 3'te gösterilmektedir. Ölçüm modelinin analiz sonuçları incelendiğinde modelin p değeri anlamlıdır ($p < .00$). Sonuçlar her bir ölçeğin yapısının geçerli ve uyum iyiliklerinin en az kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir (Hair, Black, Babin, Anderson ve Tatham, 2005: 753).

Tablo 3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Uyum iyiliği değerleri	χ^2	df	CMIN/DF	p	GF I	AGF I	CFI	IFI	NFI	TLI	RMSEA
Örgütsel güven	80.173	28	2.863	.00	0.95	0.90	0.98	0.99	0.98	0.96	0.08
Örgütsel ikiyezlülük	26.745	9	2.972	.00	0.97	0.92	0.98	0.98	0.98	0.97	0.07
İyi uyum endeksi			≤ 2				≥ 0.95				≤ 0.05
Kabul edilebilir uyum endeksi			≤ 2.5				0.90-0.95				0.05-0.08

Df: Serbestlik derecesi, CMIN/ χ^2 : Ki-kare, p: Anlamlılık değeri, GFI: İyilik uyum indeksi, AGFI: Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi, CFI: Karşılaştırmalı uyum indeksi, IFI: Artan uyum indeksi, NFI: Normlaştırılmış uyum indeksi, TLI: Normlaştırılmamış uyum indeksi, RMSEA: Yaklaşık hataların ortalama karekökü

Katılımcıların örgütsel güven ve örgütsel ikiyeüzlülük düzeylerine ilişkin elde edilen verilerin aralarındaki korelasyonlara bakılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen korelasyon değerleri Tablo 4'te verilmektedir.

Tablo 4. Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
1 Yöneticiye güven	1					
2 İşletmeye güven	,921**	1				
3 Çalışma arkadaşlarına güven	,882**	,889**	1			
4 Sözlerin tutulması	,689**	,678**	,631**	1		
5 İyicilik ve çevre uyumu	,460**	,497**	,432**	,810**	1	
6 Uygulamalardaki tutarsızlıklar	,688**	,673**	,658**	,661**	,416**	1

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

Tablo 4'te görüldüğü gibi korelasyon analizi sonuçlarına göre işletmeye güven ile yöneticiye güven arasında ($r=-0,921$, **p<0,01) yüksek düzeyde pozitif bir ilişki, çalışma arkadaşlarına güven ile işletmeye güven arasında ($r=-0,889$, **p<0,01) yüksek düzeyde pozitif bir ilişki, sözlerin tutulması ile yöneticiye güven arasında ($r=-0,889$, **p<0,01) yüksek düzeyde pozitif bir ilişki, iyicilik ve çevre uyumu ile sözlerin tutulması arasında ($r=-0,810$, **p<0,01) yüksek düzeyde pozitif bir ilişki, uygulamalardaki tutarsızlıklar ile yöneticiye güven arasında ($r=-0,688$, **p<0,01) orta düzeyde pozitif bir ilişki vardır.

3.3. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi

Banka çalışanlarının örgütsel güvenlerinin örgütsel ikiyeüzlülük davranışları üzerindeki açıklayıcılık durumunu gösteren çoklu doğrusal regresyon analizine yönelik sonuçlar Tablo 5'te görülmektedir.

