

Kişi-Örgüt Uyumu, Nötrleştirme ve Algılanan Yönetici Desteğinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Ampirik Bir Çalışma*

Gökhan KERSE¹
Aksaray Üniversitesi

Mesut SOYALIN²
Siirt Üniversitesi

Canan Nur KARABEY³
Atatürk Üniversitesi

Öz

Bu çalışmanın amacı, çalışanların iş saatleri içerisinde örgütün bilgisayar ve internet sistemlerini kişisel amaçları için kullanmasını ifade eden sanal kaytarma olgusunu etkileyen unsurları araştırmaktır. Bu kapsamda kişi-örgüt uyumu, algılanan yönetici desteği ve nötrleştirme tekniklerini benimseme derecesinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisi incelenmektedir. Hipotezleri test etmek amacıyla bir bankanın çalışanları üzerinde tesadüfi örnekleme dayanan bir alan araştırması yapılmış ve anket tekniğiyle veri toplanmıştır. 120 çalışandan elde edilen verilere uygulanan analizler sonucunda nötrleştirmenin 'zararın ve sorumluluğun inkârı' boyutunun önemsiz sanal kaytarmayı olumlu yönde etkilediği bulunmuştur. Nötrleştirmenin 'zararın ve sorumluluğun inkârı' ve 'kınayanların kınanması' boyutlarının ise ancak $p=0,10$ önem düzeyinde önemli sanal kaytarmayı etkilediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler:

Kişi-örgüt uyumu, nötrleştirme, yönetici desteği, sanal kaytarma.

Abstract

The aim of this study is to investigate the factors impacting cyberloafing which refers to the use of organization's computer and internet systems for personal purposes during working hours. In this context, the effects of person-organization fit, perceived supervisor support and neutralization techniques on cyberloafing are addressed. To test hypotheses, a survey was conducted on employees of a bank selected according to simple probability sampling technique and data were collected through question forms. The data obtained from 120 respondents were analysed and it was found that 'denial of injury and responsibility' dimension of neutralization had a positive impact on minor cyberloafing. 'Denial of injury and responsibility' and 'the condemnation of the condemners' dimensions of cyberloafing were found to have impact on major cyberloafing only at the confidence level of $p=0.10$.

Keywords:

Person-organization fit, neutralization, cyberloafing

* Bu çalışmanın özeti 14. Ulusal İşletmecilik Kongresi'nde sunulmuştur.

¹ Öğr. Gör., Aksaray Üniversitesi Ortaköy MYO, gokhankerse@hotmail.com

² Öğr. Gör., Siirt Üniversitesi Kurtalan MYO, msoyalin@hotmail.com

³ Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, İİBF, ckarabey@atauni.edu.tr

Hızla gelişen bilgi ve iletişim teknolojileri bir yandan çalışanların işlerini kolaylaştırıp örgütsel verimliliğe ve etkinliğe katkıda bulunurken öte yandan örgüt açısından bazı olumsuz sonuçların doğmasına sebep olmaktadır. Çalışanların mesai saatleri içerisinde örgütün bilgisayar sistemlerini ve internet bağlantısını kişisel amaçları için kullanmasını ifade eden sanal kaytarma (Özkalp vd., 2012:18-33) da bu bağlamda ele alınan konulardan biridir. İşyerinde çalışanlara sağlanan bilgi teknolojileri bazen çalışanlar tarafından kötüye kullanılmakta ve bunların bilinçsizce kullanımı işletmelere maliyet olarak geri dönmektedir. Bazı araştırmacılar (örneğin Blanchard ve Henle, 2008: 1069; Keklik vd., 2015:138) sanal kaytarmanın çalışanın yaratıcılık yeteneğini geliştirmesine, olayları farklı açılardan inceleme ve öğrenme fırsatı bulmasına ve esneklik kazanmasına zemin hazırladığını, bu sebeple örgüt açısından tamamen olumsuz bir durum olmadığını öne sürmüştür. Ancak genel olarak sanal kaytarmanın olumsuz sonuçları daha fazla dikkat çekmekte olup araştırmacılar (örneğin Yıldız vd., 2016; Yıldız vd., 2015) sanal kaytarma davranışının oluşmasını destekleyen ve engelleyen unsurları anlamaya ve açıklamaya yoğunlaşmıştır. Konunun hukuki yönüne bakılırsa, çalışanın kaytarma davranışları güven temelini bozacak ağırlıkta bulunmamasıyla birlikte işin normal işleyişini bozuyor, işyerindeki uyumu olumsuz yönde etkiliyor ve işverenden de iş ilişkisini yürütmesi normal olarak beklenemiyorsa, İş Kanunu'nun 18. maddesi gereği geçerli fesih hakkı doğmaktadır (örneğin Yıldız ve Yıldız, 2015:1). Gerek bireysel gerekse örgütsel açıdan doğurabileceği olumsuz sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda, sanal kaytarmanın öncüllerinin daha iyi anlaşılması için gerçekleştirilecek araştırmalar, bu olgunun ortaya çıkma sıklığını azaltmaya katkıda bulunabilir.

Bu çalışmada kişi-örgüt uyumu, algılanan yönetici desteği ve nötrleştirme tekniklerini benimseme derecesinin sanal kaytarma üzerindeki etkisi incelenmektedir. Çalışmanın teorik arka planında söz konusu kavramlar açıklanmaktadır. Yöntem kısmında öne sürülen hipotezleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen alan araştırmasına ilişkin bilgiler

verilmektedir. Siirt ilinde faaliyette bulunan bir bankanın çalışanları üzerinde tesadüfi örnekleme dayanan bir alan araştırması yapılmış olup anket tekniğiyle 120 çalışandan toplanan veriler analizlere tabi tutulmuştur. Banka çalışanlarının anakütle olarak belirlenmesinin birkaç sebebi vardır. Birincisi, bankacılar bilgi sistemlerini ve interneti işlerini yaparken yoğun şekilde kullanmaktadır. İkincisi, bankacılar zihinsel emeğe dayalı bir iş yapmaktadır ve bu çalışanların işyerindeki davranışlarında burada ele alınan kişi-örgüt uyumu gibi sosyo-psikolojik değişkenlerin önemli bir rol oynadığı düşünülmektedir. Farklı bankalar arasında fiziksel, özellikle de teknolojik imkânlar yönünden büyük benzerlikler mevcuttur; ancak her bankadaki örgüt iklimi diğerinden oldukça farklıdır. Dolayısıyla sanal kaytarma davranışlarını etkileyen nötrleştirme teknikleri gibi bireysel ve algılanan yönetici desteği gibi etkileşimsel değişkenleri inceleyen bu çalışma için banka çalışanlarının uygun bir anakütle oluşturduğu öne sürülebilir. Bulgular kısmında yapılan analizler sonucu elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında ise ulaşılan sonuçlar değerlendirilmiş, çalışmanın sınırlılıkları açıklanmış ve gelecek çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

