

Makale Türü/Article Type: Araştırma Makalesi/Research Article

ÖRGÜTSEL GÜVEN İLE SANAL KAYTARMA ARASINDAKİ İLİŞKİDE YÖNETSEL DESTEK ALGISININ DÜZENLEYİCİ ETKİSİ

Gülşah GENÇER ÇELİK¹, Erkan TAŞKIRAN², Gizem KARA³

Öz

Bu araştırmanın temel amacı, işgörenlerin görev yaptıkları örgütlere yönelik sahip oldukları örgütsel güvenleri ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkide yönetsel destek algılarının düzenleyici bir etkisi olup olmadığını incelemektir. İstanbul ilinde faaliyet gösteren rehabilitasyon merkezlerinde görev yapan 150 işgören araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılan çalışanlardan elde edilen veriler, tanımlayıcı istatistikler, faktör ve güvenilirlik analizi ile korelasyon ve regresyon analizleri yardımıyla incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışı ve alt boyutlarından önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde, yönetsel destek algısının düzenleyici rolü olmadığı belirlenmiştir. Diğer taraftan örgütsel güven ile önemli sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi, algılanan yönetsel desteğin düzenlediği saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Güven, Sanal Kaytarma, Yönetsel Destek Algısı.

THE MODERATING EFFECT OF MANAGERIAL SUPPORT PERCEPTION ON THE RELATION BETWEEN ORGANIZATIONAL TRUST AND CYBERLOAFING

Abstract

The main purpose of this study is to examine whether the managerial support perception has a moderating effect on the relationship between employees' organizational trust in their organizations and cyberloafing. The sample of the study consists of 150 employees working in rehabilitation centers operating in the city of Istanbul. The data obtained from the employees, who were accessed by convenience sampling method, were examined via using descriptive statistics, factor and reliability analysis, correlation and regression analyses. The findings revealed that managerial support perception does not have a moderating role between organizational trust and cyberloafing behavior and minor cyberloafing which is one of the sub-dimensions of cyberloafing. On the other hand it has been found out that managerial support perception moderates the relationship between organizational trust and serious cyberloafing behavior.

Keywords: Organizational Trust, Cyberloafing, Managerial Support Perception.

1. Giriş

Günümüzde iş ortamları, bir yandan hiyerarşik yapılanmanın azaldığı, bir yandan karmaşa ve belirsizliğin giderek arttığı daha profesyonel ve katılımcı yönetim anlayışlarını gerektiren yapılar haline gelmiştir. Söz konusu bu atmosfer içinde örgütsel yaşamı kontrol etmek için güç kullanımı ve doğrudan gözetime nazaran güven daha uygun ve geçerli bir araç olarak değerlendirilmektedir

¹ Dr. Öğr. Üy., Beykent Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, İşletme Yönetimi Bölümü, gulsahg@beykent.edu.tr, orcid: 0000-0001-8610-3673

² Doç. Dr., Düzce Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O. Turizm İşletmeciliği Bölümü, erkan_taskiran@hotmail.com, orcid: 0000-0001-9696-9358.

³ Doktora Öğrencisi, Gebze Teknik Üniversitesi, SBE, İşletme, gizemtaskin16@hotmail.com, orcid: 0000-0002-0739-5397

Bu Yavına Atıfta Bulunmak İçin/Cite as: Çelik, G. G., Taşkiran, E. ve Kara, G. (2021). Örgütsel güven ile sanal kaytarma arasındaki ilişkide yönetsel destek algısının düzenleyici etkisi, *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 98-120.

(Özkoç, 2014: 40). İşgörenlerin örgüte karşı duydukları güvenin bazı davranışlarına yön vermesi söz konusudur.

Teknolojinin hızla gelişimi ile birlikte internet kullanımı, gerek bireysel düzeyde gerekse de işletmelerin sunduğu internet erişim olanakları açısından hızla artmaktadır. TÜİK verilerine göre 2020 yılında bireysel internet kullanımı %79 iken, internet erişimine sahip girişimlerin oranı ise %94,9 olarak tespit edilmiştir (TÜİK, 2020a; 2020b). Söz konusu araştırmaların işaret ettiği üzere internet erişiminin oldukça yüksek oranlarda kullanılması, İşgörenlerin bazı davranışlarında farklılara neden olabilmektedir. Bu kapsamda işgörenlerin iş yerlerinde bilinçli ve istekli olarak, internet hizmetlerini iş için gerekli bir amaç dâhilinde olmaksızın şahsi işleri için tercih etmeleri sanal kaytarma davranışlarını tanımlamaktadır (Lim, 2002: 677).

Örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini düzenleyen değişken olarak ele alınan yönetsel destek kavramı, işgörenlerin örgüte sağladıkları katkılarına yönelik değerlerinin farkında olunmasının yanında işgören mutluluğunun ön planda olmasına yönelik işgören algıları şeklinde ifade edilebilir (Ring, 2011). Bu noktada önemli olan işgörenin sağladığı katkının dikkate alınması, yönetsel bağlamda bir destek algısı yaratmaktadır (Allen vd., 2003; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Dolayısıyla yönetsel destek, yönetici ve ast arasındaki pozitif iş ilişkileri ve yüksek performans için işgörenin ihtiyaçlarının karşılanması anlamına gelmektedir (Bhantumnavin, 2003: 79). Söz konusu değer ve destek algısı sonucu işgörenlerin, örgüt içinde göstermeleri muhtemel olan sanal kaytarma gibi üretkenlik karşıtı iş davranışlarının azalması beklenebilir. Diğer taraftan işgörenin örgüte karşı güvenine bağlı olarak sanal kaytarma davranışını sergileme durumunun, yönetsel destek algısı arttıkça daha da azalması gözlemlenebilir.

Bu araştırmanın temel amacı; İstanbul Avrupa yakasında faaliyet gösteren rehabilitasyon merkezlerinde işgörenlerin görev yaptıkları örgütlere yönelik örgütsel güvenleri ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkide yönetsel destek algılarının düzenleyici bir etkisi olup olmadığını incelemektir. Bu kapsamda yüksek örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışını azaltma yönünde bir etki yaratacağı ve söz konusu etkinin yönetsel destek algısı yüksek olan işgörenlerde daha da azalacağı yönünde bir sonuç beklenmektedir. Çalışmanın ilk bölümünde literatür taraması yapılarak örgütsel güven, sanal kaytarma ve yönetsel destek konuları ele alınmıştır. Ayrıca ilk bölümde araştırma kapsamında geliştirilen hipotezler, ele alınan çalışmalar ışığında ortaya konulmuştur. Bir sonraki bölümde ise araştırmanın metodolojisi açıklanarak elde edilen bulgular tartışılmıştır. Son olarak araştırmada bulguları doğrultusunda sonuç ve tartışma bölümleri sunulmuştur. Çalışmanın özellikle yönetsel destek değişkeninin örgütsel güven ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi farklılaştırma rolünü ortaya koyması açısından ilgili alan yazına katkı vermesi beklenmektedir.

2. Literatür Taraması

Bu başlık altında araştırmanın değişkenleri olan örgütsel güven, sanal kaytarma ve yönetsel destek algısı ile ilgili yapılan literatür taraması sonuçları verilmiştir. Ayrıca araştırma değişkenleri arasındaki ilişkilere yönelik oluşturulan araştırma hipotezleri sunulmuştur.

2.1. Örgütsel Güven

Güven kavramı ile ilgili farklı araştırmacılar tarafından çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Örneğin Persk ve Halliday (2003: 339)'e göre güven, bireylerin birbirleriyle olan ilişkilerinde, taraflardan birinin karşı taraftan zarar görmeyeceği ve herhangi bir konuda istismara uğramayacağı yönündeki beklentilerini ifade etmektedir. Heimovics (1984: 545)'e göre güven, bireyin başka bir bireyin veya grubun özverili ya da faydalı olacağına ilişkin beklentisini tanımlamaktadır. McAllister (1995: 25) ise güveni, bireyin başka birey ya da bireylerin söz ve davranışlarından emin olup; bu paralelde hareket etme arzusu şeklinde tanımlamıştır. En genel manada güven, dürüstlüğü ön

planda olduğu ve doğruluğu merkezine alan bir kavram olarak karşılık bulmaktadır (Demircan ve Ceylan 2003: 139).

Doney ve Cannon (1997: 37), güven kavramının hem örgüt düzeyinde hem de birey düzeyinde oluşmasına rağmen örgüte duyulan güvenin ve bireye duyulan güvenin farklı olduğunu ifade etmiştir. Zaheer (1998), örgüte güven ve kişilerarası güvenin birbirinden farklı ancak ilişkili kavramlar olduğunu, Nyhan ve Marlowe (1997), bu ilişkinin bir bütün olarak örgütsel güveni ifade ettiğini belirtmiştir. Bu noktadan hareketle güven kavramı, örgütteki tüm ilişkilerin temelini oluşturmaktadır (Demircan ve Ceylan, 2003). Güven, grup içindeki üyeliklerden kaynaklanan genel güven; kişinin bireysel özellikleriyle oluşan kişiliğe dayalı güven ve sosyal ilişkiler paralelinde gelişen, sürece dayalı güven olmak üzere farklı biçimlerde ortaya çıkabilmektedir (Bolle, 1998).

Örgütsel güven kültürel bir değere işaret etmektedir ve örgütteki güvenin düşük düzeyde olması merkezileşmeyi ve katı denetim unsurlarını beraberinde getirebilir (İşcan ve Sayın, 2010). Diğer taraftan örgütsel güvenin varlığı, bilgi paylaşımını artırıp, örgütte meydana gelebilecek bölünmeleri ve belirsizlikleri engellemekte, böylelikle örgütte uyumu sağlamaktadır (Lewicki ve Bunker, 1996). Bir örgütte, örgütsel güven ne kadar yüksek seviyedeysen, kriz yönetimi o derece kolaylaşacak, örgütteki genel uyum o denli yüksek seyredecek ve bu da örgütsel güvene sahip örgütleri daha başarılı, rakiplerine oranla daha yenilikçi, işgörenlerin ise iş memnuniyetini daha yüksek seviyelere taşıyacaktır (Huff ve Kelly, 2003).

Örgütte sorumluluk ve vaatleri yerine getirme, açık iletişim, saygılı olma, tutarlılık, adil olma, işbirliğine yatkınlık, mazeret ve suçlama eğiliminde olmama ve yardımseverlik gibi davranışlar örgütte güven yaratabilecek davranışlar olarak sıralanabilir (Tüzün, 2007). Öte yandan denetimin paylaşılmasının, yöneticinin güven ve dürüstlükteki imajının, yöneticinin işinin ne derece ehli olduğunun, işgörenlere gösterdiği desteğinin ve bilgi paylaşımının da işgörenin yöneticiye karşı güven algısında rol oynadığı ifade edilmektedir (Whitener vd.,1998). Yöneticiye duyulan güvende, yöneticinin öz yeterliği, değerleri ve güvene eğilimi olmak üzere karakteristik özellikleri de belirleyici olabilmektedir (Whitener vd., 1998). Bir işgörenin, örgütünün kendisine faydalı olabilmek üzere çaba sarf ettiği ve o çatı altında zarar görmeyeceği yönündeki düşüncesi sayesinde güven duygusu olgunlaşacak ve kontrolü dışında gelişen eylemler karşısında bile savunmasızlığı göze alabilecektir (Tan ve Tan, 2000).

