



## Örgütsel Güven İle Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma



Edip ÖRÜCÜ<sup>1</sup>, Mesut ÖZÜDOĞRU<sup>2</sup>

### ÖZET

Bu araştırmanın amacı sanal kaytarma davranışı ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi açığa çıkarmaktır. Bu amacı gerçekleştirmek için “Sanal Kaytarma” ve “Örgütsel Güven” ölçekleri, Balıkesir’in Bandırma İlçe Belediyesinde görevli 103 personele uygulanmıştır. Korelasyon analizi sonucuna göre, sanal kaytarmanın alt boyutları önemsiz ve ciddi sanal kaytarma ile örgütsel güveninin alt boyutu örgüte güven arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Regresyon analizi göre, örgütsel güvenin alt boyutlarından örgüte güvenin, sanal kaytarma üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırma ile işletmelerde maliyet kayıplarına neden olan sanal kaytarma davranışının önlenmesi yönünde örgütsel güvenin etkisinin olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Yöneticiler ve yapılacak araştırmalar için önerilerde bulunulmuştur. Araştırmanın bulgularının literatüre ve uygulayıcılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Sanal Kaytarma, Sanal Aylaklık, Sanal Tembellik, Örgütsel Güven

**Jel Kodları:** D23, M19

## A Research On Identifying The Relation Between Organizational Trust And Cyberloafing Behaviours

### ABSTRACT

The aim of this study to bring to light the relationship between cyberloafing and organizational trust. With this aim, “Cyberloafing” and “Organizational Trust” scales have been applied 103 municipal employee in Bandırma in Balıkesir. As a result of correlation analysis, a negative and significant relationship among minor and serious cyberloafing which are sub-dimensions of cyberloafing and trust in business which is sub-dimension of organizational trust has been detected. According to regression analyze, it has been detected that trust in business which is sub-dimension of organizational trust has a negative and significant effect on cyberloafing. In this study, we have tried to determine whether organizational trust effect on cyberloafing which causing damages at the companies or not. Managerial and further research implications are provided. It is thought that the findings of this study can contribute to both literature and aplicator.

**Key Words:** Cyberloafing, Cyberbludging, Cyberslacking, Organizational Trust.

**Jel Codes:** D23, M19

<sup>1</sup>Prof. Dr., Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Organizasyon Bölümü, eorucu@balikesir.edu.tr

<sup>2</sup>Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi, İİBF İşletme Bölümü, mesutozudogru@yahoo.com

## 1. Giriş

Günümüzde bilişim teknolojilerinin gelişimine paralel olarak internet kullanımı hızlı bir şekilde artmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu tarafından yapılan Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Araştırmasına göre 2004 yılında %23,6 olan bilgisayar kullanım oranı 2017 yılında %56,6, 2004 yılında %18,8 olan internet kullanım oranı 2017 yılında %66,8 olarak tespit edilmiştir (TÜİK, 2017a). Bilişim teknolojilerinin bu gelişiminden, işletmelerde etkilenmiştir. TÜİK tarafından yapılan Girişimlerin Bilişim Teknolojisi Kullanım Araştırmasının sonucuna göre, 10 ve daha fazla çalışanı olan işletmelerin internet erişim oranı 2017 yılında %95,9 olarak tespit edilmiştir (TÜİK, 2017b). Bu orandan anlaşılacağı üzere neredeyse tüm işletmeler faaliyetlerini gerçekleştirirken internet erişimine ihtiyaç duymaktadırlar. İş ortamında artan teknoloji kullanımı, çalışanların mesai saatleri içerisinde kişisel internet kullanımını da arttırmaktadır. İş yerinde kişisel internet kullanımı, literatürde sanal kaytarma olarak adlandırılmıştır. Sharma ve Gupta (2004) yaptıkları araştırmada, çalışanların yaklaşık olarak %90'ının mesai saatlerinde interneti kişisel amaçları için kullanarak, günde iki saatten fazla sanal kaytarma yaptığını tespit etmişlerdir. Çalışan davranışlarını bu düzeyde etkileyen sanal kaytarma, son yıllarda araştırmacıların dikkatini çeken bir konu haline gelmiştir. Literatürde sanal kaytarma üzerine yapılan araştırmalarda iki farklı yaklaşımın benimsendiği söylenebilir. Bazı araştırmacılar çalışmalarında sanal kaytarmanın maliyet kaybı ve güvenlik sorunu gibi işletme üzerindeki olumsuz etkilerini vurgularken (Robinson ve Bennett, 1995; Flynn, 2001; Eivazi, 2011; Liberman vd., 2011), bazı araştırmacılar ise işgörenlere dinlenme ve öğrenme şansı sağlaması gibi olumlu etkilerini vurgulamışlardır (Stanton, 2002; Anandarajan vd., 2004). Ancak sanal kaytarma davranışlarının işletmeye olan olumsuz etkileri araştırmacılar tarafından daha çok vurgulanmıştır. Çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerinin, örgütlere olan maliyetinin yıllık 183 milyar dolar olduğu tahmin edilmektedir (Saleh vd. 2018 : 88). Çalışanların, iş dışı internet kullanımının hafta başına yaklaşık 6 saat olduğu tespit edilmiştir (Jandaghi vd., 2015 : 337).

Örgütlerde bu derece kayıplara yol açabilen sanal kaytarma davranışının sergilenmesine neden olan etmenler belirlendiğinde, işletmelerin kayıplarının azalmasını sağlayacak önlemlerin alınması mümkün olabilecektir. Sanal kaytarma faaliyetleri araştırmacılar tarafından üretkenlik karşıtı davranışlar (counterproductive work behaviour) içerisinde gösterilmiştir (Robinson ve Bennett, 1995 : 565). Üretkenlik karşıtı iş davranışı, örgüte ve örgütteki yöneticiler, çalışanlar ve müşteriler gibi paydaşlara, zarar veren ya da zarar vermek amacıyla yapılan kasıtlı davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Spector ve Fox, 2005 : 151). Güven ile üretkenlik karşıtı davranışlar arasındaki ilişkiyi tespit etmeye yönelik çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Kırbaslar (2013) yaptığı araştırmasında örgütsel güven ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasında negatif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Yıldız vd. (2015) çalışanların ilgili olduğu tarafa yönelik (yöneticisine, örgütüne gibi) olumlu beklentisini anlatan örgütsel güvenin, sanal kaytarma davranışlarının bir öncülü olduğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda örgütsel güvenin, sanal kaytarma davranışlarına neden olan etmenlerden biri olduğu düşünülebilir.