Bu çalışmada sanal kaytarmanın öncülü olarak incelenen kavramlardan biri, kişinin benliğini rahatsız eden ve sosyal çevresine sebebini açıklamakta zorlanacağı bir davranışı, bu çevrenin makul bulacağı ve kabul edebileceği bir sebebe dayandırarak açıklamasını ifade eden nötrleştirme teknikleridir. Bugüne kadar yalnızca birkaç çalışma (örneğin Hollinger, 1990; Lim, 2005) nötrleştirme tekniklerinin kullanımını çalışanların işyerindeki üretkenlik karşıtı davranışlarını açıklamak üzere ele almıştır. Oysa çalışanın bir savunma mekanizması olarak benimsediği nötrleştirme teknikleri genellikle üretkenlik karşıtı davranışların bir türü olarak görülen sanal kaytarmanın ortaya çıkmasında etkili olabilir. Dolayısıyla bu çalışma, sanal kaytarma ile yeterince ilişkilendirilmemiş olan, onun doğrudan bir öncülü olma potansiyeli taşıyan nötrleştirme tekniklerini ele alması yönüyle literatüre katkıda bulunmayı amaçlamaktadır. Benzer şekilde, kişi-örgüt uyumu ve algılanan yönetici desteğinin sanal kaytarmayı nasıl

etkilediği konusunda yeterli araştırma bulunmamaktadır. Günümüzde örgütlerde yapılacak işlerin ve bunları yerine getirmeye imkân sağlayan örgüt yapılarının karmaşıklaşması ve hızla değişen dış çevrenin taleplerine kolayca uyum sağlayabilecek çalışanlara ihtiyaç duyulması, çalışanlara iş ortamında daha fazla özerklik tanınmasına yol açmıştır. Yüksek özerkliğe sahip çalışanların sanal kaytarma gibi davranışlara yönelmesinde çalışanın değerlerinin örgütün değerleriyle uyuşmaması ve iş ortamındaki sosyal ilişkilerin istenen düzeyde olmaması gibi sosyo-psikolojik unsurların etkili olması beklenebilir. Bu tür unsurlar özellikle zihinsel emeğe dayalı işlerde çalışanlar açısından büyük önem taşımaktadır. Literatür incelendiğinde, sanal kaytarmayı etkileme potansiyeli bulunan sosyo-psikolojik unsurların yeterince incelenmediği görülmektedir. Bugüne kadar iş tutumları, öznel normlar, örgütsel özellikler, iş stresi yaratan unsurlar, kontrol odağı, algılanan davranışsal kontrol, örgütsel adalet ve psikolojik sözleşme algısı gibi değişkenler sanal kaytarmanın öncülleri olarak tartışılmıştır. Fakat çalışan ile örgüt arasındaki etkileşimin kalitesinin bir göstergesi sayılabilen algılanan yönetici desteği ya da kişi-örgüt uyumu gibi değişkenlerin sanal kaytarmayı nasıl etkilediği yeterince incelenmemiştir. Bu çalışmanın söz konusu değişkenlerin etkisini ortaya koyarak literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.

Teorik Arka Plan

Sanal Kaytarma

Uluslararası çalışmalarda 'cyberslacking' (Block, 2001), 'cyberloafing' (Lim ve Chen, 2012), 'cyberbludging' (Kim ve Byrne 2011: 2271) ve 'cyberdeviancy' (Askew vd. 2014: 510) olarak geçen; Türkçe'de ise 'sanal kaytarma', 'siber kaytarma' ve 'siber aylaklık' (Köse vd., 2012; Kutanis vd., 2014; Örucü ve Yıldız, 2014: 100; Ulukapı vd., 2014) kavramlarıyla ifade edilen sanal kaytarma olgusu çalışanların işten kaytarmaya yönelik olarak kullandıkları yeni bir yöntemdir (Askew vd., 2014: 510). İşle ilişkisiz olarak bilgisayar kullanımı, online kaytarma, internet sapkınlığı, sorunlu internet kullanımı, işte kişisel internet kullanımı, internet bağımlılığı, interneti kötüye kullanma ve internet bağımlılığı rahatsızlığı gibi anlamlarda da kullanılan

sanal kaytarma (Kim ve Byrne, 2011: 2271) iş saatleri içerisinde, çalışanların kurumun bilgi sistemlerini ve özellikle de internet bağlantısını kişisel amaçları için kullanmasıdır (Köse vd., 2012: 287; Lim, 2002: 675). Bu kullanım sanal ortamda alışveriş yapmak, sosyal medyaya girmek, iş aramak ve kişisel e-posta alıp göndermek şeklinde olabileceği gibi (Ozler ve Polat, 2012: 3), kumar oynamak ve müzik indirmek şeklinde de olabilir (Blanchard ve Henle, 2008: 1068).

Nispeten yeni bir kavram olan sanal kaytarma, örgütlerde sapkın davranışlara ilişkin olarak temel alınan bir sınıflandırmada üretime yönelik önemsiz sapkın davranışlar grubunda kabul edilmiştir (Robinson ve Bennet, 1995:565). Buna göre sanal kaytarma üretime yönelik sapkınlığın bir türü olarak çalışanın işteki performansında azalmaya yol açan zarar verici bir davranıştır. Kavramı bu şekilde değerlendiren araştırmacılar sanal kaytarmanın işi tamamlamak için kullanılması gereken zamanın verimsiz kullanılmasına yol açtığını (Lim ve Chen, 2012: 343), iş performansını etkileyerek (Özkalp vd. 2012: 24) üretkenlik kaybına ve yasal yükümlülükler nedeniyle olduğunu ileri sürmüştür (Örucü ve Yıldız 2014: 101). Öte yandan bazı araştırmacılar sanal kaytarmayı tıpkı işyerinde telefonla konuşmak kadar normal ve zararsız görmüş (Blanchard ve Henle, 2008: 1069); hatta iş yaşamında daha yaratıcı, daha esnek ve öğrenmeyi kolaylaştırıcı ortam sağlaması (Block, 2001: 229) ve çalışanların stres düzeyini ve tükenmişlik düzeyini azaltması (Lim ve Chen, 2012: 343) nedeniyle katkılarına dikkat çekmiştir. Blanchard ve Henle (2008: 1068) ise haber başlıklarına göz atma, kişisel e-posta gönderme ve alma uygulamalarında olduğu gibi sınırlı bir sürede gerçekleştiği sürece zararsız olacağını; fakat çok fazla zaman alan eylemlerin verimliliğin azalmasına ve önemli yasal yükümlülükler neden olacağını belirtmiştir. Araştırmacılar sanal kaytarmayı kişisel e-posta alma/gönderme ve haber, finans ve spor sitelerini ziyaret etme gibi eylemleri içeren önemsiz sanal kaytarma (minor) ve internette kumar oynama, müzik indirme ve yetişkinlere yönelik sitelere girmeyi içeren ciddi sanal kaytarma (serious) olarak iki boyutta incelemiştir (Blanchard ve Henle, 2008: 1070).