Katılımcıların örgütsel güven ve örgütsel ikiyeüzlülük değişkenlerine ilişkin çoklu regresyon sonuçları incelendiğinde katılımcıların sözlerin tutulması davranışı göstermelerinin %48,7'sinin örgütsel güven algılarını oluşturan yöneticiye güven, işletmeye güven ve çalışma arkadaşlarına güven boyutlarının oluşturduğu saptanmıştır. Örgütsel güven algısının yöneticiye güven ($\beta = ,399$) ve işletmeye güven ($\beta = ,258$) boyutları sözlerin tutulması davranışı üzerinde pozitif etkiye sahipken çalışma arkadaşlarına güven ($\beta = ,007$) boyutu sözlerin tutulması davranışı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Analizde bağımsız değişkenler arasında otokorelasyonun olmadığı, (Durbin Watson=1,749), F değerinin ise modelin bütün olarak her ($p=,000$) düzeyde anlamlı olduğu görülmüştür. VIF değerlerine bakıldığında Allison (1999)'a göre 2,5 ve altı olması gerektiği yazarken; Hair, Black, Babin and Anderson (2010)'na göre 4 ve altı olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Tablo 5'te görüldüğü üzere VIF değerleri her iki açıklamayı da kapsamaktadır.

Katılımcıların iyicilik ve çevre arasındaki uyum davranışı göstermelerinin %24,8'inin örgütsel güven boyutlarının oluşturduğu tespit edilmiştir. Örgütsel güven algısının yöneticiye güven ($\beta = ,037$) boyutu iyicilik ve çevre arasındaki uyum davranışı üzerinde pozitif etkiye sahipken çalışma arkadaşlarına güven ($\beta = -,059$) boyutunun negatif yönde etkilediği bulgulanmıştır. İşletmeye güven ($\beta = ,515$) boyutunun ise iyicilik ve çevre arasındaki uyum davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı saptanmıştır. Analizde Durbin Watson=1,897, F değerinin ise her ($p=,000$) düzeyde anlamlı olduğu görülmektedir. Allison (1999)'a göre VIF değerlerinin geçerli şartı sağladığı belirlenmiştir ($VIF \leq 5$).

Uygulamalardaki tutarsızlıklardaki varyansın %48,9'unun örgütsel güven boyutları tarafından açıklandığını göstermektedir. Örgütsel güven algısının yöneticiye güven ($\beta = ,378$) ve işletmeye güven ($\beta = ,171$) boyutları uygulamalardaki tutarsızlıklar davranışı üzerinde pozitif etkiye sahipken çalışma arkadaşlarına güven ($\beta = ,172$) boyutunun anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Analizde Durbin Watson=1,897, F değerinin ise her ($p=,000$) düzeyde anlamlı olduğu görülmektedir. VIF değerlerine bakıldığında olması gereken değer olan 2,5 ve altı olduğu saptanmıştır (Allison, 1999).

Tablo 5. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişkenler	β	t	p	R ²	Düz. R ²	F	VIF	Durbin Watson
1	Yöneticiye Güven	,399**	3,452	,000				1,430	
	İşletmeye Güven	,258**	2,261	,001	,487	,481	10,245	1,352	1,749
	Çalışma Arkadaşlarına Güven	,007	,076	,025				1,458	
2	Yöneticiye Güven	,037**	,254	,000				1,430	
	İşletmeye Güven	,515	3,391	,800	,248	,239	15,587	1,352	1,897
	Çalışma Arkadaşlarına Güven	-,059	-,469	,001				1,458	
3	Yöneticiye Güven	,378**	3,115	,000				1,430	
	İşletmeye Güven	,171**	1,361	,002	,489	,483	12,451	1,352	1,738
	Çalışma Arkadaşlarına Güven	,172	1,663	,174				1,458	