Bu çalışmanın amacı; örgütsel güveni yüksek olan çalışanların daha az seviyede sanal kaytarma davranışında bulunabileceği öngörüsüyle, örgütsel güven ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi incelemektir. Ulusal literatürü incelediğimizde örgütsel güvenin tüm boyutları (örgüte güven, yöneticiye güven ve iş arkadaşlarına güven) ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yıldız vd. (2015), örgütsel güvenin iki boyutu (örgüte ve yöneticiye güven) ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişler, ancak bu çalışmalarına örgütsel güvenin “iş arkadaşlarına

güven” boyutunu dahil etmemişlerdir. Bu kapsamda bu araştırmanın bahsedilen ilişkiyi inceleyen ilk araştırma olması nedeniyle literatüre önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. Kavramsal Çerçeve

### 2.1. Sanal Kaytarma

#### 2.1.1. Sanal Kaytarma Kavramı

Sanal kaytarma, çalışanların, mesai saatleri içerisinde, bilgisayar, cep telefonu, tablet gibi teknoloji ürünleri aracılığıyla bağlandıkları internet erişimini, işle ilgisi olmayan konularda yani kişisel amaçlar için kullanılmasıdır. Literatürde sanal kaytarma, mesai zamanında iş dışı internet kullanımı, siber sapkınlık, işte kişisel internet kullanımı, internet suistimali, işyerinde eğlence amaçlı gezinme ve gereksiz bilgisayar kullanımı olarak tanımlanmaktadır (Vitak vd., 2011 : 1751 ; Lim, 2002 : 675). Sanal kaytarma davranışı, bazı çalışmalarda kişinin verimli zamanını boşa geçirdiği ve bu nedenle örgüte zarar verdiği gerekçesiyle sapkın örgütsel davranış olarak görülmekte, bazı çalışmalarda ise bireye yaratıcılık, esneklik ve öğrenme ortamı sağladığı için tamamen zararlı kabul edilemeyeceği belirtilmektedir (Blanchard ve Henle, 2008 : 1069). Sanal kaytarmaya sebep olan davranışlar ise; işle ilgisi olmayan e-posta gönderme veya alma, haber veya spor sitelerini ziyaret etme, finansal sitelere bakma, çevrimiçi alışveriş yapma, yetişkin odaklı siteleri ziyaret etme, çevrimiçi oyun oynama, müzik dinleme, video izleme ve indirme gibi faaliyetleri içermektedir (Balanchard ve Henle 2008; Kaplan ve Çetinkaya, 2014; Örcü ve Yıldız, 2014).

#### 2.1.2. Sanal Kaytarma İle İlgili Teoriler

Literatüre bakıldığında, Ego Tükenmesi Teorisi ve Planlı Davranış Teorisinin, sanal kaytarma davranışlarının açıklanmasında kullanılan başlıca teoriler olduğu görülmektedir.

- **Ego Tükenmesi Teorisi :** Askew vd. (2014 : 510) bu teorinin, sanal kaytarma ile ilgili araştırmalarda en çok destek gören teori olduğunu belirtmektedirler. Baumeister vd. (2000) tarafından ortaya atılan bu teoriye göre, insanın sahip olduğu irade gücü kas gibi çalışmaktadır. İrade gücü kullanıldığında zayıflarken, kullanılmadığında ise tekrar güçlenmektedir. Bu teoriye göre, çalışanlar, irade gücü azaldığı zaman sanal kaytarma davranışlarına yönelmektedirler. Bu teori çeşitli çalışmalarda test edilmiş ve desteklenmiştir (Prasad vd., 2010; Restubog vd., 2011 ; Wagner vd., 2012; Inzlicht ve Schmeichel, 2012).

- **Planlı Davranış Teorisi:** Ajzen (1991) tarafından geliştirilen bu teoriye göre, bireylerin davranışları altında yatan bazı nedenler bulunmaktadır. Bir davranışın ortaya çıkması için öncelikle o davranışa yönelik niyetin oluşması gerekmektedir. Niyet ise kişisel sosyal normlardan, tutumlardan ve algılanan davranış kontrolünden etkilenmektedir. Bu teoriye göre çalışanın, sanal kaytarma davranışında bulunma niyetini, kişinin sanal kaytarmaya karşı olan tutumu, sosyal normların, sanal kaytarmayı destekleyici ya da kısıtlayıcı olması ve kişinin bu davranış üzerinde algıladığı kontrol düzeyi belirlemektedir. Askew vd. (2014), Sheikh vd. (2015) ve Taneja vd. (2015) çalışmalarında sanal kaytarma davranışlarını açıklamak için bu teoriyi kullanmışlardır.

#### 2.1.3. Sanal Kaytarmanın Nedenleri

Van Doorn (2011) sanal kaytarmanın nedenlerini üç kategori altında incelemiştir. Bunlar;

- **Örgütsel Nedenler:** Örgüt tarafından uygulanan internet politikası, çalışanların sanal kaytarma davranışlarını etkilemektedir. Bunun dışında örgütün çalışanlarına zaman ve yer açısından kısıtlama getirmemesi de sanal kaytarma davranışlarını etkilemektedir.

- **İşle İlgili Nedenler:** İş talebinin az ya da çok olması, çalışanların sanal kaytarma davranışlarını arttırırken, denge durumunda ise sanal kaytarma davranışları azalmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008 : 393).

- **Kişilik Özellikleri:** Landers ve Lounsbury (2006) yaptıkları araştırmalarında, çalışanların kişilik özelliklerinin, sanal kaytarma davranışlarını etkilediğini tespit etmişlerdir.

#### **2.1.4. Sanal Kaytarma Etkinliklerinin Sınıflandırılması**

Literatür incelendiğinde, sanal kaytarma etkinliklerinin araştırmacılar tarafından farklı sınıflandırmalara tabi tutulduğu görülmektedir.

Blanchard ve Henle (2008 : 1068) sanal kaytarma tiplerini önemsiz (kısa süreli haber sitelerini ziyaret etme, e-posta alma, okuma, gönderme gibi) ve ciddi (kumar içerikli sitelere girme, sohbet etme/chat yapma gibi) sanal kaytarma olarak iki şekilde tasnif etmiştir. Bu sınıflandırma araştırmada baz alınan sınıflandırma şeklidir.

Lim ve Chan (2009) tarafından yapılan sınıflandırmaya göre sanal kaytarma faaliyetleri, internette gezinme ve e-posta etkinlikleri olarak ikiye ayrılmıştır. Bu sınıflandırma, sanal kaytarma faaliyetlerinin sonuçlarını göz ardı etmesi, sadece kaytarma yollarını baz alması nedeniyle eleştirilere maruz kalmıştır (Blanchard ve Henle, 2008).

Li ve Chung (2006 :1069) sanal kaytarma etkinliklerini 4 kategoriye ayırmışlardır. Bunlar;

- 1.Sosyal Fonksiyon (İnterneti kullanarak arkadaşlarla iletişim kurmak)
- 2.Bilgi Edinme Fonksiyonu (İnterneti kullanarak bilgi sahibi olmak)
- 3.Eğlence Fonksiyonu (Eğlence için interneti kullanmak)
- 4.Sanal Duygusal Fonksiyon (Bahis veya randevulaşma gibi diğer faaliyetler için interneti kullanmak)

Ramayah (2010) ise sanal kaytarma faaliyetlerini, kişisel iletişim, kişisel bilgi araştırması, kişisel veri indirme ve kişisel çevrimiçi alışveriş yapma olarak 4 kategoriye ayırmıştır.

#### **2.1.5.Sanal Kaytarma Üzerine Yapılan Araştırmalar**

Yapılan literatür taraması neticesinde sanal kaytarma ile ilgili son yıllarda yapılan araştırmalardan bazıları aşağıda incelenmiştir.