Araştırmacılar önemli ve önemsiz sanal kaytarmanın hangi demografik değişkenlerle ilişkili olduğunu

incelemiştir. Ulaşılan bulgular statü, yaş, eğitim durumu ve aylık gelirin hem önemli hem de önemsiz sanal kaytarma ile ilişkili olduğunu göstermiştir (Örücü ve Yıldız, 2014: 100-112). Başka bir çalışmada (Ünal ve Tekdemir, 2015: 113-114) da sanal kaytarmanın eğitim, yaş, pozisyon, çalışma yılı, internet kullanma becerisi ve kullanma sıklığı gibi değişkenlerle ilişkili olduğu gösterilmiştir. Sanal kaytarmanın kişisel öncülleri arasında kişilik özellikleri, internet bağımlılığı ve kişisel etik kodlar gibi değişkenler yer almaktadır. Örgütsel öncülleri arasında ise internet kullanımına ilişkin genel yönetsel destek, iş grubunda sanal kaytarmayı destekleyen sosyal normların varlığı, çalışanın işe yönelik tutumları, örgütsel adaletsizlik ve işin özellikleri gibi birtakım değişkenler (Ozler ve Polat, 2012: 5-10) ile psikolojik sözleşme algısı (Yıldız vd., 2016:158) bulunmaktadır. Ampirik bazı çalışmalarda ise (örneğin Yıldız vd., 2015:62) sanal kaytarmanın öncülü olarak düşünülen örgütsel adalet algısının sanal kaytarma ile doğrudan ilişkili olmadığı gözlenmiştir.

Nötrleştirme Teknikleri

Nötrleştirme teknikleri teorisi başlangıçta Sykes ve Matza (1957) tarafından çocuk suçluların davranışlarını açıklamak amacıyla kullanılsa da günümüzde kapsamı genişleyerek bireylerin inançları ve eylemleri arasında tutarsızlıkların olduğu tüm alanlarda kullanılır hale gelmiştir. Nötrleştirme, suça yönelik eylemlere veya sapkın davranışlara bireyleri yönlendiren bir araç olmanın yanı sıra, sapkın bir eylem sergilendikten sonra eylemi akla uygunlaştırma (rasyonalize etme) olarak da ifade edilebilir (Super, 2008: 6-9). Nötrleştirme, bireylerin ve toplumun ahlaki ve etik ilkelerine uygun olmayan olası davranışları haklı çıkarmak için kişilerin kullandıkları zihinsel araç ve tekniklerdir (Mallin ve Serviere-Munoz, 2013:1). Bu teknikler suçu gerçekleştiren kişilerce kullanılabileceği gibi, suç işlediği iddia edilen şüphelilerce de kullanılabilen ve herhangi bir suç ilişkisi olmaksızın olumsuz, yanlış veya sapkın davranışlarda toplumdaki diğer bireyler tarafından da kullanılabilir (Çalı ve Tombul, 2014: 312).

Sykes ve Matza'ya (1957: 667) göre nötrleştirme teknikleri suçluların ve suç işlediği iddia edilen şüphelilerin işledikleri suçları doğru bulmadıkları durumlarda vicdanlarını rahatlatmak için kullandıkları bir savunma mekanizmasıdır. Bu teknikler olumsuz olarak nitelendirilen davranışları haklı çıkarmak amacıyla kullanılmakta (Shigihara, 2013: 495) ve insanların sapkın davranışlara yönelmesini kolaylaştırmaktadır (Lim, 2002: 679). Sykes ve Matza (1957: 666) suça yönelik davranışların temel kaynağını toplumda hâkim olan kültürle ilişkilendirmiş ve dolayısıyla da suç işleme durumunun suçun ve utanç verici durumların çok fazla yaşandığı büyük toplumlarda daha muhtemel olduğunu ifade etmiştir. Öte yandan Sykes ve Matza toplumdaki bazı norm ve ilkelerin ihlal edildiğini ve norm ve ilkelere zorunluluktan ziyade eylemlere yönelik rehber olarak bakıldığını öne sürmüştür.

Suçta yönelik nötrleştirme faaliyetinin 5 türü vardır (Super, 2008: 8-9; Sykes ve Matza, 1957: 667-669):

Sorumluluğun inkârı (the denial of responsibility): Suçlu, sapkın eylemlerinin kişisel sorumluluğunun ötesinde bazı sebeplerden kaynaklandığını öne sürer. Suç teşkil eden eylemlerinin aile sevgisinden yoksun olma, kötü arkadaşlar veya çevresindeki bireylerden kaynaklandığını söyleyerek suçu işleminin nedenini kontrolü dışındaki güçlere ve şeylere dayandırır ve böylece sorumluluğunu inkâr eder.

Zararın inkârı (the denial of injury): Suçlu burada suçunun olduğunu, fakat herhangi birinin bu suçtan açık bir şekilde zarar görmediğini ileri sürer.

Mağdurun inkârı (the denial of the victim): Suçlu eylemlerinin zararını kabul etse bile hem mağdurun bilinmediğini ve fiziksel olarak orada bulunmadığını, hem de mağdurun bunu hak ettiğini, yani bir nevi misilleme olduğunu öne sürer.

Kınayanları kınama (the condemnation of the condemners): Bu teknikte suçlu suçlayanların ikiyüzlü olduğunu ve etrafındaki çoğu kişinin de suç işlediğini iddia eder.

Değerlerini yüksek görme (appeal to higher loyalties): Suçlu toplumsal kurallar yerine kendi kurallarının daha önemli ve baskın olduğunu öne sürer. Suçlu, toplumsal isteklerden ziyade üyesi olduğu küçük grubun eylemlerinin normal olduğunu ifade eder.

Algılanan Yönetici Desteği

Örgütlerin temsilcileri olarak görülen yöneticilerin destekleyici davranışları, çalışanların iş ortamında yeni fırsatlar geliştirmesi için onlara kaynak sunmaya ve onların refahını artıracak uygulamalar yapmaya yöneticilerin ne ölçüde önem verdiğini ortaya koyar (Zhang vd. 2014: 1460). Destekleyici bir yönetici, çalışanların başarılı olmasını sağlamak için onların ihtiyaçlarını karşılar (Bhanthumnavin, 2003: 79). Algılanan yönetici desteği, yöneticilerin çalışanları kaynaklarla ne düzeyde desteklediği ve refahlarını ne kadar önemseydiği konusunda çalışanların algısını ortaya koyar (Eisenberger vd. 2002: 565; Kottke ve Sharafinski, 1988: 1076). Başka bir ifadeyle, çalışanla doğrudan ilişkili olan yöneticinin çalışanı merkeze alarak onu destekleme (Yoon ve Lim, 1999: 925) ve çalışanlarını düşünme derecesidir (Pekdemir vd. 2013: 90).