Örgütlerde, gerek işgörenler arası ve gerekse de örgüt içi güven oluşması ve bu güvenin artırılmasına yönelik çaba, faaliyetlerinde aktif örgütler için oldukça önemlidir. Zira ortak bir vizyon yaratabilmek, örgüte duyulan güvenle yakinen ilişkilidir (Demircan ve Ceylan, 2003). Verimliliği asıl odağa alan, denetim, formelleşme ve merkezileşmenin yüksek olduğu örgütler, örgütsel güveni sekteye uğrattırken; kararların delege edildiği, açık iletişimin olduğu örgütlerde, güven duygusu daha da beslenecektir (Atkinson ve Butcher, 2003). Güvenle bağlanmış bir örgütsel otorite, örgüt hedeflerine ulaşabilmek için çaba gösteren işgörenleri beraberinde getirecek ve otoritenin verdiği kararları destekleme etkisi yaratacaktır (Shamir ve Lapidot, 2003). Bu desteğin sağlanabilmesi ve yöneticiye güven duyulabilmesi, yöneticinin yardımsever bir tutum içerisinde olmasıyla güçlenecektir (Mayer vd., 1995).

2.2. Sanal Kaytarma

Sanal kaytarma, Örucü ve Yıldız (2014: 99)'a göre, işteki faaliyetlerin yerine getirilebilmesi adına sunulmuş teknolojik imkânların, kişisel işlerin yapılması adına kullanılmasıdır. Bir diğer sanal kaytarma tanımı ise, işgörenlerin iş yerinde, iş dışındaki amaçlar doğrultusunda aşırı şekilde internet kullanmaları şeklindedir (Whitty ve Carr, 2006: 238). Sanal kaytarma kavramının literatürde, birbirinden farklı pek çok kullanımın mevcut olduğu görülmektedir. Örneğin, Jia ve meslektaşları (2013), sanal kaytarma şeklinde; Bock ve Ho (2009), işle ilgisi olmayan bilgisayar

kullanımı; Mills ve meslektaşları (2001), sanal otlakçılık; Mahatanankoon ve meslektaşları (2004), kişisel internet kullanımı; Tian ve Sansavini (2018), sanal bağımlılık; Aboujaoude (2010), problemlili internet kullanımı; Urbaczewski ve Jessup (2002) ise sanal tembellik şeklinde kullanarak araştırmalarına konu etmiştir.

Lim ve Teo (2005: 1083), gerek internette boşa zaman harcama ve gerekse zamanın verimsiz kullanılması açısından, sanal kaytarma davranışını işyerinde sapkın bir davranış olarak tanımlamıştır. Sapkın işyeri davranışları, Robinson ve Bennett (1995: 565) tarafından, üretime, ürüne ve hizmete karşı kişisel olarak yapılan bir davranış olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda sapkın bir davranış kategorisinde ele alınan sanal kaytarma davranışı farklı sınıflandırmalar altında incelenebilir. Örneğin, Anandarajan ve meslektaşları (2011: 580), sanal kaytarma davranışını hedonik davranışlar, kendini geliştirmeye yönelik davranışlar, örgütsel vatandaşlık ve iş-aile davranışları başlıkları içerisinde değerlendirmiştir. Li ve Chung (2006:1069)'un sanal kaytarma davranışına yönelik sınıflaması ise sosyal işlev, bilgisel işlev, eğlence işlevi ve duygusal işlev şeklindedir. Literatürde görülen diğer bir sınıflama; geliştirme davranışı, yenilenme davranışı, sapkın davranış ve bağımlılık davranışı olmak üzere dördü şeklinde yapılmıştır (Belanger ve Van Slyke, 2002; McLean vd., 2001; Weatherbee, 2010; Caplan, 2002; Yellowlees ve Marks, 2007). Diğer taraftan Mahatanankoon vd., (2004), sanal kaytarma davranışını, işgörenin iş dışı kişisel ilgi ve araştırma ile kişisel sosyalleşme yapısı şeklinde incelemiştir. Lim (2002), sanal kaytarma davranışını, internette gezme faaliyetleri ve e-posta faaliyetleri olmak üzere iki kategoride ele almıştır. Son olarak, Blanchard ve Henle (2008: 1067) ise, sanal kaytarma davranışını önemsiz ve önemli olmak üzere iki boyutta kategorize etmiştir. Bu ayırımında, haber sitelerinde gezinmek, işgörenlerin şahsi e-posta gönderme ve alma işleri, internet üzerinden çevrimiçi kitaplar okumak vb. davranışlar önemsiz sanal kaytarma davranışı kapsamında değerlendirilirken; oyun, kumar, bahis sitelerine girmek, müstehcen sayfaları ziyaret etmek, işyerine hukuki boyutta problem yaratabilecek müzik ve video sitelerini ziyaret etmek ciddi sanal kaytarma davranışı olarak nitelendirilmiştir. Bu çalışmada Blanchard ve Henle (2008)'in yaptığı sınıflama dikkate alınmıştır.

Sanal kaytarma davranışı, işgörenlerin zamanlarını boşa harcamaları sebebiyle, performans düşüklüğüne sebep olabileceği gibi; örgütteki etik değerlere zarar verme, üretkenliği sekteye uğratma ve maddi kayıplar yaratma gibi sorunları da beraberinde getirebilir. Ayrıca kişisel amaçlar dâhilinde kullanılan bilgisayarlar aracılığıyla ziyaret edilen sitelerden, kurum bilgisayarlarına virüs bulaşması durumuna neden olabilecek sanal kaytarma davranışı, örgütleri hukuki yaptırımlar ve yasal yükümlülüklerle de karşı karşıya bırakabilir (Niaei vd., 2014, Liberman vd., 2011). Tüm bu negatif yönleri ve örgüte verdiği zarara rağmen sanal kaytarma ve işle alakasız konularla kısa süreli olarak ilgilenmenin; stresi, can sıkıntısını ve yorgunluğu azaltarak; boş zamanlarında işgöreni motive edecek uğraşlarda bulunmasının iş tatminine, yaratıcılığa vb. birçok olumlu etkiye sebep olabileceği ifade edilmektedir (Vitak vd., 2011). Bu bağlamda Garrett ve Danziger (2008), sanal kaytarma davranışına yönelen işgörenlerin güncel teknolojileri efektif kullanarak; daha inovatif bir iş ortamının oluşmasına katkı yapma, moral ve motivasyonunu yüksek tutma gibi nedenler göz önüne alınarak zaman zaman hoşgörüle karşılanması gerektiğini vurgulamıştır. Bu görüşü destekler nitelikte Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarma davranışının iyi ya da kötü olarak net bir şekilde kategorize edilmemesi gerektiğini, bu davranışın işgörene zarar verebileceği gibi, fayda sağlayıp örgüte değerli bilgi aktarımının da bu vesileyle sağlanabileceğini ifade etmiştir. Ayrıca sanal kaytarmanın, işgöreni örgüt içindeki standart işlerden belli süre uzaklaştırıp, stresini ve endişesini azaltarak, yaratıcılığının gelişmesine sebep olduğu durumlarda yapıcı bir yönünün olduğu ifade edilmektedir (Beugre ve Kim, 2006).

Bir işgörenin işten kaytarma veya işten ayrılmaya meyilli olması örgütte kayıplara neden olabilmektedir. Bu noktada işgörenin yönetsel destek algısı, gerek örgütün hedefleri ve gerekse de amaç ve değerleri noktasında önemli bir rol oynamaktadır (Çakar ve Yıldız, 2009). Sanal kaytarma davranışının önüne geçmek adına işgörenlerin mesai saatleri içinde takip altına alınması ve adil yöntemlerle cezalandırılması bu davranışın azalmasında etkili olabilecektir. Ancak öte yandan, işgörenlerin bu tarz bir kontrol mekanizmasıyla denetim altında olduklarını bilmiyor olmaları, sanal kaytarma davranışına devam etmelerinin önünü açacak ve kontrol mekanizmalarını işlevsizleştirebilecektir (Urgin ve Pearson, 2013).

2.3. Yönetsel Destek

Yönetsel destek kavramı, sosyal mübadele kuramına dayanmaktadır ve işgörenin refahının, mutluluğunun ve örgüte karşı gösterdiği çabanın, kıymetli ve dikkate değer bulunmasını sağlar. Yönetsel destek ayrıca, işgörelere etki edecek faaliyetlerde gönüllülüğün ön plana alınması ve işgörenin bunu algılama düzeyini ifade etmektedir (Eisenberger vd., 1986: 501). Ring (2011: 157) ise, yönetsel destek kavramını, işgörenlerin örgüte sağladıkları katkıların değerinin farkında olunması ve işgören mutluluğunun ön planda olmasına yönelik işgören algıları şeklinde tanımlamıştır. İşgörenlerin bu değer farkında olması destek algısının oluşmasını sağlayacaktır (Allen vd., 2003; Rhoades ve Eisenberger, 2002). Yönetsel destek, yönetici ve ast arasındaki pozitif iş ilişkileri ve yüksek performans için işgörenin ihtiyaçlarının karşılanması anlamına da gelmektedir (Bhantumnavin, 2003: 79). İşgörenlerin, örgütleri için doğru kararlar alabilmeleri ve muhtemel hataların önüne geçebilmeleri sistematik bir biçimde destek görmeleriyle mümkün görünmektedir (Whittaker ve Marchington, 2003: 246). İşgörenlerin etkin olabilmeleri ve verimlilik esasına göre çalışabilmeleri için, kendilerini örgüte ait ve aynı zamanda da güvende hissetmeleri gerekmektedir (Demir, 2010). Yönetsel desteğin olduğu bir örgütte, işgörenler önemsenmektedir (Shore ve Tetrick, 1991). Bu bağlamda yönetsel desteğin varlığı işgören davranışlarını daha etkili hale getirecektir (Özdevecioğlu, 2003). Öte yandan işgörenin yönetsel destek hissi, kendini güvende hissetmesini de sağlayacaktır (Eisenberger vd., 1990: 52). Nasıl ki örgütler işgörenlerden verimli olmaları yönünde bir beklenti içindeyse, işgörenler de örgütlerinden destek görmek istemektedir (Turunç ve Çelik, 2010). İşgörenler, örgütlerinin kendilerini desteklediği yönündeki algılarıyla birlikte örgütlerinin gücünü yanlarında hissedebilecektir (Özdevecioğlu, 2003).

İşgörenlerin yönetsel destek görmeleri sayesinde, rahat, huzurlu ve mutlu bir çalışma ortamı sağlanabilir (Eisenberger vd., 2002; Wayne vd., 2002; Fuller vd., 2003) ve bu durum örgütte güveni beraberinde getirerek, işten ayrılmaya yönelik eğilimi azaltabilecektir (Lew, 2009: 75; Wayne vd., 1997: 92). İşgörenlerin iş ortamında yöneticilerinden gördükleri davranışlar, yöneticilerin örgütün temsilcileri olması kabulünden hareketle; örgütün bütününe yönelik algılanabilir (Akbaba, 2011). Bu bağlamda, işgörenler herhangi bir problem karşısında kendisine destek olup; sorununu çözen bir yöneticiyle çalışmayı ister ve böylelikle muhtemel umutsuzluklar karşısında gördüğü destekle kendini güçlü hissedecektir (Emhan vd., 2014).