**p<0,01

4. Sonuç ve Öneriler

Küreselleşen dünyada teknolojinin de hızla ilerlemesi nedeniyle sosyal yaşamın her alanında önemli ölçüde değişimler gerçekleşmektedir. Bu değişimlere örgütlerin de ayak uydurması sektörde devamlılık sağlamaları açısından önem arz etmektedir. Bu kapsamda örgütlerdeki insan kaynağının etkin bir şekilde kullanılması açısından örgütsel güven gibi motivasyon kaynaklarıyla önce iç müşterileri olan çalışanlarına memnuniyet hissi yaşatmaları gerekmektedir. Memnuniyet hissi ise çalışanların çalışma şartlarının iyileştirilmesi, çalışanlara eşit şekilde terfi yapılması, kariyer planlamalarının doğru şekilde yapılması gibi çeşitli fırsatların sunulmasıyla mümkündür. Bunlara ek olarak çalışanların emeklerinin karşılığının verilmesi, yetki ve sorumlulukların net bir biçimde saptanması, saygı, adalet, kalite, bir arada vakit geçirme, paylaşımda bulunma gibi durumlara önem verilmesi örgüte olan güvenin artmasını sağlayacaktır (Smith, 1998: 6-9). Böylece çalışanların örgütsel ikiyezlülük davranışları düşük düzeyde olacaktır veya hiç olmayacaktır. Bu bağlamda banka çalışanlarının örgütsel güven algıları ve örgütsel ikiyezlülük davranışları arasındaki ilişki incelemeye değer bulunmuştur.

Araştırmada güvenilirlik ve geçerlilik analizi, doğrulayıcı faktör analizi, açıklayıcı faktör analizi, korelasyon ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Çoklu regresyon analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre katılımcıların sözlerin tutulması davranışı göstermeleri örgütsel güven değişkeninin yöneticiye güven ve işletmeye güven boyutlarıyla pozitif yönde bir ilişki ortaya çıkmışken; çalışma arkadaşlarına güven boyutu örgütsel ikiyezlülüğün sözlerin tutulması boyutuyla anlamlı bir ilişkiye sahip değildir. Örgütsel güven algısının yöneticiye güven boyutu örgütsel ikiyezlülüğün içyapı ve çevre arasındaki uyum boyutu üzerinde pozitif bir ilişki varken; çalışma arkadaşlarına güven boyutuyla negatif yönde bir ilişki bulunmuştur. İşletmeye güven boyutunun ise anlamlı bir ilişkisi çıkmamıştır. Örgütsel güven algısının yöneticiye güven ve işletmeye güven boyutları örgütsel ikiyezlülüğün uygulamalardaki tutarsızlıklar boyutu ilişkisi pozitif yönde çıkmışken; çalışma arkadaşlarına güven boyutu ilişkisinin anlamlı çıkmadığı tespit edilmiştir. Hofstede (1993)'e göre yöneticilerin söylemleri, karar ve davranışları arasında tutarsız davranma ya da verdiği sözünü yerine getirmeme hakkını ne derecede kendinde buldukları da bankalarda ikiyezlülüğün oluşmasında önemli bir etken olabilir. Bu veriler ışığında genel bir çıkarımda bulunmak gerekirse araştırmanın elde edilen bulgularına göre banka çalışanlarının örgütsel güven algılarının örgütsel ikiyezlülük davranışlarını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Kahveci, Karagül Kandemir, Bayram (2019)'ın yaptıkları

araştırma sonucunda öğretmenlerin örgütsel ikiyeüzlülük ve örgütsel adalet algıları arasında yüksek düzeyde negatif yönde anlamlı bir ilişki ortaya çıkmıştır. Konan ve Taşdemir (2019) yaptıkları çalışmada öğretmenlerin örgütsel ikiyeüzlülük algılarıyla mutluluk düzeyleri algıları arasında negatif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki bulgulamıştır. Alanyazında örgütsel güven kavramının yöneticiye, lidere veya müdüre güven olarak ele alan araştırmalar bulunmaktadır. Bu araştırma sonuçlarında yöneticiye güven ile örgüt özdeşleşme arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki ortaya çıkmıştır (Connaughton ve Daly, 2004; Chughtai ve Buckley, 2009; Ceri-Booms, 2012; Agarwal, 2013).