Algılanan yönetici desteği, yeni yetenekler geliştirmeleri için çalışanlara fırsatlar sunma, astların kariyer hedeflerine zaman ayırma ve kariyerlerine yönelik eğitimleri destekleme gibi faaliyetlerin yanı sıra (Çakmak-Otluoğlu, 2012: 640), işle ilgili sorunların çözülmesine ve özel hayat ile iş hayatının dengelenmesine ilişkin destekleri de içerir (Turgut, 2011: 161-162). Yöneticilerin çalışanları bu şekilde desteklemesiyle çalışanların istek ve ihtiyaçları karşılanacak, daha uygun bir iş ortamı oluşturulacak ve sonuçta çalışanların örgüte yönelik olumlu tutumlar benimsemesi ve örgütsel performansı artıracak davranışlar sergilemesi sayesinde örgüt ile çalışan arasındaki bağ güçlenecektir (Lambert ve Hogan, 2009: 467-468).

Kişi-Örgüt Uyumu

Bireyin içinde bulunduğu çevreyle uyumunu açıklamak üzere ortaya atılmış iki temel yaklaşım vardır: Tamamlayıcı Uyum (Complementary Fit) ve Bütünleyici Uyum (Supplementary Fit) (Saraç ve Meydan, 2013: 210). Tamamlayıcı uyumda örgüt ve birey birbirlerinin ihtiyaçlarını karşılamaya katkıda bulunmakta olup (Kim, 2012: 832) bu yaklaşım birey ile işi arasındaki uyumu ele almaktadır (Saraç ve Meydan, 2013: 210). Bütünleyici uyum ise örgüt ve bireyin benzer özellikleri paylaşması (Kim, 2012: 832) nedeniyle birey ile örgütü arasındaki uyumu ifade etmektedir (Saraç ve Meydan, 2013: 210). Son yıllarda hem bilimsel alanda hem de işletmelerdeki uygulamalarda dikkat çeken bir kavram olan kişi-örgüt uyumu (Kristof, 1996:1), kişinin değerleri ve normlarıyla örgütün değerleri ve normları arasındaki uyumu gösterir (Chatman, 1989: 339). Bu uyum, kişi ile örgüt arasındaki ilişkide bir taraf diğer tarafın ihtiyaçlarını karşıladığında veya taraflar bazı benzer özellikleri paylaştıklarında ortaya çıkabileceği gibi, her iki durumun birlikte gerçekleşmesiyle de ortaya çıkabilmektedir (Kristof, 1996: 4-5). Öte yandan uyum süreci, bireyin örgüte dâhil olmasıyla başlayıp örgütteki tutum ve davranışlarını etkileyen sosyalleşme ile devam etmektedir (Chatman, 1991: 459).

Kişi-örgüt uyumu genellikle "değer uyumluluğu" açısından tanımlanmaktadır (Kim vd. 2013: 3719) ve örgüt genelindeki değerler sistemi ile bireysel değerlerin örtüşmesini belirtmektedir (Behram ve Dinç, 2014: 269). Dolayısıyla bireysel özelliklerle belirli bir iş, meslek ya da gruptan ziyade örgütün özellikleri arasındaki uygunluğa, yani örgüt ile kişinin uyumuna odaklanılmaktadır (Kim, 2012: 832).

Yöntem

Araştırmanın Örnekleme ve Ölçüm Aracı

Bu çalışmada Siirt ilindeki çeşitli bankalarda çalışan toplam 175 çalışan anakütle olarak belirlenmiş ve bu anakütleden örneklem alınarak anket yoluyla veri toplanmıştır. % 95 güven düzeyinde % 5 hata payı ile seçilecek örneklem büyüklüğü 120 olarak hesaplanmış olup (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>) basit tesadüfî örnekleme yapılmıştır. Banka çalışanlarının

zihinsel çalışmaya iyi bir örnek teşkil etmesi ve bilgi teknolojileri ile interneti işyerinde yoğun şekilde kullanması sebebiyle bu çalışmada örneklem banka çalışanlarından oluşturulmuştur. Zaman ve maliyet kısıtları göz önünde bulundurularak araştırmanın yalnızca bir şehirde yürütülmesine karar verilmiştir.

Soru formu araştırmacılar tarafından biri tarafından katılımcılara yüz yüze uygulanmış olup 120 anketten elde edilen veriler SPSS yardımıyla analizlere tabi tutulmuştur. Ölçekler önceki çalışmalarda sıklıkla kullanılmış, farklı kültürel ortamlarda güvenilirlikleri ve geçerlilikleri ispatlanmış ölçüm araçları arasından seçilmiştir. Kişi-örgüt uyumunu ölçmek için Netemeyer vd. (1997) tarafından geliştirilen 4 maddelik Likert tipi (1-kesinlikle katılmıyorum/ 5-kesinlikle katılıyorum) ölçek kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe formu ise Akbaş'ın (2010: 348) çalışmasından alınmıştır. Nötrleştirme tekniklerini ölçmek için Cheng vd. (2014) tarafından geliştirilen 15 maddelik Likert tipi (1-hiçbir zaman/ 5- her zaman) ölçek kullanılmıştır. Algılanan yönetici desteğini ölçmek için Dawley vd. (2010) tarafından geliştirilen 3 maddelik Likert tipi (1-kesinlikle katılmıyorum/ 5-kesinlikle katılıyorum) ölçek kullanılmıştır. Sanal kaytarmayı ölçmek için Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen, Türkçe'de Kaplan ve Öğüt (2012), Kaplan ve Çetinkaya (2014) ve Candan ve İnce (2016) tarafından test edilen 22 maddelik siber kaytarma ölçeğinden 21 madde kullanılmıştır. Kalan bir madde araştırmanın yürütüldüğü kültürel ortama uygun olmadığından soru formunda yer almamıştır. Sanal kaytarma ölçeğinde katılımcılardan birtakım davranışları işyerinde ne sıklıkta sergilediklerini Likert ölçeği üzerinde belirtmeleri istenmiştir (1- neredeyse hiç: haftada birkaç kere ya da daha nadir/ 5-çok sık: günde birkaç kere). Bu çalışmada yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, işletmedeki çalışma süresi ve yöneticilik görevi olmak üzere 6 değişken kontrol değişkeni olarak alınmıştır. Nötrleştirme teknikleri ile algılanan yönetici desteği ölçeklerinin Türkçe'ye uyarlanmasında öncelikle ölçeklerin Türkçe'ye uygun biçimde tercüme edilmesi, daha sonra da kültürel farklılıkların yol açabileceği problemleri ortadan kaldırmak için dilimize uyarlanması gerekmektedir. Bu amaçla ölçekler önce iki bağımsız dil uzmanı

tarafından ayrı ayrı İngilizce'den Türkçe'ye tercüme edilmiştir. Daha sonra bu tercüme karşılaştırılarak aralarındaki farklar belirlenmiş ve ortaklaşa mutabık kalınacak bir tercüme metin ortaya çıkarılmıştır. Daha sonra bu metin tekrar İngilizce'ye tercüme edilerek ölçeklerdeki ifadelerin kültürel bağlamda farklılığı olup olmadığı değerlendirilmiştir. Sonuçta hiçbir ifadenin tercüme sonucu anlam kaybına veya değişikliğine uğramadığı görülmüştür.