Örgütsel amaçlara ulaşılabilmesi noktasında duygular, oldukça önemli bir rol oynamaktadır (Raz vd., 2014: 79). Bu bağlamda işgörenlerin görev yaptığı örgütten destek görmesi ve takdir edilmesi, aynı zamanda işgörenin kendisini psikolojik olarak iyi hissetmesine yardımcı olacaktır (Kara vd., 2015). Ayrıca, işgörenler ve örgütler arasında zihinsel olarak var olan psikolojik sözleşme sonucu, işgörenler, yönetsel destek ve güven gibi beklentiler içerisine girmektedir (Turnley vd., 2003). Dolayısıyla yönetsel desteğin işgörenler tarafından algılanması, görev yaptıkları örgüte ve üstlendikleri görevlere yönelik tutumlarını etkiler (Turunç ve Çelik, 2010). Yönetsel destek sağlayan bir örgüt işgörenlerinin fikirlerine önem vererek; başarılı oldukları müddetçe örgütte kalmalarına dair güvence verip, örgütteki ilişkilerin pozitif yönlü olmasını sağlayabilir ve karar alırken işgörenlerini merkeze alma eğilimi gösterebilir (Özdevecioğlu, 2003).

2.4. Örgütsel Güvenin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi

Örgütsel güven, işgörenlerin görev yaptıkları örgütün güvenilirliğine, dürüstlüğüne ve açıklığına bağlı olarak oluşturdukları olumlu veya olumsuz bir yargı olarak değerlendirilebilir (Şimşek ve Sever, 2016: 3). Örgütsel güven ile farklı değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen birçok çalışma bulunmaktadır. İlgili alan yazın incelendiğinde, örgütsel güven üzerine yapılan araştırmalarda, Cook ve Wall (1980), örgütsel güvenin örgüte bağlılığı ve iş tatminini; Fairhurst ve meslektaşları (1997), örgüte ait misyonun iletimi noktasındaki etkililiğini; La Porta ve meslektaşları (1997) ise örgütsel güvenin, örgütteki işbirliği anlayışının gelişmesinde etkili olduğunu; Earley (1986), çalışanların üstlerin duydukları güvenin geri bildirim vermelerinde etkili olduğunu ortaya koyarken; Robinson ve Roussou (1994), örgütsel güvenin, eğitim, geliştirme, ücretlendirme ve ödüllendirme, performans ölçümü, terfi alma gibi insan kaynaklarının hemen hemen tüm süreçlerinde etkili olduğunu ileri sürmüştür. Bu paralelde Becker ve meslektaşları (1996), örgütsel güvenin motivasyonu artıracığını belirtmiş, Porter ve Lilly (1996) ise, örgütsel güvenin işgörenlerin performansına etki edeceğini ifade etmiştir.

Sanal kaytarma davranışının bir madalyonun iki yüzünü temsil ettiği belirtilebilir. Bu kapsamda sanal kaytarma davranışı, bir yandan iş yaşamını olumlu etkilerken; diğer yandan verimlilik kaybı yaratması açısından karanlık bir yönü bulunmaktadır (Örücü ve Yıldız, 2014, 101). Nitekim yapılan bazı araştırmalarla birlikte sanal kaytarma davranışının olumsuz özelliklerinin yanında, öğrenme ve yaratıcılık gibi olumlu davranışları sergileme eğilimini de artırdığı görüşü ortaya konmuştur (Özkalp ve Yıldız, 2018: 57). Örneğin Keklik ve meslektaşları (2015), sanal kaytarma davranışının örgütsel öğrenme kapasitesini artırdığını ortaya koyarken; Yıldız ve meslektaşları (2016), işlemsel psikolojik sözleşme algısının günümüz örgütleri açısından önemli sanal kaytarma davranışı üzerinde pozitif etki yarattığını belirlemiştir. Diğer bir anlatımla iş sözleşmelerindeki belirsizlik ve boşlukların dar kapsamlı ve kısa süreli ilişkileri içeren işlemsel psikolojik maddeler ile doldurulması, işgörenleri önemli sanal kaytarma davranışlarına yöneltmektedir (Yıldız ve Yıldız, 2016). Özkalp ve meslektaşları (2012), işgörenlerin önemli sanal kaytarmaya kıyasla önemsiz sanal kaytarmayı çok daha sıklıkla yaptığını tespit etmiştir. Diğer bir araştırmada, Yıldız ve meslektaşları (2015a), sanal kaytarmanın öncülü olarak örgütsel adalet algısının değerlendirilmediğini belirlemiştir. Fındıklı (2016), sağlık çalışanlarında sanal kaytarma davranışı ile bireysel iş performansı arasında negatif ve anlamlı; tekstil sektöründe çalışanlarda ise sanal kaytarma davranışı ile bireysel iş performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır.

İlgili alan yazın incelendiğinde örgütsel güven ve sanal kaytarma davranışı ile ilgili farklı çalışmalar görülmekle birlikte, örgütsel güvenin sanal kaytarma üzerindeki etkisini inceleyen sınırlı sayıda araştırma olduğu söylenebilir (Örücü ve Özudoğru, 2018). Bu kapsamda, örgütsel güven ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalar genel olarak değerlendirildiğinde; Örücü ve Özudoğru (2018), örgütsel güvenin hem önemsiz hem de önemli sanal kaytarma davranışını negatif yönde etkilediğini; Oosthuizen ve meslektaşları (2018), örgütsel güven ile sanal kaytarma arasında anlamlı bir ilişki olmadığını; Yıldız ve meslektaşları (2015b), örgütsel güvenin önemsiz sanal kaytarma davranışını artırdığını ortaya koymuştur.

Yönetime duyulan güven, işgörenin iş ortamındaki davranışlarının temel belirleyicilerinden biridir (Özyılmaz, 2010: 8). Dolayısıyla yaratıcılık ve güvene dayalı örgütlerin sürdürülebilir olmasında sanal kaytarma gibi çalışanın üretkenliğini etkileyen davranışların etkisi araştırılmalıdır (Blanchard ve Henle, 2008). Yöneticinin işgörenlerine karşı davranışları, onların tutum ve işe yönelik davranışlarını etkiler. Bu bağlamda örgüte karşı güven kapsamında olumlu tutumlar sergileyen işgörenler, üretkenlik karşıtı iş davranışlardan uzaklaşacaklardır. Bu kapsamda yukarıda incelenen çalışmalar ışığında aşağıdaki hipotezler test üzere geliştirilmiştir:

H₁: İşgörenlerin örgüte güvenleri, sanal kaytarma davranışlarını anlamlı olarak etkilemektedir.

H_{1a}: İşgörenlerin örgüte güvenleri, önemsiz sanal kaytarma davranışlarını anlamlı olarak etkilemektedir.

H_{1b}: İşgörenlerin örgüte güvenleri, önemli sanal kaytarma davranışlarını anlamlı olarak etkilemektedir.

2.5. Yönetmel Destek Algısının Düzenleyici Etkisi

Örgütsel güven kapsamında çalışanların yönetime karşı hissettikleri güven, iş ortamındaki üretkenlik karşıtı davranışlarına katılım olasılığını göstermede kullanılan örgütsel bir faktördür (Alias vd, 2013, 171). İşgörenlerin görev yaptıkları örgüte karşı sahip oldukları güvenleri, onların sanal kaytarma davranışlarını gösterme ya da göstermemeleri açısından bir öncül olabilmektedir (Oosthuizen vd., 2018; Örucü ve Özudoğru, 2018; Yıldız vd., 2015b). Dolayısıyla örgüte karşı güven arttıkça sanal kaytarma davranışı azalması, örgüte güven azaldıkça ise sanal kaytarma davranışının artması beklenmektedir. Peki, bu ilişki yönetmel destek algısı artan ya da azalan işgörenler açısından aynı düzeyde mi gerçekleşmektedir? Diğer bir anlatımla, işgörenlerin yönetmel destek algısı yüksek ise örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi daha fazla; işgörenlerin yönetmel destek algısı düşük ise örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi daha az olabilir mi?

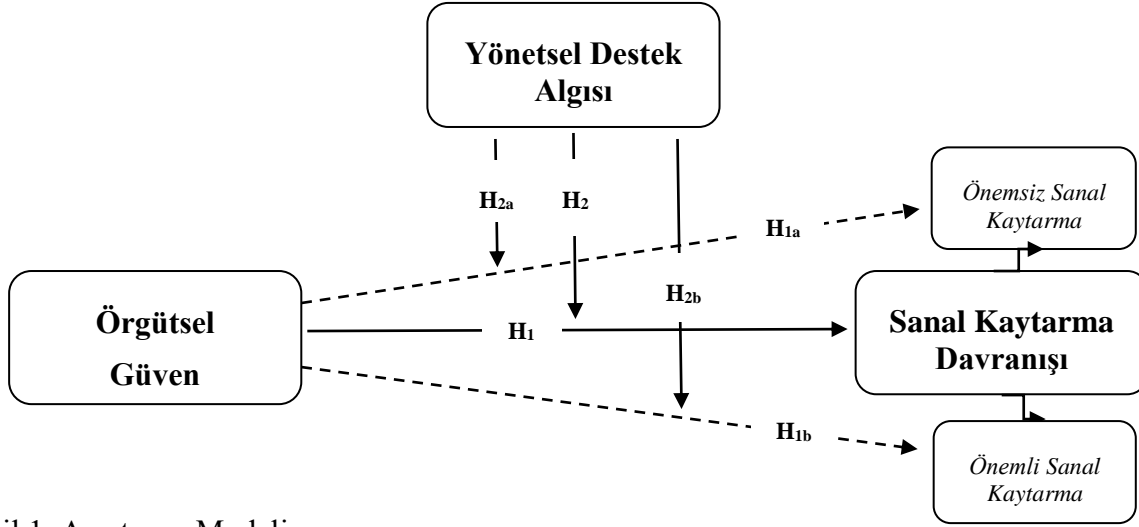
Yönetmel davranışlar, yönetici ve işgören arasındaki güven ilişkisinin gelişmesinde önemli bir etki yaratmaktadır (Tüzün, 2007, 108). Alan yazın incelendiğinde, Shore ve Wayne (1993), Fuller ve meslektaşları (2003) ve Özdevecioğlu (2003), yönetmel desteğin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisini; Ferris ve meslektaşları (2009), yönetmel destek ve yönetmel sapma arasındaki ilişkiyi; Kara ve meslektaşları (2015), örgütsel destek ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi; Wayne ve meslektaşları (1997), yönetmel destek ve lider üye etkileşimi arasındaki ilişkiyi; Randall ve meslektaşları (1999) ise, örgüt politikaları, yönetmel destek ve bağlılık, iş tatminini, işten ayrılma niyetini ve örgütsel vatandaşlığı çalışmasına konu edinmiştir. Diğer taraftan yönetmel destek algısının, işgörenlerin bağlılık, aidiyet ve iş tatmini gibi olumlu davranışlarına neden olabileceği düşünülebilir. Yönetici desteğini algılayan işgörenler örgüte daha fazla katkı sağlamak üzere yaratıcı ve özgün kararlar alarak, risk alma ve problem çözme gibi davranışlara yönelerek; üretkenlik karşıtı iş davranışlarını azaltabilir (Üstün, 2018: 561-562). Bu bağlamda, örgütsel güveninin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde, çalışanın algıladığı yönetmel desteğin olumlu etkiler yaratabileceği durumu söz konusudur. Son ve Kim (2016), algılanan yönetmel desteğin işgörenlerin güvenlerini artırdığını ortaya koymuştur. Örgütsel güven ve algılanan destek arasında güçlü ve pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı, işgörenlerin davranışlarını etkileyebilir. Dolayısıyla, Yıldız ve Yıldız (2016)'ın öne sürdüğü üzere örgütsel güven ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi düzenleyici değişken olarak yönetmel destek algısının nasıl etkilediğinin araştırılma ihtiyacı bulunmaktadır. Bu kapsamda, yukarıda incelenen çalışmalar ve öneriler ışığında, aşığıdaki hipotezler test etmek üzere geliştirilmiştir:

H₂: İşgörenlerin örgüte güvenlerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisinde algılanan yönetmel destek algısının düzenleyici etkisi bulunmaktadır.