Örücü ve Yıldız (2014) araştırmalarında, üniversite çalışanlarının sanal kaytarma faaliyetlerinin sıklığının demografik değişkenler açısından farklılık gösterip göstermediğini incelemişlerdir. Araştırma verileri, Balıkesir Üniversitesi'nde çalışan 151 akademik ve idari personelden elde edilmiştir. Araştırma neticesinde çalışanların önemsiz ve ciddi sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunma sıklığı statü, yaş, eğitim durumu, gelir ve iş dışı internet ve bilgisayar kullanım süresi değişkenine göre farklılık gösterdiği ancak cinsiyet ve medeni duruma göre farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır.

Kaplan ve Ögüt (2012) yaptıkları çalışmada algılanan örgütsel adalet ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi Konya ilinde faaliyet gösteren iki üniversite hastanesinde çalışan 303 personelden anket yöntemiyle elde ettikleri verilere dayanarak analiz etmişlerdir. Araştırmanın sonuçlarına göre örgütsel adaletin alt boyutları; dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşim adaleti ile önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Jia vd. (2013) yaptıkları araştırmada beş büyük kişilik özelliğinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmanın örneklemini 147 çalışan oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre sanal kaytarma ile çalışanların yaşı ve cinsiyeti arasında anlamlı bir

ilişki tespit edilmiştir.

Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu (2017) yaptıkları araştırmalarında iş tatmininin sanal kayıtma üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Bu kapsamda araştırmacılar Manisa Celal Bayar Üniversitesinde görevli 416 akademik ve idari personelden anket yöntemiyle verileri elde etmişlerdir. Araştırma sonucuna göre iş tatmini ve alt boyutu olan içsel tatminin sanal kayıtma davranışını negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Afacan Fındıklı, M. (2016) yaptığı araştırmasında tekstil ve sağlık sektörü çalışanlarının sanal kayıtma davranışlarının bireysel iş performansları üzerindeki olası etkilerini incelemiştir. Araştırmanın örneklemini 218 tekstil çalışanı ile 211 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre sağlık çalışanlarının sanal kayıtma davranışı ile bireysel iş performansı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki ve tekstil çalışanlarının sanal kayıtma davranışı ile bireysel iş performansı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

## 2.2. Örgütsel Güven

### 2.2.1. Örgütsel Güven Kavramı

Güven bireyler arası ilişkilerde olduğu kadar, organizasyonlar içinde çok önemli bir kavramdır. Literatürü incelediğimizde, güven kavramı ile ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bromiley ve Cummings (1992) tarafından güven, kişinin, karşı tarafa verdiği sözlere göre davranacağına, dürüst olacağına ve çıkarıcı davranmayacağına olan inancı olarak tanımlanmıştır. Mayer vd. (1995) ise güveni şu şekilde tanımlamışlardır; güven bir tarafın, diğer tarafın eylemlerinden ve sözlerinden emin olması durumudur.

Güven konusu üzerine yapılan araştırmalarda, farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Bu sınıflandırmalardan en önemlisi güvenin, bireye ve örgüte güven şeklinde sınıflandırılmasıdır. Shockey vd. (2000), bireye güveni, bireysel ilişkilerden olan beklentiler, örgüte güveni ise, bireyin örgütten beklentileri olarak tanımlamışlardır.

Örgütsel güven, örgüt içi adaletin sağlanması, üst yönetimin çalışanlara desteği, çalışanların istek ve ihtiyaçlarının temin edilmesi, örgüt içi sosyal ilişkilerin hedeflenen seviyeye ulaştırılması, çalışanlar arası işbirliğinin artırılmasıdır (Neves ve Caetano, 2006 : 355). Örgütsel güven, örgüt içi karşılıklı ilişkilere bağlı olarak kolektif güven sonucu oluşmaktadır. Güven kişiye özgü iken, örgütsel güven örgütün bütününe kapsamaktadır (Demirel, 2008 : 181). Gilbert ve Tang (1998) örgütsel güvenin dört temel unsura bağlı olarak gelişebileceğini ileri sürmüşlerdir. Birincisi, örgüt içi açık bir iletişim, ikincisi, karar alma sürecine çalışanların dahil edilmesi, üçüncüsü, bilgi paylaşımı ve dördüncüsü ise hislerin ve beklentilerin doğru şekilde paylaşımıdır.

### 2.2.2. Örgütsel Güvenin Boyutları

Örgütsel güvenin literatürde, bazı çalışmalarda iki, bazılarında ise üç adet alt boyutunun olduğu belirtilmiştir. Altuntaş ve Baykal (2010) ile Yücel (2006) çalışmalarında örgütsel güvenin üç adet alt boyutu bulunduğunu belirtmişlerdir. Bu alt boyutlar;

**Yöneticiye güven;** yöneticinin hareketlerine, amaçlarına, ifadelerine dayanan beklentiye karşı çalışanın müdahalede bulunmama isteğidir (Poon vd., 2006).

**Çalışma arkadaşlarına güven;** çalışanın, mesai arkadaşlarının davranışlarına, doğruluklarına ve iyi niyetlerine olan inancıdır (Cook ve Wall, 1980).

**Örgüte güven;** organizasyonun davranışlarına ve hareketlerine karşı çalışanın müdahale etmeme isteğidir (Tan ve Lim, 2009: 49).

### 2.2.3. Örgütsel Güven Üzerine Yapılan Çalışmalar

Yapılan literatür taraması neticesinde örgütsel güven ile ilgili son yıllarda yapılan araştırmalardan bazıları aşağıda incelenmiştir.

Örücü ve Kambur (2017) otel çalışanlarının örgütsel sessizlik ile örgütsel güven düzeylerini belirlemek, örgütsel sessizlik ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi açığa çıkarmayı amaçlayan araştırmalarının örneklemini 185 otel çalışanından oluşturmaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre örgütsel güven arttıkça örgütsel sessizlik azaldığı ortaya çıkmıştır. Örgütsel sessizlik ile yöneticiye güven, iletişime güven ve örgütsel güvenin alt boyutu olan bilgi ve tecrübe arasında arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Nedkovski vd. (2017) yaptıkları araştırmada örgütsel etik ikliminin ve örgütsel güvenin çalışanlara olan etkisini incelemiştir. Veriler farklı ülkelerde çalışan 6000 kişiden toplanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre örgütsel etik iklimi yöneticiye güveni, çalışma arkadaşlarına güveni ve örgüte güveni pozitif olarak etkilemektedir.