Araştırma Hipotezleri

Algılanan yönetici desteği, yönetici ile çalışan arasında olumlu iş ilişkilerinin ortaya çıkmasına yol açar (Bhanthumnavin, 2003: 79); çünkü yöneticilerinden beklenen düzeyde destek alan bireylerin istek ve ihtiyaçları daha iyi karşılanır, daha uygun bir iş ortamı oluşturulur ve örgüt ile birey arasındaki bağ güçlenir (Lambert ve Hogan, 2009: 467-468). Çalışanın üstünün onun morali ve davranışları üzerinde önemli bir etkisinin bulunduğu bilinmektedir; zira pek çok çalışan için doğrudan bağlı olunan üst işyerindeki etkili psiko-sosyal unsurdur. Çalışanın üstünden gördüğü muamele onun işyerindeki davranışlarını etkiler. Örneğin çalışanın üstüyle kurduğu ilişkinin onun işini ihmal etmesinde etkili olduğu gözlenmiştir (Karimi vd., 2014: 210-211). Çalışanlar üstlerinin onlara güvenilir geribildirimde bulunmasını, uzmanlık bilgilerini geliştirme ve çeşitli görevleri başarmada yeterli yardımı sağlamasını bekler. Çalışanını destekleyen üst takım oyuncusu olarak kabul edilir ve çalışanın üretkenliğini artırırken, destekleyici olmayan üst ise çalışanın başarısının önünde bir engel kabul edilir. Yöneticisinden düşük düzeyde destek gören çalışan işten fiziksel ve psikolojik olarak uzaklaşmaya başlayabilir ve bu da hem diğer çalışanlar hem de örgütsel performans üzerinde olumsuz bir etki yapar (Khan vd., 2015: 943-944). Bu bağlamda sosyal değişim teorisi üstlerden görülen güçlü destek karşısında çalışanın da karşılıklılık normu gereğince kendisini örgüte daha fazla katkıda bulunmak zorunda hissedeceğini öne sürmektedir (Cropanzano ve Mitchell, 2005: 875-876). Aksine, çalışan yöneticisinden yeterli desteği görmediğine inanırsa, işini yaparken en yüksek çabayı sergilemez. Sosyal değişim teorisine dayanan geçmişteki çalışmalar (örneğin Eisenberger vd., 2002;

Kuvaas & Dysivk, 2010; Shanock & Eisenberger, 2006) algılanan üst desteğinin örgütsel performansı artırdığını, işgücü devrini ise azalttığını ortaya koymuştur. Algılanan yönetici desteğinin, işyerinde hem örgüte yönelik hem de çalışanlara yönelik üretkenlik karşıtı davranışları azalttığı ampirik olarak gözlemlenmiştir (Khan, Mahmood vd., 2015: 951; Khan, Kanwal vd., 2015: 2466). Benzer şekilde, çalışan ile lideri arasındaki ilişkinin niteliğini ortaya koyan lider-üye etkileşiminin düşük olması durumunda sosyal aylaklığın arttığı, lider-üye etkileşiminin olumsuz karşılık ile bağlantılı olduğu ve bunun sonucunda da üste yönelik ve örgüte yönelik üretkenlik karşıtı davranışları etkilediği görülmüştür (El Akremi vd., 2010:1704). Bu durumda algılanan yönetici desteğinin, çalışanın üretkenlik karşıtı davranışlarının nispeten yeni bir örneği olan sanal kaytarmayı etkilemesi beklenebilir.

Bu çalışmanın diğer değişkeni olan kişi- örgüt uyumu ise birey ile örgütün benzer özellikler taşıması ve bu tarafların karşılıklı ihtiyaçlarının karşılanmasıyla ortaya çıkan bir durumdur (Kristof, 1996: 4-5). Bireylerin örgütleriyle uyum içinde olması, örgüt için faydalı faaliyetleri yerine getirmelerini ve örgütün beklentileri doğrultusunda hareket etmelerini sağlar (Polatçı vd. 2013: 204). Holland'ın (1973) mesleki tercih kuramı çerçevesinde düşünüldüğünde, bireyin kişiliği ile çalıştığı örgütün değerlerinin uyuşması durumunda yüksek iş tatmini ve örgütsel bağlılık doğacaktır. Kişi-örgüt uyumunun üretkenlik karşıtı davranış ile olumsuz yönde ilişkili olduğunu ampirik olarak ortaya koyan araştırmalar (örneğin Sharkawi vd., 2013:173; Sharma ve Thakur, 2016:4-5) mevcuttur. Çalışanın normatif çatışma algılaması durumunda, yani örgütün prosedür ve normlarını benimsememesi halinde sanal kaytarma düzeyinin arttığı belirlenmiştir (Zoghbi-Manrique-de-Lara, 2009: 188). Bu nedenle birey ile örgütün değerlerinin ve özelliklerinin uyuşması durumunda bireyin örgüte ilişkin olumlu tutumlar benimsemesi sonucunda sanal kaytarmaya daha az başvurması beklenmektedir.

Nötrleştirme teknikleri ise suç teşkil eden ya da sapkın olarak nitelendirilen eylemleri haklı çıkarmaya yönelik bir savunma mekanizmasıdır (Super, 2008: 6). Örgütlerde bu teknikleri kullanan bireylerin örgüte

yönelik olumsuz tutum ve davranışları sergilemesi beklenir. Nötrleştirme çalışanın üretkenlik karşıtı davranışlar sergilemekten ötürü duyacağı suçluluk hissini yatıştırmasına hizmet ettiğinden, bu tekniğe daha fazla başvuran çalışanlar sanal kaytarmaya kolayca yönelebilir. Lim ve Teo (2005:1089) yaptıkları keşfedici araştırmada, çalışanların sanal kaytarma davranışlarını küçümseyici mazeretler getirme ya da bu eylemlerin sonuçlarını önemsiz gösterme eğiliminde olduğunu ortaya koymuştur. Çalışanlar yaptıkları eylemlerin fazla zaman almadığını ya da örgüte zarar vermediğini öne sürmüştür. Nötrleştirme kapsamında çalışanların çoğunlukla başvurduğu diğer bir gerekçe ise herkesin sanal kaytarma yaptığı olmuştur. Çalışanın örgütte adil muamele görmemesi de söz konusu çalışmada sanal kaytarmanın diğer öncülü olarak tespit edilmiştir. Örgütsel adaletsizlik algılayan çalışanların nötrleştirme tekniklerine daha fazla başvurduğu, bunun sonucunda da bu kişilerin daha fazla sanal kaytarmaya yöneldiği ampirik olarak ortaya konmuştur (Lim, 2002:681). Ayrıca nötrleştirmenin örgütsel adalet algısının üç türü ile sanal kaytarma arasındaki ilişkide biçimlendirici değişken rolü oynadığı da belirlenmiştir (Lim, 2005:212-214).