H_{2a}: İşgörenlerin örgüte güvenlerinin önemsiz sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisinde algılanan yönetmel destek algısının düzenleyici etkisi bulunmaktadır.

H_{2b}: İşgörenlerin örgüte güvenlerinin önemli sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisinde algılanan yönetmel destek algısının düzenleyici etkisi bulunmaktadır.

Yukarıda ele alından değişkenler arasındaki ilişkiler kapsamında, araştırma için önerilen model, aşağıda Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

3. Yöntem

Bu başlık altında araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkileri gösteren araştırmanın modeli ile ilgili bilgiler verilerek araştırmanın örnekleme, veri toplama süreci, kullanılan ölçekler ve veri analiz yöntemine yönelik süreç aktarılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın temel amacı, işgörenlerin görev yaptıkları örgütlere yönelik örgütsel güvenleri ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkide yönetmel destek algılarının düzenleyici bir etkisi olup olmadığını incelemektir. Bu kapsamda yüksek örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışını azaltma yönünde bir etki yaratacağı ve söz konusu etkinin yönetmel destek algısı yüksek olan işgörenlerde daha da azalacağı yönünde bir sonuç beklenmektedir.

3.2. Evren, Örnekleme ve Veri Toplama

Araştırmanın çalışma evrenini İstanbul Avrupa yakasında faaliyet gösteren 15 farklı rehabilitasyon merkezinde görev yapan yaklaşık 350 işgören oluşturmaktadır. Salgın nedeniyle değişen çalışma saatleri, araştırmaya katılmada aranan gönüllük esaslı vb. nedenlerle söz konusu rehabilitasyon merkezlerinde görev yapan 150 işgörene tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile ulaşılarak araştırma gerçekleştirilmiştir. Çevrimiçi olarak toplanan tüm anketler analize dahil edilmiştir. Çalışma alanı olarak rehabilitasyon merkezlerinde görev yapan işgörenlerin tercih edilmesinin temel nedeni, söz konusu alandaki çalışanların yaşadıkları stresli iş ortamlarından kaçmak için üretkenlik karşıtı iş davranışlarından biri olan sanal kaytarma davranışına yönelme olasılıklarının yüksek olabileceği varsayımı yanında, söz konusu bu eğilimin işgörenlerin örgütlerine karşı duydukları güven ve özellikle yöneticilerinin desteği ile yönetilebileceği düşüncesidir.

Araştırmanın amacını gerçekleştirmek üzere nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda işgörenlerin örgütsel güven algılarını ölçmek üzere Cummings ve Bromiley (1996) tarafından geliştirilen 12 maddelik “Örgütsel Güven Ölçeği”; işgörenlerin sanal kaytarma davranışını önemli ve önemsiz olmak üzere 2 boyutta ölçüm imkânı sağlayan ve Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen 17 maddelik “Sanal Kaytarma Ölçeği”; çalışanların yönetmel destek algısını belirlemek üzere ise McDonald (2001) tarafından geliştirilen ve

Türkçe uyarlaması Kösterelioğlu (2011) tarafından yapılan İş Yaşam Kalitesi ölçeğinin 8 maddelik “Yönetmel Destek Algısı” boyutu kullanılmıştır. Söz konusu üç ölçek ifadelerinin cevaplanmasında, “1=Kesinlikle Katılmıyorum” ve “5=Kesinlikle Katılıyorum” 5’li likert yönteminden yararlanılmıştır.

3.3. Verilerin Analizi

Elde edilen verilerin analizinde, SPSS 25 paket programı ve SPSS Process 2.16 makro programı kullanılmıştır. Bu kapsamda tanımlayıcı istatistikler kapsamında frekans ve yüzde dağılımları ile birlikte güvenilirlik analizi ve faktör analizinden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezleri test etmek üzere basit doğrusal regresyon analizi ve düzenleyici etkiye yönelik regresyon analizi kullanılmıştır.

4. Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine yönelik dağılımları aşağıdaki Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1
Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımları

Özellik	1	2	3	4	5	Toplam
Cinsiyet	Kadın	Erkek				-
	112	38				150
	74,7	25,3				100
Medeni Durum	Evli	Bekâr				-
	74	76				150
	49,3	50,7				100
Eğitim Durumu	İlköğretim	Lise	Üniversite	Yük. Lisans	Doktora	-
	6	16	98	29	1	150
	4,0	10,7	65,3	19,3	0,7	100
Yaş	18-25 yaş arası	26-35 yaş arası	36-45 yaş arası	46-55 yaş arası	56 Yaş ve Üstü	
	40	66	29	10	5	150
	26,7	44,0	19,3	6,7	3,3	100
Mesleki Deneyim	1 yıldan az	1-5 yıl arası	6-10 yıl arası	11-15 yıl arası	16 yıldan fazla	-
	15	60	37	21	17	150
	10,0	40,0	24,7	14,0	11,3	100
Kurumda Çal. Süre.	1 yıldan az	1-5 yıl arası	6-10 yıl arası	11-15 yıl arası	16 yıldan fazla	-
	27	75	31	13	4	150
	18,0	50,0	20,7	8,7	2,7	100

Tablo 1’deki verilere göre araştırmaya katılanların %74,7’si kadın ve %65,3’ü üniversitesi mezunudur. Araştırma örneklemini, medeni durum açısından dengeli bir dağılıma sahipken; yaş dağılımları bakımından örneklemin çoğunluğunun (%44) 26-35 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Son olarak mesleki deneyim ve çalışılan kurumdaki süre açısından araştırma örneklemini değerlendirildiğinde, 1-5 yıl arası deneyim (%40,0) ve çalışma süresi (%50,0) çoğunluğu oluşturmaktadır.

4.1. Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini analiz etmek üzere, kullanılan ölçeklere ayrı ayrı keşifsel faktör analizi uygulanmıştır. Bu analizin kullanılmasının temel nedeni, araştırmada kullanılan ölçeklerin değişkenlerini temsil eden ifadelerin altında yatan faktör yapısını ortaya koymak ve keşfetmektir (Yaşlıoğlu, 2017: 75).

Tablo 2
Ölçeklere Yönelik Faktör ve Güvenilirlik Analiz Sonuçları

Boyut	İfadeler	Faktör Yüğü	Açıklayıcılık (%)	Cronbach α
Örgütsel Güven Ölçeği				
Örgütsel Güven	ÖG10	0,801	58,300	0,886
	ÖG12	0,785		
	ÖG5	0,768		
	ÖG6	0,745		
KMO: 0,887; Barlett Küresellik Testi Test: 971,660; p: 0,000; SD: 45				
Algılanan Yönetmel Destek Ölçeği				
Algılanan Yönetmel Destek	AYD7	0,954	73,765	0,743
	AYD6	0,887		
	AYD3	0,870		
	AYD4	0,851		
	AYD5	0,837		
	AYD8	0,800		
	AYD1	0,800		
KMO: 0,920; Barlett Küresellik Testi: 896,857; p: 0,000; SD: 21				
Sanal Kaytarma Ölçeği				
Önemsiz Sanal Kaytarma	SK6	0,723	26,110	0,801
	SK7	0,687		
	SK8	0,662		
	SK1	0,641		
	SK2	0,638		
	SK4	0,632		
	SK3	0,614		
	SK14	0,546		
Önemli Sanal Kaytarma	SK10	0,828	19,690	0,713
	SK11	0,733		
	SK15	0,674		
	SK17	0,631		
	SK9	0,562		
KMO: 0,702; Barlett Küresellik Testi Test: 615,481; p: 0,000; SD: 78				

KMO: Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği Testi; p: Anlamlılık değeri; SD: Serbestlik Derecesi; ÖG: Örgütsel Güven; AYD: Algılanan Yönetmel Destek; SK: Sanal Kaytarma.

Yapılan keşifsel faktör analizi sonuçları kapsamında, araştırmada kullanılan ölçeklerin KMO değeri, Barlett Küresellik Testi sonuçları, Anti-Image değeri, ifadelerin faktör yükleri ve her bir boyut altında tek bir soru olmaması (Sipahi vd., 2008) unsurları dikkate alınarak ilgili istatistiksel değeri izlenmiştir. Bu kapsamda Tablo 2’de sunulan verilere göre, istatistiksel olarak faktör analizi için yeterlilik sağlayan bulgular üzerinden örgütsel güven ölçeği tek boyutta, algılanan yönetmel destek ölçeği yine tek boyutta ve sanal kaytarma ölçeği ise beklendiği üzere önemli ve önemsiz olmak üzere iki boyut altında toplanmıştır.

4.2. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Aralarındaki Korelasyon Değerleri

Tablo 3’de araştırmının değişkenleri olan örgütsel güven, algılanan yönetmel destek ve iki boyuttan oluşan önemsiz ve önemli sanal kaytarma arasındaki korelasyon değeri ve ilgili değişkenlerin tanımlayıcı istatistikleri sunulmuştur.

Tablo 3

Değişkenleri Tanımlayıcı İstatistikler ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	s.s.	1	2	3	4	5
1. Örgütsel Güven	2,33	0,93	1				
2. Algılanan Yön. Destek	3,41	0,71	-0,729**	1			
3. Sanal Kaytarma	2,68	0,54	0,166*	-0,019	1		
4. Önemsiz Sanal Kayt.	3,29	0,73	0,142	0,041	0,917**	1	
5. Önemli Sanal Kaytarma	1,70	0,58	0,120	-0,130	0,594**	0,225**	1

*p< 0.05; ** p< 0.01

Yukarıdaki Tablo 3’de sunulan verilere göre, araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güvenlerinin düşük (Ort.2,33) olduğu saptanmıştır. Örgütsel güvenleri düşük olan işgörenlerin genel sanal kaytarma davranışının ise beklenileceği üzere yüksek değil yine düşük (Ort.2,68) olarak tespit edilmesi dikkat çekici olarak değerlendirilebilir. İşgörenler görev yaptıkları örgütlere düşük güven göstermelerine rağmen sanal kaytarma gibi üretkenlik karşıtı bir davranışa yönelme eğiliminde değildir. Bu bulgunun nedeni, araştırmanın düzenleyici değişkeni olan algılanan yönetsel desteğin (Ort.3,41) yüksek olmasının etkisi olabilir. İşgörenlerin sanal kaytarma davranışları boyutları düzeyinde incelendiğinde, beklenildiği üzere önemsiz sanal kaytarma (Ort=3,29), önemli sanal kaytarmaya (Ort.1,70) kıyasla çok daha yüksek bir düzeyde gerçekleşmiştir.