İşcan ve Sayın (2010) yaptıkları araştırmalarında örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma verileri 190 kişiden anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Araştırmanın bulgularına göre örgüte güven duygusu ile iş tatmini ve adalet algılamaları arasında aynı yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Güner vd. (2012) araştırmasında örgütsel güven ile örgütsel sinisizm davranışı arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Araştırmanın verileri hizmet sektöründe faaliyet gösteren 144 çalışandan elde edilmiştir. Araştırmanın sonucuna göre örgütsel güvenin alt boyutları ile sinisizmin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Demirkaya ve Şimşek Kandemir (2014) yaptıkları çalışmada, işletme çalışanlarının algıladıkları örgütsel adalet kavramı ile örgüte duydukları güven arasında nasıl bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmak ve demografik özelliklerin örgütsel adalet üzerinde ne yönlü ve nasıl bir etkisi olduğunu belirlemeye çalışmışlardır. Araştırma verileri özel bir firmanın 347 çalışanından anket yöntemiyle toplanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; çalışma süresi ve eğitim ile bölüşümsel adalet, etkileşimsel adalet ve işlemsel adalet arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı ancak örgütsel adalet ile örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, örgüt içindeki adaletin örgütsel güveni önemli bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

### 3. Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Arasındaki İlişki

Örgütsel güven, çalışanların, yöneticinin doğru, dürüst olacağına ve vaatlerini yerine getireceğine olan inancıdır (Gilbert ve Tang 1998 : 321). Sanal kaytarma ise mesai saatlerinde, işletme kaynaklarını kullanarak iş dışı konularda, istekli bir şekilde yapılan çemrimiçi web davranışı olarak tanımlanmıştır (Anandarajan ve Simmers, 2004 : 19). Çalışanların sanal kaytarma davranışları, örgütlerde ciddi maliyet kayıplarına neden olabilmektedir. Sanal kaytarma davranışlarının sergilenmesine neden olan etmenler bilindiği taktirde, bu davranışların azaltılması için gerekli önlemlerin alınması sağlanabilecektir. Literatürde sanal kaytarma davranışı ile ilgili çeşitli çalışmalar yapılmış olmasına rağmen, örgütsel güven ile sanal kaytarma ilişkisini inceleyen sınırlı sayıda araştırma yapıldığı görülmektedir. Ulusal literatür incelendiğinde, örgütsel güven ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi inceleyen tek bir çalışma olduğu görülmüştür. Yıldız vd. (2015) tarafından yapılan bu çalışmada, örgütsel güvenin alt boyutu olan örgüte güven ile önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Literatürü incelediğimizde, sanal kaytarma faaliyetleri araştırmacılar tarafından üretkenlik karşıtı davranışlar (counterproductive work behaviour) içerisinde gösterilmiştir (Robinson ve

Bennett, 1995 : 565). Sanal kaytarmayı, üretkenlik karşıtı davranış olarak değerlendiren araştırmacılar tarafından, güven ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi inceleyen çeşitli çalışmalar yapılmıştır (Marcus ve Schuler, 2004; Colquitt vd., 2006; Rahim ve Nasurdin, 2008; Alias vd., 2013; Qui ve Peschek, 2012). Bu araştırmalarda güven ile üretkenlik karşıtı davranışlar arasında negatif ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç olarak literatürde, üretkenlik karşıtı davranışlar ile güven arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda sanal kaytarma ile örgütsel güven arasında negatif yönlü bir ilişki olabileceği düşünülebilir. Bu kapsamda, örgütsel güven ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlayan araştırmanın geliştirilen hipotezleri aşağıdaki gibidir.

**H1:** Örgütsel güvenin alt boyutu örgüte güven ile önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.

**H2:** Örgütsel güvenin alt boyutu yöneticiye güven ile önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.

**H3:** Örgütsel güvenin alt boyutu çalışma arkadaşlarına güven ile önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.

**H4:** Örgütsel güvenin alt boyutu örgüte güven ile ciddi sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.

**H5:** Örgütsel güvenin alt boyutu yöneticiye güven ile ciddi sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.

**H6:** Örgütsel güvenin alt boyutu çalışma arkadaşlarına güven ile ciddi sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.

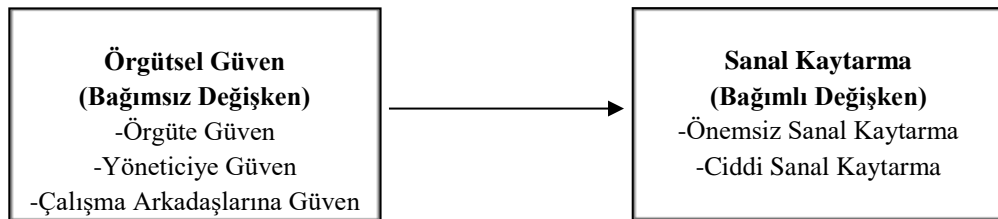
#### 4. Araştırmanın Metodolojisi

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı, araştırmanın modeli, araştırmanın evreni ve örneklemini, araştırmada kullanılan veri toplama tekniği ile kullanılan ölçekler hakkında açıklayıcı bilgiler verilmiştir.

##### 4.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Modeli

Daha öncede belirtildiği gibi bu çalışmanın amacı örgütsel güveni yüksek olan çalışanların daha az seviyede sanal kaytarma davranışında bulunabileceği öngörüsüyle, örgütsel güven ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemek ve daha sonra yapılacak çalışmalara katkı sağlamaktır.

Şekil 1: Araştırmanın Modeli



Modele göre, örgütsel güven değişkeni, örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere üç alt boyut olarak, sanal kaytarma değişkeni ise önemsiz ve ciddi sanal kaytarma olmak üzere iki alt boyut olarak değerlendirilmiştir. Oluşturulan modelde, örgütsel güven ile sanal kaytarma arasındaki ilişkinin varlığı sorgulanmakta olup, örgütsel güven bağımsız değişken, sanal kaytarma ise bağımlı değişken olarak değerlendirilmiştir.

## 4.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Bandırma ilçe belediyesi çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma için belediye yönetiminden gerekli izinler alınmıştır. Çalışmanın yapıldığı dönemde (01.10.2017-15.11.2017) fiili olarak çalışan toplam personel sayısı 185 kişidir. Çalışmada örneklem seçilmeyerek tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır. Çalışma sonucunda tam ve doğru olarak doldurulan 103 anket analize alınmıştır. Böylece evrenin % 56'sına ulaşılmıştır.

## 4.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Araştırmada veriler yüz yüze anket yöntemiyle elde edilmiştir. Anketler %95 güven düzeyinde değerlendirilmiştir. Çalışma kapsamında elde edilen verilere uygulanacak istatistiksel analizlerin belirlenmesi için önce verilerin normal dağılıp dağılmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda uygulanan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda sanal kaytarma (KS değeri= .080, p= .097) ve örgütsel güven (KS değeri= .074, p= .195) değişkenlerinin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca değişkenlerin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleride incelenmiştir. Tabachnick ve Fidell'e (2001) göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1,5 ile -1,5 arasında bir değerde olması, verilerin normal dağılım gösterdiğini ifade etmektedir. Sanal kaytarma değişkeninin çarpıklık (.421) ve basıklık değerleri (.071) ile örgütsel güven değişkeninin çarpıklık (-,231) ve basıklık (-,247) değerlerine bakıldığında verilerin normal dağılım gösterdiği ortaya çıkmıştır. Normallik analizi sonuçları Tablo 1'de sunulmuştur.