Yukarıdaki açıklamalardan hareketle aşağıdaki hipotezler ortaya atılmıştır:

H₁: Algılanan yönetici desteği sanal kaytarma davranışını olumsuz yönde etkiler.

H₂: Kişi-örgüt uyumu sanal kaytarma davranışını olumsuz yönde etkiler.

H₃: Nötrleştirme tekniklerini benimseme düzeyi sanal kaytarma davranışını olumlu yönde etkiler.

Bulgular

Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan 120 çalışana ilişkin demografik bulgular Tablo 1'de sunulmuştur. Tablo 1'e göre katılımcıların %78,3'ü erkektir, %62,5'i evlidir, % 40'ı 31-35 yaş aralığındadır, %77,5'i önlisans ve lisans mezunudur, %70,9'unun idari görevi bulunmamaktadır, %47,5'i ise 1-4 yıllık iş tecrübesine sahiptir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Çalışanlara İlişkin Demografik Bulgular

Değişkenler	n	(%)
Cinsiyet		
Kadın	26	21,7
Erkek	94	78,3
Medeni durum		
Evli	75	62,5
Bekâr	45	37,5
Yaş		
26-30	26	21,7
31-35	48	40
36-40	33	27,5
41 ve üstü	13	10,8
Eğitim Düzeyi		
Lise ve altı	21	17,5
Önlisans ve lisans	93	77,5
Lisansüstü	6	5,0
Yöneticilik Görevi		
Evet	35	29,1
Hayır	85	70,9
Çalışma Süresi		
1 yıldan az	17	14,2
1-4 yıl	57	47,5
5-8 yıl	29	24,2
9 yıl ve üzeri	17	14,2

Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerliliği

Soru formu aracılığıyla elde edilen verilere öncelikle açıklayıcı faktör analizi yapılarak değişkenlerin yapısal özellikleri ortaya konmuştur. Ayrıca ölçeklerin güvenilirliğini belirlemek için Cronbach alfa ölçütü kullanılmıştır.

Sanal kaytarmayı ölçen 21 değişkenden elde edilen verilere faktör analizi uygulama koşulu olan KMO ve küresellik derecesinin yeterli olduğu belirlenmiştir. Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ya da iki faktöre birden yüklenen ve bu yükler arasındaki farkın 0,10'dan daha az olduğu maddeler analizden çıkarılmıştır. Bu maddelerin atılmasının ardından faktör analizi uygulayabilme koşulunu gösteren KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) örneklem yeterlik ölçütü (0,832) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (Bartlett's Test of Sphericity; 783,713; $p < 0,000$) yeterli düzeydedir. Sonuçlar Tablo 2'de özetlenmiştir:

Tablo 2. Sanal Kaytarmaya İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüklü	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans (%)	Cronbach Alfa
1.Faktör: Önemli Sanal Kaytarma		%27,73	%27,73	,858
Blogları (ağ üzerinde düşüncelerin paylaşıldığı site) okurum.	0,788			
Kişisel bir internet sitem vardır.	0,759			
İş arama ve iş verme ile ilgili siteleri ziyaret ederim.	0,755			
İnternette genel gezinti (sörf) yaparım.	0,642			
İnternette müzik indiririm.	0,632			
Sanal açık artırmaların olduğu internet sitelerini ziyaret ederim.	0,629			
Sanal bahis sitelerini ziyaret ederim.	0,598			
Sanal oyunlara katılırım.	0,592			
Kişisel ihtiyaçlarım için sanal alışveriş yaparım.	0,502			
2.Faktör: Önemsiz Sanal Kaytarma		%23,95	%51,68	,820
İşle ilgili olmayan e-postalar gönderirim	0,742			
Genellikle haber sitelerine bakar ve haberleri okurum.	0,720			
İşle ilgili olmayan e-postaları kontrol ederim	0,720			
İnternette çevrimiçi olan kişilere bakarım.	0,701			
Hisse senedi/borsa ve yatırımla ilgili internet sitelerini takip ederim.	0,678			
Sporla ilgili internet sitelerine göz atarım.	0,665			

Tablo 2'ye göre sanal kaytarma beklendiği gibi önemli ve önemsiz olmak üzere 2 alt boyuta ayrılmıştır.

Nötrleştirmeyi ölçen 15 değişkene faktör analizi uygulandığında, öncelikle faktör analizinin ön şartlarının sağlandığı, KMO ve küresellik derecesinin yeterli olduğu görülmüştür. Faktör yükleri 0,40'ın altında kalan ya da iki faktöre birden yüklenen ve bu yükler arasındaki farkın 0,10'dan daha az olduğu maddeler analizden çıkarılmıştır. Bunun ardından analiz tekrarlandığında KMO örneklem yeterlik ölçütü

(0,851) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin (430,438; $p < ,000$) yine yeterli düzeyde olduğu bulunmuştur. Analiz sonucunda orijinal ölçekte 'zararın inkarı' boyutunda yer alan üç madde, 'sorumluluğun inkarı' boyutunda yer alan üç madde ve 'kınayanların kınanması' boyutunda yer alan bir madde bir faktöre yüklenmiştir. Bu faktör 'zararın ve sorumluluğun inkârı' diye adlandırılmıştır. Diğer faktör ise orijinal ölçekte 'kınayanların kınanması' alt boyutunda yer alan iki madde ile 'kurbanın inkarı' alt boyutunda yer alan bir maddenin bir araya gelmesiyle oluşan üç maddeden oluşmaktadır. Bu faktör de 'kınayanların kınanması' olarak adlandırılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 3'te özetlenmiştir:

Tablo 3. Nötrleştirilmeye İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
1.Faktör: Zararın ve Sorumluluğun İnkârı		%38,325	%38,325	,861
Çalıştığım işyerinde internet kullanımıyla ilgili herhangi bir kural açık bir şekilde duyurulmamışsa, işyerindeki interneti kişisel amaçlarım için kullanırım.	0,813			
Hiçbir zarara yol açmadan, işyerindeki interneti kişisel amaçlarım için kullanırım.	0,791			
Çalıştığım işyerinin internet kullanımıyla ilgili politikasını anlamamışsam, işyerindeki interneti kişisel amaçlarım için kullanırım.	0,777			
İşletmeye herhangi bir zararı olmadığı sürece, işyerindeki interneti kişisel amaçlar için kullanırım.	0,728			
Hiç kimseye zarar vermeden yapıyorsa, işyerindeki interneti kişisel amaçlar için kullanırım.	0,715			