Değişkenler arasındaki korelasyonlara baktığımızda, örgütsel güven ile sanal kaytarma arasındaki korelasyon ($r=0,166$), pozitif yönlü ve $p<0.05$ düzeyinde anlamlı olarak tespit edilmiştir. Buna göre işgörenlerin örgütsel güvenleri arttıkça sanal kaytarma davranışları azalmamaktadır. Sanal kaytarmanın boyutları bağlamında değerlendirme yapıldığında, örgütsel güvenin hem önemsiz sanal kaytarma ($r=0,142$) hem de önemli sanal kaytarma ($r=0,120$) arasındaki korelasyonların pozitif yönlü ancak anlamlı olmadığı saptanmıştır. Örgütsel güvenin genel sanal kaytarma üzerindeki pozitif ilişki, sanal kaytarmanın boyutları düzeyinde yine pozitif olmasına rağmen anlamlılığını kaybetmektedir. Yine bu sonuç, düzenleyici değişken olarak algılanan yönetsel destek ile açıklanabilir. Söz konusu bu açıklayıcılığı test etmek üzere, düzenleyici etkiyi belirlemeye yönelik yapılan analizler aşağıda sunulmuştur.

4.3. Hipotez Testleri

Araştırmanın bağımsız değişkeni olan örgütsel güvenin bağımlı değişken olan sanal kaytarma davranışı ve alt boyutları arasındaki etkiyi inceleyen H_1 , H_{1a} , H_{1b} hipotezlerini test etmek üzere SPSS programı üzerinden basit doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır (Sipahi, Yurtkoru ve Çinko, 2008, 159). Yapılan regresyon analizi sonucu, Tablo 4’de sunulmuştur.

Tablo 4

Örgütsel Güvenin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken			Bağımlı Değişken			Bağımlı Değişken		
	Sanal Kaytarma			Önemsiz Sanal Kaytarma			Önemli Sanal Kaytarma		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Sabit	2,458	20,66	0,000	3,034	18,93	0,000	1,536	12,08	0,000
Örgütsel Güven	0,97	2,050	0,042	0,111	1,746	0,083	0,074	1,497	0,144
F	4,024			3,049			2,153		
Model (p)	0,042			0,083			0,144		
R ²	0,028			0,020			0,014		

Tablo 4’deki bulgulara göre, **H_1 hipotezi desteklenirken** ($p<0,05$), **H_{1a} ve H_{1b} hipotezleri desteklenmemiştir** ($p>0,05$). Diğer bir anlatımla örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi söz konusu iken; sanal kaytarma davranışının alt boyutları olan önemsiz ve önemli sanal kaytarma davranışı üzerinde ise anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Bu bulgulardan hareketle işgörenlerin örgütsel güvenlerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki

etkisinin pozitif yönlü olduğu ($\beta=0,97$), dolayısıyla işgörenlerin örgüte güvenleri arttıkça sanal kaytarma davranışlarının arttığını söylemek mümkündür.

Araştırmanın ikinci hipotezi kapsamında, örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde, algılanan yönetsel desteğin düzenleyici rolü test edilmiştir. Process makro uygulaması Bootstrap tekniğini kullanarak düzenleyici etki analizi yapma imkânı verdiği için daha kullanışlı ve basit işlem basamakları içermesi nedeniyle tercih edilmiştir (Gürbüz, 2019, 87). Söz konusu program kapsamında, Hayes (2018) tarafından geliştirilen 1 numaralı modele göre analizler yapılmıştır. Bağımsız bir değişkenin bağımlı bir değişken üzerindeki etkisinde düzenleyici bir değişken etkisinin varlığından bahsedebilmek için düzenleyici değişkenin farklı değerler almasına bağlı olarak bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisinin farklılaşması gerekmektedir (Gürbüz, 2019, 86). Bu bağlamda, yapılan düzenleyicilik etkisine yönelik bulgular, aşağıdaki Tablo 5’de gösterilmiştir.

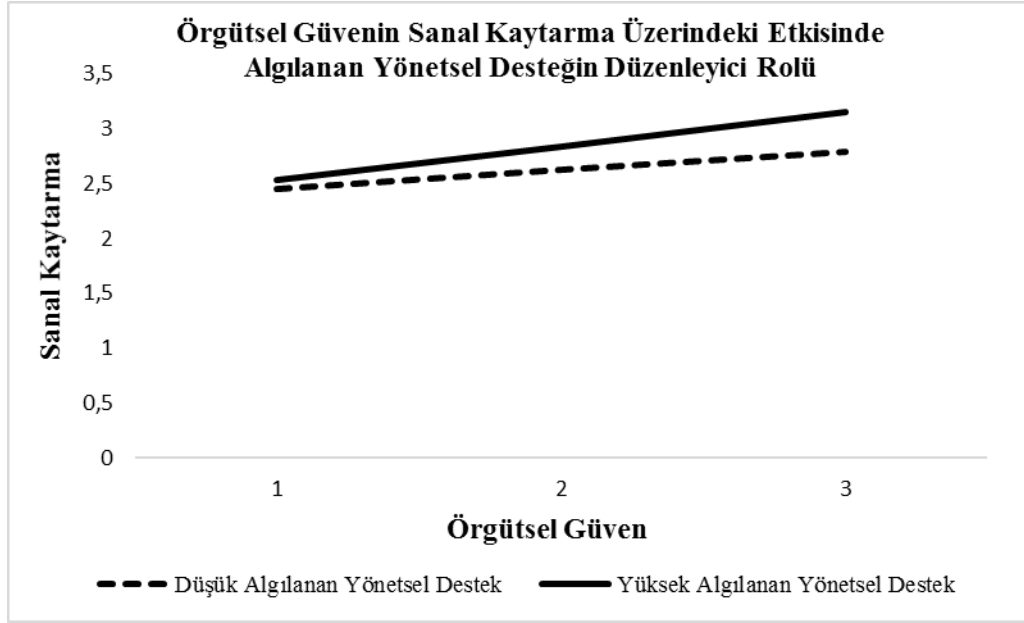
Tablo 5

Algılanan Yönetsel Desteğin Düzenleyicilik Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları (N=150)

Değişkenler	β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,4749	0,608	4,069	0,001	1,272	3,677
Örgütsel Güven	-0,1497	0,192	-0,778	0,437	-0,529	0,230
Algılanan Yönetsel Destek	-0,0804	0,158	-0,508	0,611	-0,392	0,231
Örgütsel Güven x Algılanan Yönetsel Destek Etkileşimi	0,1113	0,059	1,888	0,061	-0,005	0,227

R=0,269; R²=0,072; S.H: Standart hata; x: çarpım işareti; LLCI: %95 güven aralığında alt sınır; ULCI: %95 güven aralığında üst sınır

Tablo 5’deki sonuçlara göre regresyon analizine dâhil edilen örgütsel güven ve algılanan yönetsel desteğin ve aralarındaki etkileşimin, sanal kaytarma davranışı üzerindeki değişimin %7,2’sini (R²=0,072) açıkladığı ve etki düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Bu bağlamda işgörenlerin sanal kaytarma davranışına, örgütsel güven ($\beta= -0,1497$) ve algılanan yönetsel desteğin ($\beta= -0,0804$) negatif yönde etkilerinin olduğu saptanmıştır. Örgütsel güven ve algılanan yönetsel destek değişkenleri arasındaki etkileşimin (düzenleyici etki), sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi ise pozitif yönde ancak anlamsız olduğu ($\beta=0,1113$; $p=0,06>0,05$) tespit edilmiştir. Bu bağlamda **H₂ desteklenmemiştir**. Değişkenler arasındaki söz konusu etki grafik şeklinde Şekil 2’de gösterilmiştir.



Şekil 2. Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma İlişkisinde Algılanan Yönetmel Desteğin Düzenleyici Rolü

Örgütsel güveninin sanal kaytarmannın alt boyutlarından biri olan önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde, algılanan yönetmel destek algısının düzenleyici rolüne yönelik yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 6'da gösterilmiştir.

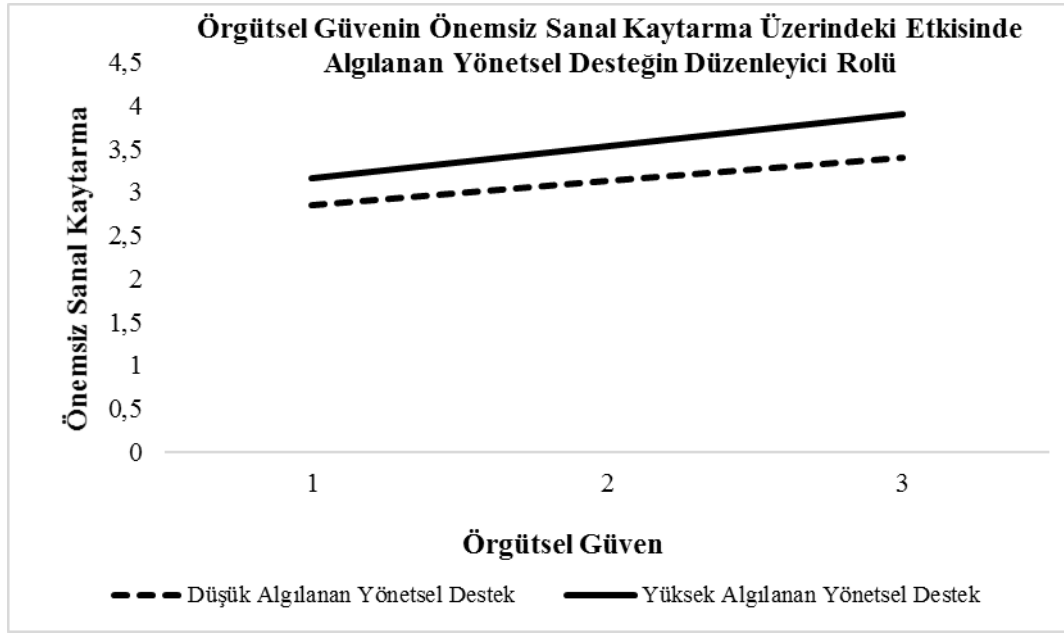
Tablo 6

Örgütsel Güven ve Önemsiz Sanal Kaytarma İlişkisinde Algılanan Yönetmel Desteğin Düzenleyicilik Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları (N=150)

Değişkenler	β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	2,0830	0,817	2,549	0,011	0,468	3,697
Örgütsel Güven	0,0584	0,258	0,226	0,821	-0,451	0,568
Algılanan Yönetmel Desteği	0,1497	0,212	0,705	0,481	-0,269	0,569
Örgütsel Güven x Algılanan Yönetmel Desteği Etkileşimi	0,0752	0,079	0,949	0,343	-0,081	0,231

R=0,265; R²=0,070; S.H: Standart hata; x: çarpım işareti; LLCI: %95 güven aralığında alt sınır; ULCI: %95 güven aralığında üst sınır

Tablo 6'daki sonuçlara göre regresyon analizine dâhil edilen örgütsel güven ve algılanan yönetmel desteğin ve aralarındaki etkileşimin, önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerindeki değişimin %7'sini (R²=0,070) açıkladığı ve etki düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Bu bağlamda, işgörenlerin önemsiz sanal kaytarma davranışına, örgütsel güven ($\beta=0,0584$) ve algılanan yönetmel desteğin ($\beta=0,1497$) pozitif yönde etkilerinin olduğu saptanmıştır. Örgütsel güven ve algılanan yönetmel destek değişkenleri arasındaki etkileşimin (düzenleyici etki) önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi ise pozitif yönde ancak anlamsız olduğu ($\beta=0,0752$; $p=0,343>0,05$) tespit edilmiştir. Bu bağlamda, **H_{2a} desteklenmemiştir**. Değişkenler arasındaki söz konusu etki, Şekil 3'de sunulmuştur.