**Tablo 1: Sanal Kaytarma ve Örgütsel Güven Değişkenlerinin Normallik Analizi Sonuçları**

<b>Sanal Kaytarma</b>	<b>İstatistik</b>	<b>Std. Hata</b>
Çarpıklık (Skewness)	0,421	0,238
Basıklık (kurtosis)	0,071	0,472
<b>Örgütsel Güven</b>	<b>İstatistik</b>	<b>Std. Hata</b>
Çarpıklık (Skewness)	-0,231	0,238
Basıklık (kurtosis)	-0,247	0,472

Anketlerden elde edilen verilere, hazır bir istatistik programı ile frekans analizi, korelasyon ve çoklu regresyon analizleri uygulanmıştır. Anket formunun birinci kısmında katılımcıların sosyo-demografik özellikleriyle ilgili sorular yer almaktadır. İkinci kısmında katılımcıların örgütsel güven algılarını ölçmek için Tokgöz ve Aytemiz Seymen'in (2013 : 67) Whitener vd. (1998), Mayer vd. (1995) ve McAllister'in (1995) ölçeklerinden yararlanılarak geliştirdikleri Örgütsel Güven Ölçeği'dir. Bu ölçek; örgüte güven (8 madde), yöneticiye güven (9 madde) ve çalışma arkadaşlarına güven (8 madde) olmak üzere toplam 25 soru ve üç boyuttan oluşmaktadır. Örgütsel Güven Ölçeğinin Cronbach's alfa katsayısı ,941'dir. Üçüncü bölümde Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen "Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control" isimli çalışmasında bulunan ve Türkçe'de Kaplan-Öğüt (2012) ve Kaplan-Çetinkaya (2014) tarafından uygulanan sanal kaytarma ölçeği bulunmaktadır. Sanal Kaytarma Ölçeği 9'u önemsiz sanal kaytarma ve 8'i ciddi sanal kaytarma olmak üzere toplam 17 sorudan oluşmaktadır. Sanal Kaytarma Ölçeğinin Cronbach's alfa katsayısı ,851'dir. Her iki ölçeğin soruları 5'li Likert tipi şeklinde hazırlanmıştır. Kesinlikle Katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Kararsızım=3, Katılıyorum=4 ve Kesinlikle Katılıyorum=5 şeklinde hazırlanmıştır.

## 5. Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde, elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Öncelikle katılımcılara ait demografik bulgular paylaşılmıştır. Daha sonra güvenilirlik analizi sonuçları ile korelasyon ve regresyon analizlerine ait sonuçlara yer verilmiştir.



### 5.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 103 belediye çalışanın demografik özellikleri cinsiyet, yaş gurubu, gelir durumu, medeni durumu, eğitim durumu ve işyerindeki çalışma süresi şeklinde olmak üzere altı başlık altında incelenmiştir. Demografik değişkenlere ait bulgular Tablo 2’de sunulmuştur.

**Tablo 2: Demografik Değişkenlere Ait Bulgular**

Değişken	Sayı	%	Değişken	Sayı	%		
Cinsiyet	Kadın	48	47	Medeni Durum	Evli	78	76
	Erkek	55	53		Bekar	25	24
Yaş	25 ve altı	11	10	Eğitim Durumu	Lise	20	19
	26-35	44	43		Üniversite	73	71
	36-45	39	38		Y.lisans	10	10
	46-55	7	7				
	56+	2	2				
Aylık Gelir	1000-2000	18	18	İşyerindeki Süre	1 yıldan az	6	6
	2001-3000	29	28		1-5 yıl	37	36
	3001-4000	30	29		6-10 yıl	26	25
	4001-5000	16	15		11-15 yıl	15	15
	5001-6000	10	10		16+	19	18
<b>TOPLAM</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>103</b>	<b>100</b>		

Tablo 2 ‘de sunulan verilere göre örneklemini oluşturan 103 belediye çalışanın, %47’sinin kadın, % 53’ünün erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %10’unun 25 yaşın altında, %43’ünün 26-35 yaş aralığında, %38’inin 36-45 yaş aralığında, %7’sinin 46-55 yaş aralığında ve %2’sinin 56 yaş ve üstünde olduğu görülmektedir. Katılımcıların %18’inin aylık gelirinin 1000-2000 TL, %28’inin 2001-3000 TL, %29’unun 3001-4000 TL, %15’inin 4001-5000 TL ve %10’unun 5001-6000 TL arasında olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların %76’sı evli, %24’ü bekarıdır. Çalışanların eğitim durumuna bakıldığında %71’i üniversite mezunu, %19’u lise mezunu ve %10’u yüksek lisans mezunudur. İş yerindeki çalışma sürelerine göre personelin, %6’sı bir yıldan az, %36’sı 1-5 yıl arası, %25’i 6-10 yıl arası, %15’i 11-15 yıl arası, %18’i 16 yıl ve üstünde çalıştığı tespit edilmiştir.

### 5.2. Ölçeklerin Güvenirlik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için, en çok kullanılan yöntem olan Cronbach’s alfa katsayısı baz alınmıştır. Örgütsel Güven Ölçeğinin Cronbach’s alfa katsayısı ,941 ve Sanal Kaytarma Ölçeğinin Cronbach’s alfa katsayısı ,851’dir. Her iki ölçeğinde alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik analizleri ortalamalar, standart sapmalar Tablo 3’te sunulmuştur.

**Tablo 3: Güvenirlik Analizi, Ortalamalar ve Standart Sapmalar**

	Ortalama	Standart Sapma	Cronbach’s Alfa	Madde Sayısı
<b>Örgütsel Güven Toplam</b>	3,6252	,66067	,941	25
Örgüte Güven Boyutu	3,2694	,92401	,921	8
Yöneticiye Güven Boyutu	3,8026	,75854	,927	9
Çalışma Arkadaşlarına Güven Boyutu	3,7816	,78838	,928	8
<b>Sanal Kaytarma Toplam</b>	2,0708	,58785	,851	17
Önemsiz Sanal Kaytarma Boyutu	2,3592	,76652	,828	9
Ciddi Sanal Kaytarma Boyutu	1,7464	,59704	,778	8

Çalışmada kullanılan sanal kaytarma ölçeğine ilişkin 9’u önemsiz sanal kaytarma, 8’i ciddi sanal kaytarma olmak üzere toplam 17 ifadeden oluşan ölçeğin KMO değeri 0,766 olarak bulunmuştur. Barlett test sonucu ( $p= ,000$ ) ise anlamlı çıkmıştır ( $p<0,05$ ). Örgütsel güven ölçeğine ilişkin 8’i örgüte güven, 9’u yöneticiye güven, 8’i çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere toplam 25 ifadeden oluşan ölçeğin KMO değeri 0,889 olarak bulunmuştur. Barlett test sonucu ( $p= ,000$ ) ise anlamlı çıkmıştır ( $p<0,05$ ).

### 5.3. Sanal Kaytarma ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki

Sanal kaytarmanın alt boyutları ve örgütsel güveninin alt boyutları arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığını anlamak için çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Pearson korelasyon analizine ait sonuçlar Tablo 4’te sunulmuştur.