Örgütlerde yöneticilerin ve çalışanların sahip olmadıkları fikir, duygu ve özelliklere sahipmiş gibi davranmaları örgütsel ikiyeüzlülük kavramını ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle örgütsel güvende azalma olmaktadır. Bu tür durumlarda örgüte güveni artırma yollarına gidilmesi gereklidir. Bunlar arasında özgeci ve gönüllü davranışlara yol açması, örgüt içi çatışmaları azaltması, örgütteki işlem maliyetlerini azaltması, örgütün kurallarını doğru bir şekilde yerine getirmesi, çalışanlar arasında işbirliği sağlaması sayılabilir (Kramer, 1999: 582). Bankalarda ücret, ceza ve terfi gibi her türlü kazanımların dağıtılması konusunda çalışanlar açısından eşit dağıtım algısı oluşturulursa çalışanların çalıştıkları kurumlara karşı aidiyet duygusu oluşacak ve örgütsel güvenleri artacaktır. Banka çalışanlarının örgütsel ikiyeüzlülüğünü azaltmanın yolları arasında iş ortamında ikiyeüzlü davranışların önüne geçilmesi için bazı önlemler alınmalıdır. Bu önlemlerin bazıları çalışanlar arasında iletişimin artırılması için sosyal aktivitelerin yapılması, iletişimi engelleyen durumlar varsa bunların giderilmesi çalışmalarının yapılması, çalışanların mesleki ve kişisel gelişimleri için eğitimlerin verilmesi, seminerlere katılımlarının teşvik edilmesi olarak sıralanabilir.

Örneklemin sadece Osmaniye ilinde yapılması ve meslek dallarından tek banka çalışanlarına yapılması, düşük oranlı geri dönüşü olan online anket tekniğinin kullanılması araştırmanın temel kısıtlarını oluşturmaktadır. Gelecek araştırmalarda araştırmacılara verilebilecek çeşitli öneriler geliştirilmiştir. Banka çalışanlarında örgütsel güvenin azalmasının ve örgütsel ikiyeüzlülük davranışının nedenleri araştırılabilir. Bu kavramların işten ayrılma niyeti, kariyer tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışları gibi kavramlarla ilişkileri araştırma konusu olabilir, diğer iller bazında da araştırma yapılarak araştırma çerçevesi genişletilebilir veya diğer meslek dallarıyla ilgili araştırma yapılabilir ya da bu kavramlar demografik değişkenler bazında incelenebilir.

Tuğba İMADOĞLU Örgütsel İkiyüzlülük ve Örgütsel Güven İlişkisi Bankacılık Sektörü Üzerine Bir Araştırma.docx

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	www.bmij.org Internet	157 words — 5%
2	iibf.erciyes.edu.tr Internet	135 words — 4%
3	isletmecilik.org Internet	98 words — 3%
4	www.ilkogretim-online.org.tr Internet	64 words — 2%
5	www.isarder.org Internet	64 words — 2%
6	hdl.handle.net Internet	44 words — 1%
7	BÜTE, Mustafa. "Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki", Atatürk Üniversitesi, 2011. Publications	34 words — 1%
8	archive.org Internet	30 words — 1%

9	KILIÇOĞLU, Gökhan. "Örgütsel İkiyüzlülük ve Bütünlüğün Türkiye Bağlamında ", İletişim Hizmetleri, 2017. Publications	28 words — 1%
10	doi.org Internet	22 words — 1%
11	share.pdfonline.com Internet	11 words — < 1%
12	betadergi.com Internet	8 words — < 1%
13	jafas.org Internet	8 words — < 1%
14	www.acarindex.com Internet	8 words — < 1%
15	Uluceviz, Mehtap. "Endustriyel Pazarlarda, Alici-Satici iliskilerinde, Tedarikciden Duyulan Memnuniyeti Saglamada, Guven Ve Hizmet Kalitesinin rolu: Bir Ampirik Arastirma", Marmara Universitesi (Turkey), 2021 ProQuest	6 words — < 1%
16	acikerisim.antalya.edu.tr Internet	6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY OFF

EXCLUDE SOURCES OFF
EXCLUDE MATCHES OFF