Şekil 3. Örgütsel Güven ve Önemsiz Sanal Kaytarma İlişkisinde Algılanan Yönetsel Desteğin Düzenleyici Rolü

Örgütsel güveninin sanal kaytarmanın alt boyutlarından biri olan önemli sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde, algılanan yönetsel destek algısının düzenleyici rolüne yönelik yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir.

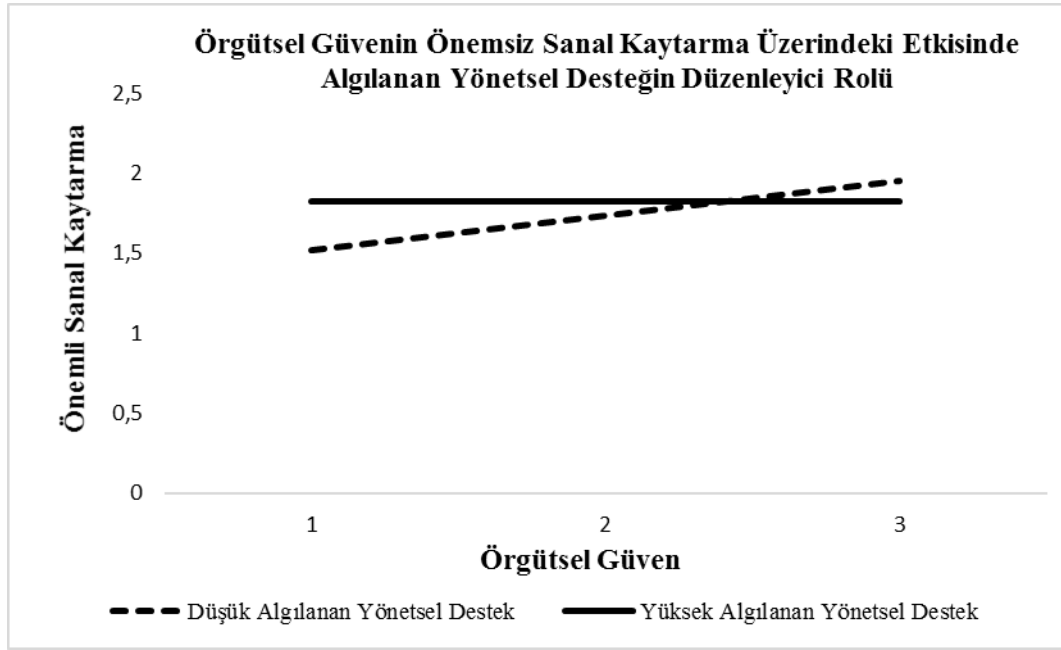
Tablo 7

Örgütsel Güven ve Önemi Sanal Kaytarma İlişkisinde Algılanan Yönetsel Desteğin Düzenleyicilik Etkisini Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları (N=150)

Değişkenler	β	S.H.	t	p	LLCI	ULCI
Sabit	3,1020	0,648	4,785	0,000	1,820	4,383
Örgütsel Güven	-0,4825	0,204	-2,355	0,198	-0,887	-0,077
Algılanan Yönetsel Destek	-0,4484	0,168	-2,663	0,008	-0,781	-0,115
Örgütsel Güven x Algılanan Yönetsel Destek Etkileşimi	0,1691	0,062	2,690	0,008	0,044	0,293

R=0,254; R²=0,064; S.H: Standart hata; x: çarpım işareti; LLCI: %95 güven aralığında alt sınır; ULCI: %95 güven aralığında üst sınır

Tablo 7'deki sonuçlara göre regresyon analizine dâhil edilen örgütsel güven ve algılanan yönetsel desteğin ve aralarındaki etkileşimin, önemli sanal kaytarma davranışı üzerindeki değişimin %6,4'ünü (R²=0,064) açıkladığı ve etki düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Diğer taraftan işgörenlerin önemli sanal kaytarma davranışına, örgütsel güven (β =-0,4825) ve algılanan yönetsel desteğin (β =-0,4484) olumsuz yönde etkilerinin olduğu saptanmıştır. Örgütsel güven ve algılanan yönetsel destek değişkenleri arasındaki etkileşimin (düzenleyici etki) önemli sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi ise olumlu yönde ve anlamlı olduğu (β =0,1691; p=0,008>0,05) tespit edilmiştir. Bu bağlamda, **H_{2b} desteklenmiştir**. Değişkenler arasındaki söz konusu etki, Şekil 4'de sunulmuştur.



Şekil 4. Örgütsel Güven ve Önemli Sanal Kaytarma İlişkisinde Algılanan Yönetsel Desteğin Düzenleyici Rolü

5. Sonuç ve Tartışma

Güven kavramı, bir yandan kişiler arasındaki iletişimi, bir yandan da günlük yaşamda ortaya çıkan olaylar sonucu değişen davranışları kapsayan bir olgudur (Börü, 2001: 201). Güvenin yüksek olduğu örgütlerde yaratıcılık ve öğrenme daha hızlı gerçekleşmekte, işbirliği artmakta, rol dışı davranışlara yönelik gönüllük ön plana çıkmakta, çatışmalar azalmakta ve işgörenler arasındaki iletişim kolaylaşmaktadır (Aktuğ, 2016: 29; Tüzün, 2007: 106). Bu bağlamda örgütlerin faaliyet gösterdiği ve değişimin son derece ön planda olduğu günümüz iş yaşamında, yönetici ve ast arasındaki karşılıklılık esasına dayanan etkileşimin, hem örgütün başarılı olmasında hem de işgörenlerin örgütsel ve kişisel hedeflerine ulaşmada kritik bir rol oynadığı söylenebilir. Örgütsel ortama yönelik faydalı yönleri ile ön plana çıkan örgütsel güven olgusu, işgörenler tarafından algılanmadığında ise bazı üretkenlik karşıtı davranışlar ortaya çıkabilmektedir. Bu davranışlardan biri sanal kaytarma davranışıdır. Önemli ve önemsiz olarak sınıflandırılabilen sanal kaytarma davranışı, temel olarak örgütlerin mali açıdan kayıplar yaşamasına, örgütsel işleyişin yavaşlamasına ve işgörenlerin hedeflerinden sapmalarına neden olabilmektedir. Diğer taraftan, genel olarak olumsuz iş çıktılarının neden olan sanal kaytarma davranışı, çalışan performansını ve işe yönelik motivasyonu artırma, stresi azaltma ve teknolojiyi daha aktif kullanabilme gibi olumlu yönleri de içermektedir.

Örgütsel güvenin olmadığı iş ortamları sanal kaytarma davranışı gibi üretkenlik karşıtı davranışlar ile ilişkilendirilirken, bazı değişkenlerin söz konusu bu ilişkiyi etkilemesi beklenebilir. Bu bağlamda, görev yaptığı örgütte yönetsel destek gören, emek ve çabalarının değerli bulunduğu ve bu değer ödüllendirildiğini hisseden işgören, örgütü adına rasyonel düşünerek; karşılaşılabilecek muhtemel hataların oluşumunu engellemek üzere hareket edebilir. Ayrıca, yönetsel destek hisseden çalışan, mutlu ve huzurlu bir çalışma ortamında bulunmasına bağlı olarak daha verimli olmak üzere rol dışı davranışlardan uzaklaşarak hem örgütsel hem de kişisel hedeflerine yönelebilir.

Bu kapsamda araştırmanın temel amacı, işgörenlerin görev yaptıkları örgütlere yönelik örgütsel güvenleri ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkide yönetsel destek algılarının düzenleyici bir etkisi olup olmadığını incelemektir. Yüksek örgütsel güvenin sanal kaytarma

davranışını azaltma yönünde bir etki yaratacağı ve söz konusu etkinin yönetsel destek algısı yüksek olan çalışanlarda daha da azalacağı yönünde bir araştırma yapılmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen ilk bulgu, araştırmaya katılan işgörenlerin örgütsel güven düzeylerinin düşük olmasıdır. Diğer taraftan örgütsel güvenleri düşük olan çalışanların genel sanal kaytarma davranışı ise beklendiği üzere yüksek değil yine düşük olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda işgörenler görev yaptıkları örgütlere düşük güven göstermelerine rağmen sanal kaytarma gibi üretkenlik karşıtı bir davranışa yönelme eğiliminde olmadığı söylenebilir. Söz konusu sonucun gerçekleşme nedeni ise araştırmanın düzenleyici değişkeni olan algılanan yönetsel desteğin yüksek olmasına bağlanabilir. Örgütsel güvenin düşük olduğu iş ortamlarında görülebilecek üretkenlik karşıtı iş davranışlardan biri olan sanal kaytarma davranışının yüksek olması beklenirken, düşük güven düzeylerine rağmen, sanal kaytarma davranışı da düşük çıkmıştır. Bu noktada, işgörenlerin örgütlerinde algıladıkları yönetsel desteğin söz konusu ilişkide rol oynayarak, sanal kaytarmaya yönelik eğilimi azalttığını söylenebilir. Önemli sanal kaytarma davranışının örgütte yaratabileceği girift süreçlere bağlı olarak, önemsiz sanal kaytarma davranışına nazaran çok daha düşük düzeyde seyrettiği görülmüştür.

Araştırmaya ilişkin bir diğer bulgu, işgörenlerin örgütsel güven düzeyleri ve sanal kaytarma davranışları arasındaki korelasyonun pozitif yönlü ve anlamlı olmasıdır. Yapılan bu araştırma öncesinde örgütsel güven düzeyinin artmasına bağlı olarak sanal kaytarma davranışının düşmesi beklenirken şaşırtıcı bir biçimde örgütsel güven ile sanal kaytarma davranışının aynı yönde etkileşim gösterdiği saptanmıştır. Bu sonuç, işgörenlerin örgütlerine duydukları güven düzeylerine bağlı olarak sanal kaytarma davranışı göstermelerinin, örgütte negatif bir durum yaratmayacağı yönündeki düşüncelerinden kaynaklanmış olabilir. Nitekim Yıldız ve meslektaşları (2015b) yapıları araştırma sonucunda, örgütsel güvene sahip işgörenlerin, kendilerine sunulan internet erişim olanaklarının kısa süreli rol dışı kullanımını önemsiz olarak değerlendirdiği ve bu kapsamda sanal kaytarma davranışına yöneldiklerini ortaya koymuştur (Yıldız ve Yıldız, 2016). Diğer taraftan, örgütsel güvenin genel sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmasına karşın, değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklayan R² değerleri incelendiğinde; örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışı üzerindeki değişimin %2,8'ini, önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerindeki değişimin %2'sini ve önemli sanal kaytarma davranışı üzerindeki değişimin ise %1,4'ünü açıkladığı saptanmıştır.