**Tablo 4: Değişkenler Arasındaki Çoklu Korelasyon Analizi**

Değişkenler	1	2	3	4	5
1. Örgüte Güven	1				
2. Yöneticiye Güven	,645**	1			
3. İş Arkadaşlarına Güven	,312**	,437**	1		
4. Önemsiz Sanal Kaytarma	-,248*	-,054	-,079	1	
5. Ciddi Sanal Kaytarma	-,232*	-,110	-,064	,447**	1

n=103; \* $p<0.05$  (Çift Yönlü); \*\* $p<0.01$  (Çift Yönlü)

Tablo 4’te sunulan analiz sonuçlarına göre örgüte güven ile önemsiz sanal kaytarma arasındaki ilişkinin negatif yönlü ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $r= -0,248$ ,  $p<0.05$ ). Bu sonuca göre **H1** hipotezi **kabul edilmiştir**. Örgüte güven ile ciddi sanal kaytarma arasındaki ilişkinin de negatif yönlü ve anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $r= -0,232$ ,  $p<0.05$ ). Bu sonuca göre **H4** hipotezi **kabul edilmiştir**. Değişkenler arasındaki negatif yönlü ilişki, değişkenlerin birisi artarken diğerinin azalması veya birisi azalırken diğerinin artması anlamına gelmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 267). Yöneticiye güven ve iş arkadaşlarına güven ile önemsiz sanal kaytarma ve ciddi sanal kaytarma arasındaki ilişkilerin ise negatif yönlü ancak anlamlı olmadığı görülmektedir ( $r=-,054$ ;  $r=-,110$ ;  $r=-,079$ ; ve  $r=-,064$ ;  $p>0,05$ ). Bu sonuçlara göre ise **H2, H3, H5 ve H6** hipotezleri **reddedilmiştir**. Ayrıca önemsiz sanal kaytarma ile ciddi sanal kaytarma arasında ve örgütsel güvenin boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkilerin olduğu gözlenmektedir.

### 5.4. Örgütsel Güvenin Alt Boyutları Açısından Sanal Kaytarma Faaliyetlerine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerinde bir etkisi olup olmadığını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. İşletmeye güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven algılarının sanal kaytarma faaliyetleri ile ilişkisini tespit etmek için yapılan regresyon analizi sonuçları Tablo 5’te sunulmuştur.

**Tablo 5: Regresyon Analizi**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	p	Tolerans	VIF
Sanal Kaytarma	Örgüte Güven	-,242	,080	-,381	-3,043	,003	,583	1,715
	Yöneticiye Güven	,135	,102	,174	1,315	,192	,523	1,912
	Çalışma Arkadaşlarına Güven	-,031	,079	-,042	-,395	,693	,808	1,238
F				3,476				
Düzeltilmiş R <sup>2</sup>			,068					
R <sup>2</sup>				,095				
Tahmini Stnd. Hata				,56755				
Anlamlılık Düzeyi			,019					

Tablo 5’te sunulan analiz sonuçlarına göre oluşturulan model istatistiksel olarak anlamlıdır

( $F_{(3,99)}= 3,476$ ,  $p < 0.05$ ) . Düzeltilmiş  $R^2$  değeri ,068'dir. Bu sonuç sanal kaytarma bağımlı değişkenindeki varyansın %6'sının, örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven bağımsız değişkenleri tarafından açıklandığını göstermektedir. Tablodaki beta katsayıları incelendiğinde, tüm bağımsız değişkenler regresyon modeline dahil edildiğinde sadece örgüte güvenin, sanal kaytarma faaliyetleri üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $\beta= -,242$ ,  $p < 0.01$ ). Diğer bağımsız değişkenlerden yöneticiye güven ( $\beta= ,135$ ,  $p > 0.05$ ) ile çalışma arkadaşlarına güvenin ( $\beta= -,031$ ,  $p > 0,05$ ) sanal kaytarma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca modelde çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığını tespit etmek için tolerans ve VIF değerleri incelenmiştir. Bu değerler bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık problemi olmadığını (Tolerans  $> .2$ ; VIF  $< 10$ ) göstermiştir.

Araştırma kapsamında öne sürülen hipotezlere ait sonuçlar özet şeklinde Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 6: Hipotezlere Ait Sonuçlar**

<b>H1:</b> Örgütsel güvenin alt boyutu örgüte güven ile önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H2:</b> Örgütsel güvenin alt boyutu yöneticiye güven ile önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.	<b>RED</b>
<b>H3:</b> Örgütsel güvenin alt boyutu çalışma arkadaşlarına güven ile önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.	<b>RED</b>
<b>H4:</b> Örgütsel güvenin alt boyutu örgüte güven ile ciddi sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H5:</b> Örgütsel güvenin alt boyutu yöneticiye güven ile ciddi sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.	<b>RED</b>
<b>H6:</b> Örgütsel güvenin alt boyutu çalışma arkadaşlarına güven ile ciddi sanal kaytarma davranışları arasında ilişki vardır.	<b>RED</b>

## 6. Sonuç ve Öneriler

Çalışanların mesai zamanında iş dışı internet kullanımı, siber sapkınlık, işte kişisel internet kullanımı, internet suistimali, işyerinde eğlence amaçlı gezinme ve gereksiz bilgisayar kullanımı olarak tanımlanan (Vitak vd., 2011 : 1751 ; Lim, 2002 : 675) sanal kaytarma davranışı, örgütlerde maliyet kayıplarına ve güvenlik sorunlarına neden olabilmektedir. Çalışanların sanal kaytarma davranışlarının altında yatan nedenler tespit edildiğinde, bu davranışların azaltılması sağlanabilir. Bu bağlamda, araştırmada, çalışanların örgütsel güven algıları ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu ilişkiyi anlayabilmek için Bandırma belediyesi çalışanlarından anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler çeşitli analiz yöntemleriyle araştırılmıştır. Pearson korelasyon analizi sonucunda örgütsel güveninin alt boyutu örgüte güven ile sanal kaytarmanın alt boyutları önemsiz ve ciddi sanal kaytarma arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu değişkenler arasındaki negatif yönlü ilişki, değişkenlerden birisi artarken diğerinin azalması veya birisi azalırken diğerinin artması anlamına gelmektedir. Örgütsel güvenin alt boyutları örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güvenin, sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini anlamak için yapılan regresyon analizi sonucunda, örgüte güvenin, sanal kaytarma üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların örgütlerine olan güveni arttıkça, sanal kaytarma davranışları azalmaktadır. Bu noktadan yola çıkarak işletme yöneticilerine bazı önerilerde bulunulabilir. Çalışanların örgütlerine olan güvenlerinin artırılmaya çalışılması, sanal kaytarma faaliyetlerinin azalmasını sağlayabilir. Örgüte güven, çalışanların kişilerden ziyade kendi kurumlarını dikkate almalarıdır. Shockey vd. (2000) örgüte güveni, kişinin kuruma dair

tutum, davranış ve ilişkilerle ilgili beklentileri olarak tanımlamaktadır. Örgüte duyulan güvenin gelişmesi dört faktöre bağlıdır. Bunlar; işgörenlerin kararlara katılımı , örgütte açık bir iletişimin olması, bilginin paylaşılması, örgütteki kişilerin duygu ve ihtiyaçlarını doğru bir şekilde iletebilmesidir (Mishra ve Morrissey, 1990 : 443). İslamoğlu vd. (2007 : 57), örgüte olan güvenin; "dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişin, pozitif bir imajın, huzurlu ve adil bir ortamın, işe alım ve oryantasyonun önemsendiği, bağlılığın oluşturulmaya çalışıldığı, mali yapının güçlü olduğu, çalışanlara ilgi ve saygının bulunduğu, performans değerlendirmelerinin objektif olduğu, çalışanların ihtiyaçlarına dikkat edildiği ve uzun süreli istihdamın sağlandığı" bir örgütsel yapı ile olabileceğini belirtmişlerdir.