Çalıştığım işyerinde internet kullanımıyla ilgili herhangi bir politikanın/ kuralın olup olmadığından emin değilsem, işyerindeki interneti kişisel amaçlarım için kullanırım.	0,701			
Çalıştığım işletme yıllardır çalışanlarına hak ettiğini vermiyor, bunun için internetin kişisel amaçlar için kullanımı bir haktır.	0,563			
2.Faktör: Kınayanların Kınanması		%21,304	%59,630	,716
Yöneticiler çalışanların interneti kişisel amaçları için kullanmasının zararlı olduğundan endişe ediyorsa, internet kullanımını daha iyi yönetmelidirler.	0,791			
Yöneticiler internetin kişisel amaçlar için kullanılmasından çok işletmedeki diğer kötü davranış türlerinin sergilenmesinden endişelenmelidir.	0,780			
Çalıştığım işletme kişisel amaçlara yönelik internet kullanımından ziyade diğer konularda endişelenmelidir.	0,759			

Algılanan yönetici desteğini oluşturan 3 değişkene faktör analizi, KMO örneklem yeterlik ölçütü (0,744) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesinin (215,258; $p < ,000$) yeterli olduğu görülmüştür. Analiz sonuçları Tablo 4'te özetlenmiştir:

Tablo 4. Algılanan Yönetici Desteğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans %	Cronbach Alfa
Algılanan yönetici desteği		%82,90	%82,90	,896
Yöneticim benim iyi olmamı umursar.	0,926			
Yöneticimle çalışmayı severim.	0,908			
Yöneticimden oldukça memnunuz.	0,898			

Tablo 4'e göre algılanan yönetici desteği beklendiği gibi tek boyutlu bir yapı sergilemektedir.

Kişi-örgüt uyumuna ilişkin ilişkin 4 değişkene faktör analizi uygulanmış olup KMO örneklem yeterlik ölçütü (0,790) ve araştırma verilerinden anlamlı faktörler çıkabileceğini gösteren küresellik derecesi (200,248; $p < ,000$) yeterli bulunmuştur. Tek boyutlu bir yapı sergilediği belirlenen kişi-örgüt uyumu değişkenine ilişkin analiz sonuçları Tablo 5'te özetlenmiştir.

Tablo 5. Kişi-Örgüt Uyumuna İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	Faktör Yüklü	Açıklanan Varyans	Toplam Varyans (%)	Cronbach Alfa
Kişi-örgüt uyumu		%68,90	%68,90	,847
Kişisel değerlerimin çalıştığım şirketin değerleriyle oldukça uyumlu olduğumu düşünüyorum.	0,819			
Bu şirketin insanlara bakış açısıyla/tutumuyla ilgili değerleri benim değerlerimle aynıdır.	0,827			
Bu şirketin dürüstlük konusundaki değerleriyle benim değerlerim aynıdır.	0,851			
Bu şirketin adaletle ilgili değerleriyle benim değerlerim aynıdır.	0,824			

Çalışmada ele alınan değişkenlere uygulanan faktör analizi ile ortaya çıkan alt boyutların güvenilirlik düzeyini belirlemek üzere hesaplanan Cronbach alfa değerlerine göre tüm alt boyutlar yeterli güvenilirliğe sahiptir (bakınız Tablo 2, 3, 4 ve 5).

Korelasyon Analizi Sonuçları

Verilerin normal dağılıma uygunluk gösterip göstermediğini test etmek amacıyla bağımlı ve bağımsız değişkenlere ilişkin çarpıklık değerleri incelenmiş olup, bütün değişkenlerin çarpıklık değerinin 1'den düşük olduğu ve normal dağılım varsayımının ihlal edilmediği görülmüştür (Morgan vd., 2004:78).

Çalışmanın temel değişkenleri arasındaki ikili ilişkileri gösteren Pearson korelasyon katsayıları Tablo 6'da verilmiştir:

Tablo 6. Değişkenler Arasındaki İlişki

	1	2	3	4	5	6
1.Yönetici desteği	1					
2.Kişi-örgüt uyumu	,686**	1				
3.Zararın ve sorumluluğun inkârı	,028	,029	1			
4.Kınayanların kınanması	-,059	-,073	,318**	1		
5.Önemli sanal kaytarma	,119	,003	,112	-,126	1	
6.Önemsiz sanal kaytarma	,021	,065	,271**	-,015	,496**	1

Tablo 6'dan da izlenebileceği gibi genel olarak yönetici desteği ile kişi-örgüt uyumu arasında % 99 önem düzeyinde anlamlı, olumlu ve yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($r=0,686$). Önemsiz sanal kaytarma ile 'zararın ve sorumluluğun inkârı' boyutu arasında ise %99 önem düzeyinde doğru yönlü ve istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki vardır ($r=0,271$). Önemli ve önemsiz sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısı da $r=0,496$ 'dır.

Bu çalışmada ele alınan bağımsız değişkenlerin önemli ve önemsiz sanal kaytarmadaki değişimi açıklama derecesini tespit etmek amacıyla regresyon analizi uygulanmıştır. Önemli sanal kaytarmanın bağımlı değişken olarak alınmasıyla elde edilen regresyon analizi sonuçları Tablo 7'de gösterilmiştir:

Tablo 7. Önemli Sanal Kaytarmaya İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlı değişken	Önemli Sanal kaytarma		
	β	t	p
Bağımsız değişkenler			
Yönetici desteği	,189	1,61	,108
Kişi-örgüt uyumu	-,135	-1,15	,252
Zararın ve sorumluluğun inkârı	,168	1,76	,081
Kınayanların	-,178	-1,86	,065

kınanması			
R ²	,0363		
Düzeltilmiş R ²	,031		
F	1,94		

Tablo 7'ye göre yönetici desteği, kişi-örgüt uyumu ve nötrleştirme tekniklerini belirten iki değişken olan 'zararın ve sorumluluğun inkârı' ile 'kınayanların kınanması', önemsiz sanal kaytarmadaki değişimin yalnızca % 3,1'ini açıklamaktadır. Bu iki bağımsız değişken ancak p=0,10 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlıdır.