Son olarak araştırmanın temel amacına yönelik yapılan analizler sonucu elde edilen bulgulara göre, işgörenlerin örgütsel güvenlerinin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde yönetsel destek algısının düzenleyici bir etki ($p=0,06>0,05$) yaratmadığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan sanal kaytarmanın alt boyutları düzeyinde analiz yapıldığında; yönetsel destek algısının örgütsel güven ile önemsiz sanal kaytarma üzerindeki etkisinde yine düzenleyici bir rol oynamadığı ($p=0,343>0,05$) ancak önemli sanal kaytarma üzerinde düzenleyici bir etki yarattığı ($p=0,008>0,05$) saptanmıştır. İşgörenlerin özellikle önemli sanal kaytarma davranışına yönelmelerinin getireceği zararlar örgütsel açıdan göz önüne alındığında, yönetsel destek algılayan işgörenlerin söz konusu önemli sanal kaytarma davranışını azaltmaları önemli bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda işgörenlerin örgüte zarar verebilecek önemli sanal kaytarma davranışı göstermelerinde, algıladıkları yönetsel destek önemli bir rol oynamakta ve bu desteğe bağlı olarak önemli sanal kaytarma davranışı göstermekten işgörenler imtina etmektedir.

Literatür incelendiğinde, araştırmaya konu olan değişkenleri kapsayan çeşitli çalışmalar (Örücü ve Özudoğru, 2018; Yıldız, vd., 2015b; Özkalp, vd., 2012) yapılmış olmasına rağmen örgütsel güven ve sanal kaytarma arasındaki ilişkide yönetsel desteğin düzenleyici rolünü inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönüyle ilgili alan yazına katkı yapan bu çalışma, ayrıca literatürde daha önce yapılmış (Örücü ve Özdoğru, 2018; Oosthuizen vd., 2018; Alias vd., 2013;

Qui ve Peschek, 2012; Rahim ve Nasurdin, 2008; Colquitt vd., 2006; Marcus ve Schuler, 2004) bir çok araştırmanın aksine örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışını artırması açısından dikkat çekici bir sonucun bulgulanmasını sağlamıştır.

Bu çalışma, iş yaşamında sıkça ihtiyaç duyulan ve kişilerarası ilişkilerin önemli belirleyicilerinden biri olan örgütsel güven kavramını, örgütsel boyutta ele alarak, örgütlerde görülen sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini ve bu etkide yönetsel desteğin aracı rolünü incelemiştir. Bu çalışmada, daha önceki araştırmalara benzer bir biçimde (Özkalp vd., 2012; Lim ve Teo, 2005) önemsiz sanal kaytarmanın daha sıklıkla var olduğu, önemli sanal kaytarmanın ise çok yaygın olarak gözlemlenmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen bulgular eşliğinde sektörel bir değerlendirme yapıldığında, rehabilitasyon merkezinde görev yapan işgörenlerin, gerek çalışma şartlarının zorluğu ve gerekse rehabilitasyon merkezlerinde faaliyet gösterebilecek meslek gruplarının, mesleklerinin doğasından kaynaklanan zorluklar sebebiyle örgütsel güvene fazlasıyla ihtiyaç duydukları söylenebilir. Araştırmaya katılan rehabilitasyon merkezinde görev yapan işgörenlerden elde edilen bulgular paralelinde örgütsel güven düzeyleri düşük çıkmasına rağmen, yönetsel destek algılarının yüksek çıkmış olması, işverenlerine kıyasla çalışmaktan çok daha fazla keyif aldıkları bir yöneticiye sahip olduklarını göstermektedir.

Diğer taraftan, rehabilitasyon merkezlerinin eğitim öğretim örgütleri olmalarının yanı sıra, hizmet verme yönlerinin ağır basıyor olması ve bilhassa İstanbul gibi yüksek nüfuslu illerde rehabilitasyon merkezi alternatifinin çok fazla olması, işverenlerin gözünde çalışanlardan çok öğrenci velilerini kıymetli hale getirmektedir. Öyle ki aldığı hizmetten memnun kalmayan bir öğrenci velisi kolaylıkla alternatif bir merkeze geçiş yapabilmektedir. Bunun bilincinde olan rehabilitasyon merkezi işvereni, işgörenlerinin örgüte duydukları hisleri ikinci plana atabilmektedir. Bu durum ise örgüte duyulan güveni sekteye uğratmakta ve rehabilitasyon merkezinde görev yapan işgörenlerin örgütsel güven düzeylerinin neden düşük çıktığını daha net bir şekilde açıklayabilmektedir. Buradan hareketle rehabilitasyon merkezlerinin daha çok patron şirketi eğiliminde olan örgütler olduğunu söylemek mümkündür. Nitekim örgütteki süreçlere, işleyişe ve genel düzene dair güvenin düşük olmasına rağmen işgörenlerin örgütteki çabalarının değerli görülmesi, emeklerinin karşılık bulması ve bu paralelde bir takım kazanımları elde etmesi anlamına gelen yönetsel destek algıları, mesai saatlerinde daha fazla yakın ilişki halinde oldukları yöneticilerinden gördükleri destek düzeyinin, örgütsel güvene nazaran daha yüksek çıkmasına sebep olmuştur. Bu sonuç, çalışanların yönetsel destek algılarının, örgütsel güven ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkide, önemli sanal kaytarma boyutu dışında, düzenleyici bir rolünün olmamasına rağmen algılanan yönetsel desteğin örgütsel güvene kıyasla neden daha yüksek çıktığını açıklar niteliktedir.

Her çalışmada olduğu gibi yapılan bu çalışmanın da bazı kısıtları vardır. Araştırmanın en önemli kısıtlarından biri zaman kısıtıdır. Veri toplama sürecinde, rehabilitasyon merkezinde görev yapan işgörelere ulaşıp çalışmaya dair genel çerçeve belirgin bir şekilde aktarılmış olmasına rağmen araştırmaya katılmak istemeyen rehabilitasyon merkezleri olmuş ve bu da veri toplama sürecinin uzamasına sebebiyet vermiştir. Ayrıca araştırmaya konu olan kavramlarından özellikle sanal kaytarma davranışı kavramı, rehabilitasyon merkezi çalışanlarınca, ankete katıldıklarında örgütleri tarafından kendilerine negatif yönlü etkisinin olabileceği bir kavram olarak algılanmış ve bu sebeple araştırmaya katılım göstermekte zaman zaman işgörelenler imtina etmiştir. Araştırmanın bir diğer kısıtı, küresel düzeyde mücadele edilen salgın süreci nedeniyle veri toplama aşamasında katılımcılara çalışmaya dair tüm detayların telefon, mail ve mesaj gibi platformlar üzerinden yapılması zorunda kalınması ve böylelikle veri toplama sürecinin sekteye uğramış olmasıdır. Ayrıca anket soruları içinde kontrol sorularının bulunmaması, oluşturulan hipotezlerin desteklenememesine

neden olmuş olabilir. Bu durum da araştırmanın kısıtlarından biri olarak değerlendirilmektedir. Bu kapsamda gelecek araştırmalarda özellikle örneklem sayısı artırılarak daha geniş kitleler üzerinde araştırmalar yapılabilir. Sektörel farklılıkları görmek ve bu bağlamda karşılaştırma yapabilmek üzere farklı sektör çalışanları üzerinde çalışmalar yapılması faydalı olacaktır. Ayrıca örgütsel özdeşleşme, işe angaje olma, proaktif kişilik gibi farklı değişkenlerin örgütsel güven ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkide aracı ve düzenleyici etkilerinin araştırıldığı çalışmalar da ilgili yazına katkı sağlayabilir.

Kaynakça

- Aboujaoude, E. (2010). Problematic Internet Use: An Overview. *World Psychiatry*, 9(2), ss. 85-90.
- Akbaba, A. (2011). Eğitim Müfettişleri İçin Örgüt ve Yönetim Algısı Ölçeği'nin Geliştirilmesi ve Mesleki Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırılması. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 1(3), ss. 67-79.
- Aktuğ, M. (2016). Örgütsel Adalet ve Örgütsel Güvenin Çalışan Performansı Üzerine Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Alias, M., Rasdi, R.M., Ismail, M. ve Samah, B.A. (2013). Predictors of Workplace Deviant Behaviour: HRD Agenda for Malaysian Support Personnel. *European Journal of Training and Development*, 37, ss. 161-182.
- Allen, D. G., Shore, L. M. ve Griffeth, R. W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in the Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), ss. 99-118.
- Anandarajan, M., Simmers, C. A. ve D'Ovidio, R. (2011). Exploring the Underlying Structure of Personal Web Usage in the Workplace. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(10), ss. 577-583.
- Atkinson, S. ve Butcher, D. (2003). Trust in Managerial Relationships. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4), ss. 282-304.
- Becker, T. E., Billings, R. S., Eveleth, D. M. ve Gilbert, N. L. (1996). Foci and Bases of Employee Commitment: Implications for Job Performance. *Academy of Management Journal*, 39(2), ss. 464-482.
- Belanger, F. ve Van Slyke, C. (2002). Abuse or Learning? *Communications of the ACM*, 45(1), ss. 64-65.
- Beugre, C. D. ve Kim, D. (2006). Cyberloafing: Vice or Virtue?. *Emerging Trends and Challenges in Information Technology Management*, 1(2), ss. 834-835.
- Bhantumnavin, D. (2003). Perceived Social Support From Supervisor and Group Members' Psychological and Situational Characteristics as Predictors of Subordinate Performance in Thai Work Units. *Human Resource Development Quarterly*, 14(1), ss.79-97.
- Blanchard, A. L. ve Henle, C. A. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), ss. 1067-1084.
- Bock, G. W. ve Ho, S. L. (2009). Non-work Related Computing (NWRC). *Communications of the ACM*, 52(4), ss. 124-128.
- Bolle, F. (1998), Rewarding Trust: An Experimental Study. *Theory and Decision*, 45(1), ss. 83-98.
- Börü, D. (2001). Örgütlerde Güvenilir İnsan Yaratılmasında İlk Adım. *Güvenilir İnsan Kim? Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri*, 24-26 Mayıs 2001, ss. 189-204.
- Caplan, S. E. (2002). Problematic Internet Use and Psychosocial Well-Being: Development of a Theory-Based Cognitive-Behavioral Measurement Instrument. *Computers in Human Behavior*, 18(5), ss. 553-575.

- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Judge, T. A. ve Shaw, J. C. (2006). Justice and Personality: Using Integrative Theories to Derive Moderators of Justice Effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100(1), 110-127.
- Cook, J. ve Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfilment. *Journal of Occupational Psychology*, 53(1), ss. 39-52.
- Cummings, L. L. ve Bromiley, P. (1996). *The Organizational Trust Inventory (OTI): Development and Validation* İçinde R.M. Kramer ve T.R. Tyler (Editörler), Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research, ss. 302-330, USA: Sega Publications.
- Çakar, N. D. ve Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi:" Algılanan Örgütsel Destek" Bir Ara Değişken Mi?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), ss. 68-90.
- Demir, M. (2010). Duygusal Zekanın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), ss. 1066-1081.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), ss. 139-150.
- Doney, P. M. ve Cannon, J. P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61(2), ss. 35-51.
- Earley, P. C. (1986). Trust, Perceived Importance of Praise and Criticism, and Work Performance: An Examination of Feedback in the United States and England. *Journal of Management*, 12(4), ss. 457-473.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. ve Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), ss. 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), ss. 51-59.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L. ve Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention", 87(3), ss. 565-573.
- Emhan, A., Mengenci, C., Taşdöven, H. ve Garayev, V. (2014). Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak İş Memnuniyeti, Yönetici Desteği ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 14(27), ss. 75-96.
- Fairhurst, G. T., Jordan, J. M. ve Neuwirth, K. (1997). Why Are We Here? Managing the Meaning of an Organizational Mission Statement", *Journal of Applied Communication Research*, 25(4), ss. 243-263.
- Ferris, D. L., Brown, D. J. ve Heller, D. (2009). Organizational Supports and Organizational Deviance: The Mediating Role of Organization-Based Self-Esteem. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108(2), ss. 279-286.
- Fındıklı, M. A. (2016). Sanal Kaytarma ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 33-62.
- Fuller, J. B., Barnett, T., Hester, K. ve Relyea, C. (2003). A Social Identity Perspective on the Relationship Between Perceived Organizational Support and Organizational Commitment. *The Journal of Social Psychology*, 143(6), ss. 789-791.
- Garrett, R. K. ve Danziger, J. N. (2008). On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work. *CyberPsychology ve Behavior*, 11(3), ss. 287-292.
- Gürbüz, S. (2019). Aracı, Düzenleyici ve Durumsal Etki Analizleri, Seçkin Yayıncılık, Ankara.

- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Perspective* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Heimovics, R. D. (1984). Trust and Influence in an Ambiguous Group Setting. *Small Group Behavior*, 15(4), ss. 545-552.
- Huff, L. ve Kelley, L. (2003). Levels of Organizational Trust in Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study. *Organization Science*, 14(1), ss. 81-90.
- İşcan, Ö. F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 195-216.
- Jia, H., Jia, R. ve Karau, S. (2013). Cyberloafing and Personality: The Impact of the Big Five Traits and Workplace Situational Factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), ss. 358-365.
- Kara, S. B. K., Güneş, D. Z. ve Aydoğan, N. N. (2015). Perceived Organizational Support and Organizational Trust in Primary Schools. *Journal of Human Sciences*, 12(2), ss. 385-393.
- Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *Business and Economics Research Journal*, 6(3), 129-144.
- Kösterelioğlu, M. A. (2011). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi ile İşe Yabancılaşması Arasındaki İlişki* (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- La Porta, R., Lopez-de-Silanes, F., Shleifer, A. ve Vishny, R. W. (1997). Trust in Large Organizations. *The American Economic Review Papers and Proceedings*, 87(2), ss. 333-338.
- Lew, T. (2009). The Relationships Between Perceived Organizational Support, Felt Obligation, Affective Organizational Commitment and Turnover Intention of Academics Working With Private Higher Educational Institutions in Malaysia. *European Journal of Social Sciences*, 9(1), 72-87.
- Lewicki, R. J. ve Bunker, B. B. (1996). "Developing and Maintaining Trust in Work Relationships" İçinde R.M. Kramer (Editör), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, ss. 114-140, CA: Sage.
- Li, S. M. ve Chung, T. M. (2006). Internet Function and Internet Addictive Behavior. *Computers in Human Behavior*, 22(6), ss. 1067-1071.
- Lieberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y. ve Buffardi, L. E. (2011). Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 27(6), ss. 2192-2199.
- Lim, V. K. (2002). The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(5), ss. 675-694.
- Lim, V. K. ve Teo, T. S. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An Exploratory Study. *Information & Management*, 42(8), ss. 1081-1093.
- Mahatanankoon, P., Anandarajan, M. ve Igbaria, M. (2004). Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace. *CyberPsychology & Behavior*, 7(1), ss. 93-104.
- Marcus, B. ve Schuler, H. (2004). Antecedents of Counterproductive Behavior at Work: A General Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 89(4), ss. 647-660.
- Mayer, R. C., Davis, J. H. ve Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20(3), ss. 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect-and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), ss. 24-59.

- McLean, L., Tingley, M., Scott, R. N. ve Rickards, J. (2001). Computer Terminal Work and The Benefit of Microbreaks. *Applied Ergonomics*, 32(3), ss. 225-237.
- Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S. ve Clay, J. (2001). Cyberslacking! A liability Issue for Wired Workplaces. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), ss. 34-47.
- Niaei, M., Peidaei, M.M. ve Nasiripour, A. A. (2014). The Relation Between Staff Cyberloafing and Organizational Commitment in Organization of Environmental Protection. *Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(7), ss. 59-71.
- Nyhan, R. C. ve Marlowe Jr, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of the Organizational Trust Inventory. *Evaluation Review*, 21(5), ss. 614-635.
- Oosthuizen, A., Rabie, G. H. ve Beer L. T. (2018). Investigating Cyberloafing, Organizational Justice and Work Engagement and Organizational Trust of South African Retail and Manufacturing Employees, *SA Journal of Human Resources Management*, 16(2), ss. 1-11.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, *Ege Akademik Bakış*, 14(1), ss. 99-114.
- Örücü, E. ve Özüdoğru, M. (2018). Örgütsel Güven İle Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma, *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(3), ss. 66-80.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), ss. 113-130.
- Özkalp E., Aydın U. ve Tekeli S. (2012). “Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri”, *Çimento İşveren Sendikası Dergisi*, 26(2), ss. 18-33.
- Özkalp, E. ve Yıldız, H. (2018). “Olumlu ve Olumsuz Sanal Kaytarma Davranışlarının İşteki Stres Üzerindeki Etkisi”, *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 20 (1), ss. 57-74.
- Özkoç, G. A. (2014). “Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven”, *İçinde Ş. Tükeltürk, N. Perçin ve B. Güzel (Editörler) Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi*, ss. 39-59, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özyılmaz, A. (2010). “Vertical Trust in Organisation: A Review of Empirical Studies Over the Lastdecade”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (13), ss. 1-28.
- Perks, H. ve Halliday, S. V. (2003). Sources, Signs and Signalling for Fast Trust Creation in Organisational Relationships. *European Management Journal*, 21(3), ss. 338-350.
- Porter, T. W. ve Lilly, B. S. (1996). The Effects of Conflict, Trust, and Task Commitment on Project Team Performance. *International Journal of Conflict Management*, 7(4), ss. 361-376.
- Qiu, T. ve Peschek, B. S. (2012). The Effect of Interpersonal Counterproductive Workplace Behaviors on the Performance of New Product Development Teams. *American Journal of Management*, 12(1), ss. 21-33.
- Rahim, A. R. A. ve Nasurdin, A. M. (2008). Trust in Organizational and Workplace Deviant Behavior. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 10(2), ss. 211-235.
- Randall, M. L., Cropanzano, R., Bormann, C. A. ve Birjulin, A. (1999). Organizational Politics and Organizational Support as Predictors of Work Attitudes, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20(2), ss. 159-174.
- Raz, S., Dan, O. ve Zysberg, L. (2014). Neural Correlates of Emotional Intelligence in a Visual Emotional Oddball Task: An ERP Study. *Brain and Cognition*, 91, ss. 79-86.
- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), ss. 698-714.

- Ring, J. K. (2011). The Effect of Perceived Organizational Support and Safety Climate on Voluntary Turnover in the Transportation Industry. *International Journal of Business Research and Management*, 1(3), ss. 156-168.
- Robinson, S. L. ve Rousseau, D. M. (1994). Violating the Psychological Contract: Not the Exception but the Norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15(3), ss. 245-259.
- Robinson, S. L. ve Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), ss. 555-572.
- Shamir, B. ve Lapidot, Y. (2003). Trust in Organizational Superiors: Systemic and Collective Considerations. *Organization Studies*, 24(3), ss. 463-491.
- Shore, L. M. ve Tetrick, L. E. (1991). A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 76(5), ss. 637-643.
- Shore, L. M. ve Wayne, S. J. (1993). Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment With Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), ss. 774-780.
- Sipahi, E., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Son, S. ve Kim, D. Y. (2016). "The Role of Perceived Management Support and Trust in Mentors on Proteges' Organizational Citizenship Behavior", *Asia Pasific Journal of Human Resources*, 54(4), ss. 481-497.
- Şimşek, M. ve Sever, G.N. (2016). "Hizmet Personeline Güvenin Belirlenmesi İçin Yeni Bir Ölçek Önerisi", *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 4(1), ss. 1-11.
- Tan, H. H. ve Tan, C. S. (2000). Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), ss. 241-260.
- Tian, D. A. ve Sansavini, G. (2018). Impact of Cyber Dependencies in Critical Infrastructures: The Reliability of Grid Splitting in Power Systems. *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part O: Journal of Risk and Reliability*, 232(5), ss. 491-504.
- TUIK, (2020a). Hanehalkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması, [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2020-33679), Erişim Tarihi: 28.05.2021.
- TUIK, (2020b). Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Girisimlerde-Bilisim-Teknolojileri-Kullanim-Arastirmasi-2020-33677>, Erişim Tarihi: 28.05.2021.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W. ve Bloodgood, J. M. (2003). The Impact of Psychological Contract Fulfillment on the Performance of in-role and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*, 29(2), ss. 187-206.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), ss. 183-206.
- Tüzün, İ. K. (2007). Güven, Örgütsel Güven ve Örgütsel Güven Modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(2), ss. 93-118.
- Ugrin, J. C. ve Pearson, J. M. (2013). The effects of Sanctions and Stigmas on Cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 29(3), ss. 812-820.
- Urbaczewski, A. ve Jessup, L. M. (2002). Does Electronic Monitoring of Employee Internet Usage Work?. *Communications of the ACM*, 45(1), ss. 80-83.
- Üstün, F. (2018). Yönetmel Destek Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Ücret ve Ek Gelirlerin Düzenleyici Rolü: Konaklama İşletmeleri Örneği, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 15(3), ss. 560-580.
- Vitak, J., Crouse, J. ve LaRose, R. (2011). Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27(5), ss. 1751-1759.

- Wayne, S. J., Shore, L. M. ve Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), ss. 82-111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H. ve Tetrick, L. E. (2002). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member Exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), ss. 590-598.
- Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive Use of Technology at Work: Information & Communications Technologies and Cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20(1), ss. 35-44.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A. ve Werner, J. M. (1998). Managers as Initiators of Trust: An Exchange Relationship Framework for Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management Review*, 23(3), ss. 513-530.
- Whittaker, S. ve Marchington, M. (2003). Devolving HR Responsibility to the Line: Threat, Opportunity or Partnership?. *Employee Relations*, 25(3), ss. 245-261.
- Whitty, M. T. ve Carr, A. N. (2006). New Rules in the Workplace: Applying Object-Relations Theory to Explain Problem Internet and e-mail Behaviour in the Workplace. *Computers in Human Behavior*, 22(2), ss. 235-250.
- Yaşlıoğlu, M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması, 46, ss. 74-85.
- Yellowlees, P. M. ve Marks, S. (2007). Problematic Internet Use or Internet Addiction?. *Computers in Human Behavior*, 23(3), ss. 1447-1453.
- Yıldız, H., Yıldız, B. ve Ateş, H. (2015a). “Sanal Kaytarma Davranışlarının Sergilenmesinde Örgütsel Adalet Algısının Rolü Var Mıdır?”, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(2), ss. 55-66.
- Yıldız, H., Yıldız, B. ve İyigün, N. Ö. (2015b). “Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Örgütsel Güven ile Açıklanabilir Mi? Ampirik Bir Araştırma”, 14. Ulusal İşletmecilik Kongresi, 7-9 Mayıs 2015, Aksaray Üniversitesi, Aksaray, ss. 480-484.
- Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2016). “Sanal Kaytarma Yapmak Kötü Bir Şey Değildir Ama?”, *Harvard Business Review Türkiye*, Eylül, ss. 108-115.
- Yıldız, H., Yıldız, B. ve İyigün, N. Ö. (2016). “Psikolojik Sözleşme Algısının Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 47, ss. 147-165.
- Zaheer, A., McEvily, B. ve Perrone, V. (1998). Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance. *Organization Science*, 9(2), ss. 141-159.