Sanal kaytarma davranışlarının azaltılması için çalışanların örgüte olan güvenlerinin artırılmasının yanında bu davranışların kontrol edilmesi de hayati önem arz etmektedir. Bu kapsamda, çalışanların düzenli aralıklarla yöneticiler tarafından kontrol edilmesi etkili bir yol olarak görülmektedir (Blanchard ve Henle, 2008). İşletmelerin internet politikalarındaki kısıtlamalar, sanal kaytarmanın düşük seviyede kalmasını sağlamaktadır (Garrett ve Danziger, 2008). Yöneticilerin, çalışanlara fiziksel olarak yakın olması, çalışanların algıladığı örgütsel kontrolü artırırken, sanal kaytarma davranışları azaltmaktadır. Sanal kaytarma davranışlarının kontrol edilmesinde çalışanların cezalandırılması ise etkili bir yöntem olarak görülmemektedir (Liao vd., 2009).

Birçok çalışmada olduğu gibi bu çalışmada da bazı kısıtlar bulunmaktadır. Araştırmanın önemli kısıtı maliyet ve zaman problemi nedeniyle sadece bir belediyenin çalışanları ile sınırlı tutulmasıdır. Ayrıca çalışanlar sanal kaytarma davranışlarını ifade etmekten kaçındıkları için, verilerin elde edilmesinde bazı zorluklarla karşılaşmış, araştırma evrenindeki tüm katılımcılara ulaşılmaya çalışılmasına rağmen, evrenin %56'sına ulaşılabilmiştir. Örneklemin sınırlı kalması nedeniyle araştırma sonuçlarının genellenebilmesi mümkün olmamaktadır. Sonuçların geliştirilebilmesi için, gelecek çalışmalarda, konunun daha büyük bir örneklem ile kapsamlı olarak çalışılması önerilebilir. Ayrıca araştırma verilerinin elde edildiği katılımcılar, farklı meslek gruplarından olduğu için, çalışma belirli bir meslek grubunu temsil etmemektedir. Gelecek çalışmalarda belirli meslek gruplarına odaklanıldığında, sektörel farklılıkların ortaya çıkması sağlanabilir.

#### **KAYNAKÇA**

- AFACAN FINDIKLI, M., (2016), *Sanal Kaytarma ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık Ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması*, International Journal of Social Inquiry, 9(1)
- AJZEN, I. (1991) "The Theory of Planned Behavior", Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50, 179-211.
- ALIAS, P., 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(2), pp. 161-182.
- ALTUNTAŞ S. VE BAYKAL, U.(2010), *Relationship between Nurses' Organizational Trust levels and their Organizational Citizenship Behaviour*, Journal of Nursing Scholarship, C. 42, S. 2, s. 186-194.
- ANANDARAJAN, M., DEVINE, P. ve SIMMERS, C. A., 2004, *A Multidimensional Scaling Approach to Personal Web Usage in the Workplace. Personal Web Usage in the Workplace, A Guide to Effective Human Resources Management Information Science Publishing: 61-78*
- ANANDARAJAN, M., ve SIMMERS, C. A., 2004, *Constructive and Dysfunctional Personal Web Usage in the Workplace: Mapping Employee Attitudes. Personal Web Usage in the Workplace, A Guide to Effective Human Resources Management. Information Science Publishing: 2-24.*
- ASKEW, K., BUCKNER, J.E., TAİNG, M.U., İLİE, A., BAUER, J.A., COOVERT, M.D. (2014). Explaining Cyberloafing: The Role of The Theory of Planned Behavior. Computers in Human Behavior, 36, 510-519.

- BAUMEİSTER, R. F., MURAVEN, M., ve TİCE, D. M. (2000). Ego Depletion: A Resource Model of Volition, Self-Regulation, and Controlled Processing. *Social Cognition*, 18(2), 130–150.
- 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), 1067-1084.
- BROMILEY, P. ve CUMMINGS, L.L., (1992), *Transactions Cost In Organizations with Trust*, Discussion Paper, 128. Minneapolis: University of Minnesota, Strategic Management Research Center.
- 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), pp. 110-127.
- COOK, J., ve WALL T., (1980), *New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Nonfulfillment*, *Journal of Occupational Psychology*. 53, 1980, 39-52.
- ÇAVUŞOĞLU, S. ve PALAMUTÇUOĞLU, B.T., (2017), *İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi*, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt.9 Sayı.19 2017 – Haziran (s. 430-444)
- DEMİREL, Y., (2008), *Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 179-194.
- DEMIRKAYA, A. H. ve ŞİMŞEK KANDEMİR, A., (2014), *Örgütsel Adaletin Boyutları ile Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Analizine Yönelik Bir İşletme İncelemesi*, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2014 18 (2): 263-279
- EIVAZI, K., (2011), *Computer Use Monitoring and Privacy at Work*, *Computer Law & Security Review*, 27(5), pp. 516-523.
- FLYNN, N., (2001), *E-Policy Handbook: Designing and Implementing Effective E-Mail, Internet and Software Policies*, First Edition, New York, NY: AMACOM Books.
- GARRETT, R.K. ve DANZİGER, J.N., (2008), “Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet use During Work”, *Journal of Computer-Mediated Communication*, Vol.13, pp. 937–958.
- GILBERT, J. A. ve TANG, T. L., (1998), *An Examination of Organizational Trust Antecedents*, *Public Personnel Management*, Vol. 27, s.(321-338)
- GÜNER, E., YILDIRIM, M.H. ve İÇERLİ L., (2012), *Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güven Ve Sinisizm Davranışı Arasındaki İlişki* *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi* Cilt 4, Sayı 1, 2012 ISSN: 1309 -8039 (Online)
- GÜRBÜZ, S., ve ŞAHİN, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz*, 3.Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- INZLİCHT, M., ve SCHMEİCHEL, B. J. (2012). What is Ego Depletion? Toward a Mechanistic Revision of The Resource Model of Self-Control. *Perspectives on Psychological Science*, 7, 450–463.
- İSLAMOĞLU, G., BİRSEL, M. ve BÖRÜ, D., (2007), “Kurum İçinde Güven: Yöneticiye, İş Arkadaşlarına ve Kuruma Yönelik Güven Ölçümü” İstanbul: İnkılâp Kitabevi.
- İŞCAN, Ö.F. ve SAYIN, U., (2010), *Örgütsel Adalet, İş Tatmini Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki*, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 24, Sayı: 4, 2010, 195-216
- JANDAGHI, G., ALVANI, S.M., ZAREI MATIN, H., ve FAKHERI, K.S., (2015) *Cyberloafing management in organizations*, *Iranian Journal of Management Studies*, 8(3), 335-349.
- 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*, 358-365
- KAPLAN, M., ve ÇETINKAYA, A.Ş., (2014), *Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 26-34.
- KAPLAN, M., ve ÖGÜT, A., (2012), *Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği*, 20. Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 22-26 Mayıs, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, ss. 592-596.

- KIRBAŞLAR, M. (2013), *Çalışanların Etik İklim Algılarının, Örgütsel Güven Algısı Ve Üretkenlik Karşılı Davranışlar İle İlişkilerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- LANDERS, R. N., ve LOUNSBURY, J. W. (2006). An Investigation of Big Five and Narrow Personality Traits in Relation to Internet Usage. *Computers in Human Behavior*. c.22: 283-293.
- LIAO, Q., GURUNG, A., LUO, X., ve Lİ, L. (2009). Workplace Management And Employee Misuse: Does Punishment Matter? *Journal of Computer Information Systems*, 50(2), 49-59.
- LIBERMAN, B., SEIDMAN, G., MCKENNA, K.Y.A., ve BUFFARDI, L.E., (2011), *Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing*, *Computers in Human Behavior*, 27 (6), pp. 2192-2199
- LI, S., ve CHUNG, T. , 2006, *Internet Function and Internet Addictive Behaviour*, *Computers in Human Behaviour*. c.22: 1067–1071.
- LIM, V. K. G., ve CHEN, D. J. Q., 2009, *Impact of Cyberloafing on Affect, Work Depletion, Facilitation and Engagement*, Conference Paper SIOP 2009: 1–20.
- LIM, V. K. G., (2002), *The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice*, *Journal of Organizational Behavior*, 23(5):675- 694.
- MARCUS, B., ve SCHULER, H., (2004), *Antecedents Of Counterproductive Behavior At Work: A General Perspective*, *Journal of Applied Psychology*, 89(4), pp. 1-31.
- MAYER, R.C., DAVIS J.H. ve SCHOORMAN, D.F., (1995), *An Integrative Model of Organizational Trust*, *Academy Of Management Review*, Vol 20:3, pp. 709 - 734.
- MCALLISTER, D., (1995), *Affect And Cognition Based Trust As Foundations For Interpersonal Cooperation In Organization*, *Academy Of Management Journal*, 38:1 ,24-59
- MISHRA, J. ve MORRİSSEY, M. A., (1990), “*Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers*” *Public Personnel Management*. 19(4): 443- 485.
- NEDKOVSKİ V., GUERCİ M., BATTİSTİ F.D. ve SİLETTİ E., (2017), *Organizational Ethical Climates and Employee’s Trust in Colleagues, The Supervisor and The Organization*, *Journal of Business Reseach*, C. 71, s. 19-26.
- NEVES, P., ve CAETANO, A., (2006), *Social Exchange Processes in Organizational Change: The Roles of Trust and Control*, *Journal of Change Management*, 6(4): 351– 364.
- OIU, 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), pp. 21-33.
- ÖRÜCÜ, E., ve KAMBUR, E., (2017), *Otel Çalışanlarında Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bandırma İlçesi Örneği*, *Journal of International Social Research*, 10(52).
- ÖRÜCÜ, E., ve YILDIZ, H., (2014), *İşyerinde Kişisel İnternet Ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma*, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(1), 99-114.
- PRASAD, S., LİM, V.K., ve CHEN, D.J. (2010). Self-regulation, Individual Characteristics And Cyberloafing. PACIS 2010 Proceedings. Paper 159.
- POON, J. M., RAHID, M. R. VE OTHMAN, A. S., (2006), *Trust-in-Supervisor: Antecedents and Effect on Affective Organizational Commitment*, *Asian Academy of Management Journal*, C. 11, S. 2, s. 35–50.
- RAHIM, A. R. A. ve NASURDIN, A. M., (2008), *Trust In Organizational and Workplace Deviant Behavior: The Moderating Effect of Locus of Control*, *Gadjah Mada International Journal of Business*, 10(2), pp. 221-235.
- RAMAYAH, T., 2010, *Personal Web Usage and Work Inefficiency. Business Strategy Series*, c.11. s.5: 295–301.
- RESTUBOG, S. L. D., GARCÍA, P. R. J. M., TOLEDANO, L. S., AMARNANİ, R. K., TOLENTİNO, L. R., ve TANG, R. L. (2011). Yielding to (cyber)-Temptation: Exploring The Buffering Role of Self-Control in The Relationship Between Organizational Justice and Cyberloafing Behavior in The Workplace. *Journal of Research in Personality*, 45(2), 247–251.
- ROBINSON, S. L. ve BENNETT, R. J. (1995), *A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study*, *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.

- SALEH, M., DAQQA, I., ABDULRAHIM, M. B., ve SAKALLAH, N., (2018), *The effect of cyberloafing on employee productivity*, International Journal Of Advanced And Applied Sciences, 5(4), 87-92.
- SHARMA, S. K., ve GUPTA, J. N. D. (2004), *Improving workers' productivity and reducing Internet abuse*, Journal of Computer and Information Systems, 44, 74-78.
- SHEİKH, A., ATASHGAH, M. S., ve ADİBZADEGAN, M. (2015). *The Antecedents Of Cyberloafing: A Case Study in An Iranian Copper İndustry*. Computers in Human Behavior, 51, 172–179.
- SHOCKLEY, Z. P., ELLIS, K., ve WINOGRAD, G., (2000), *Organizational Trust: What It Means, Why It Matters*, Organization Development Journal, 18,35-48
- SPECTOR, P. E., ve FOX, S., (2005), *The stressor-emotion model of counterproductive work behavior (CWB)*, In S. Fox & P. E. Spector (Ed.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets* (pp. 46). Washington, DC: American Psychological Association.
- STANTON, J.M., (2002), *Company Profile of the Frequent Internet User*, Communications of the ACM, 45(1), pp. 55-59.
- TABACHNICK, B.G., ve FIDELL, L.S., (2001), *Using Multivariate Statistics*, Fourth Edition, Allyn and Bacon, USA.
- TAN, H. H. ve LIM, A. K., (2009), *Trust in Coworkers and Trust in Organizations*, The Journal of Psychology, C. 143, S. 1, s. 45–66.
- TANEJA, A., FİORE, V., ve FİSCHER, B. (2015). *Cyber-slacking In The Classroom: Potential For Digital Distraction in The New Age*. Computers & Education, 82, 141–151.
- TOKGÖZ, E., ve AYTEMİZ SEYMEN, O., (2013), *Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma*, Öneri. 10 (39), ss. 61-76.
- TÜİK, (2017a), *En Son Kullanım Zamanına ve Cinsiyete Göre Bilgisayar ve İnternet Kullanım Oranları* [http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1028](http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028) Erişim Tarihi: 12.10.2017
- TÜİK, (2017b), *Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması* <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27820> Erişim Tarihi: 12.10.2017
- VAN DOORN, O. N., (2011), *Cyberloafing: A Multi–Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework*. Yüksek Lisans Tezi. Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences.
- VITAK, J., CROUSE, J. VE LAROSE, R. (2011), *Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking*, Computers in Human Behavior, 27(5): 1751-1759.
- YILDIZ, H., YILDIZ, B. ve İYİGÜN, N.Ö. (2015), *Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Örgütsel Güven ile Açıklanabilir mi? Ampirik Bir Araştırma*, 14. Ulusal İşletmecilik Kongresi, 7-9 Mayıs 2015, Aksaray Üniversitesi, Aksaray, s. 480-484.
- YÜCEL Z., (2006), *Organizational Trust and Job Satisfaction Connection and a Study*, Unpublished Master's Thesis, İstanbul: İstanbul University Social Sciences Institute.
- WAGNER, D. T., BARNES, C. M., LİM, V. K. G., ve FERRİS, D. L. (2012). *Lost Sleep And Cyberloafing: Evidence From The Laboratory And A Daylight Saving Time Quasiexperiment*. Journal of Applied Psychology, 97, 1068–1076.
- WHITENER, E.M., BRODT, S., KORSGAARD, M.A., vd., (1998), *Managers As Initiator Of Trust: An Exchange Relationship Framework For Understanding Managerial Behavior*, Academy Of Management Journal, 23:3, 513-530.