Tablo 8. Önemsiz Sanal Kaytarmaya İlişkin Regresyon Analizi

Bağımlıdeğişken Bağımsız değişkenler	Önemsiz Sanal kaytarma		
	β	t	p
Yönetici desteği	-,040	-,350	,727
Kişi-örgüt uyumu	,074	,637	,526
Zararın ve sorumluluğun inkârı	,305	3,23	,002**
Kınayanların kınanması	-,109	-1,15	,250
R ²	,088		
Düzeltilmiş R ²	,056		
F	2,77		

Tablo 8'e bakıldığında, incelenen bağımsız değişkenlerin önemsiz sanal kaytarmadaki değişimin %5,6'sını açıkladığı görülmektedir. Bağımsız değişkenlerden yalnızca 'zararın ve sorumluluğun inkârı' p=0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir katsayıya sahiptir. Çalışanın sanal kaytarmanın örgüte zarar verdiğini kabul etmemesi ve örgütte sanal kaytarmayı engelleyecek politika ve düzenlemelerin bulunmaması sebebiyle sorumluluğunu inkâr etmesini ifade eden nötrleştirme tekniğine başvurma düzeyi arttıkça önemsiz sanal kaytarma düzeyi de artmaktadır. Bağımsız değişkenlerin açıklama düzeyi (düzeltilmiş R²=0,056) oldukça düşük olmakla beraber, bu oran söz konusu değişkenlerin önemli sanal kaytarmayı açıklama düzeyinden (düzeltilmiş R²=0,031) biraz daha yüksektir.

Ulaşılan bulgulara göre H₁ ve H₂ hipotezleri reddedilmiş, H₃ hipotezi ise kabul edilmiştir.

Sonuç

Siirt'te faaliyette bulunan bir bankanın 120 çalışanından anket tekniği ile toplanan verilerin analiz edilmesi ile ulaşılan sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

Nötrleştirme tekniklerinin bir boyutu olan 'zararın ve sorumluluğun inkârı'nın önemsiz sanal kaytarmayı olumlu yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulgu çalışanın örgütünün internet kullanımı konusunda üzerine düşeni yapmadığına, yani internet kullanımıyla ilgili kuralların belirsizliğine ya da varsa bunların yeterince duyurulmadığına ve işyerindeki interneti kişisel amaçlarla kullanmasının zarara yol açmadığına inanma düzeyi arttıkça daha fazla önemsiz sanal kaytarma davranışı sergilediğini ortaya koymaktadır. Önemsiz sanal kaytarmaya örnek verilen internet üzerinden gazete okuma, işle ilgili olmayan e-postalar gönderme ve alma gibi davranışlar basit ve verimliliği pek de olumsuz etkilemeyecek türden davranışlar olarak düşünülebilir; ancak bunlar da görevleri yapmak için kullanılması gereken zamanın kişisel amaçlara ayrılması ile sonuçlanmaktadır. Bu bulgu nötrleştirme tekniklerinin sanal kaytarmayı artırdığını (Lim, 2002:687) veya diğer üretkenlik karşıtı davranışları artırdığını (Dabney, 1995: 311-313) ampirik olarak ortaya koyan önceki araştırmaların bulguları ile tutarlıdır. Özetlemek gerekirse, örgütün internet kullanımı ile ilgili açık politikalarının bulunmadığını veya politikaları varsa bile bunların kendilerine yeterince açıklanmadığını düşünen çalışanların daha fazla önemsiz sanal kaytarma davranışı sergilediği ortaya çıkmıştır.

Nötrleştirme teknikleri ile önemli sanal kaytarma arasında ise istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. İş saatleri içerisinde internette bahis oynama, sanal açık artırmalara katılma, sanal ortamda oyun oynama gibi daha ciddi sonuçlar doğurabilen önemli sanal kaytarma davranışları hem çalışana hem de örgüte zarar verebilir. Ayrıca çalışanlar çoğu zaman gerçekleştirdikleri bu faaliyetlerin uygunsuz olduğunu ve hukuki yaptırımlar doğurabileceğini bilmektedir. Önemli sanal kaytarma davranışları sonucu iş sözleşmeleri feshedilebilir ve çalışanlar hukuki cezalar

alabilir. Dolayısıyla çalışanların kariyerlerini çok olumsuz etkileyebilecek bu tür davranışlara yönelmesinde nötrleştirme teknikleri gibi bilinçdışı süreçlerle oluşan savunma mekanizmalarından ziyade, örgüte ilişkin olarak bilinçli bir şekilde oluşan olumsuz algıları, tutumları ve kararları etkili olabilir.

Bu çalışmada kişi-örgüt uyumu ve algılanan yönetici desteği değişkenleri ile sanal kaytarma türleri arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Söz konusu değişkenler ile önemsiz sanal kaytarma arasında beklendiği gibi ters yönlü bir ilişkinin bulunmamasının sebebi, bu değişkenlerin doğrudan sanal kaytarmayı etkilemek yerine, sanal kaytarmanın sonucu olarak düşünülebilen görev performansı gibi değişkenler, üzerindeki etkisinde biçimlendirici (moderator) rol oynaması olabilir.

Bu çalışmanın bazı sınırlılıkları vardır. Birincisi, bu çalışmada önceden hazırlanmış soru formuna bağlı kalınarak sayısal değerlere dayanan nicel (kantitatif) bir araştırma yapılmıştır. Dolayısıyla ulaşılan bulgular nicel araştırma yaklaşımının doğurduğu sınırlılıklar içinde yorumlanmıştır. Gelecekteki araştırmalarda nötrleştirme teknikleri ve kişi-örgüt uyumu gibi sosyo-psikolojik olguların derinlemesine incelenmesine imkan veren nitel (kalitatif) araştırma yaklaşımının da kullanılması ilgili literatüre benzersiz bir katkı sağlayabilir.

İkincisi, bu çalışmada alan araştırması yalnızca bir işletmenin çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olup, bir bankanın çalışanlarından elde edilen verilerle sınırlıdır. Dolayısıyla ulaşılan bulguları yalnızca bu örgüt için genellemek mümkündür. Gelecekteki araştırmaların çeşitli sektörlerde faaliyette bulunan işletmelerde yürütülmesi, sanal kaytarma davranışının ortaya çıkmasında ya da azaltılmasında etkili olabilecek faktörleri anlamak ve bu bağlamda sektörler ve iş türleri arasında gözlenebilecek farkları açıklamak bakımından yararlı olacaktır.

Son olarak, bu çalışma kesitsel bir nitelik arz etmekte olup kesitsel çalışmalarda belli bir örneklemden yalnızca bir kere veri toplanmakta ve analiz edilmektedir. Araştırmada yer alan değişkenler arasında sebep-sonuç ilişkileri kurabilmek için gelecekte boylamsal çalışmalara ihtiyaç

duyulmaktadır. Ayrıca nötrleştirme teknikleri, gibi değişkenlerin sanal kaytarma üzerindeki doğrudan etkisinin yanında, sanal kaytarma ile öncülleri ya da sonuçları arasındaki ilişkilerde aracı (mediator) ya da biçimlendirici (moderator) değişken rolü oynayabilir. Dolayısıyla gelecekte yapılacak araştırmalarda oluşturulacak modellerde nötrleştirme tekniklerinin başka değişkenlerin sanal kaytarmaya etkisinde aracı ya da biçimlendirici değişken olarak incelenmesi literatüre önemli katkılar sağlayabilir.

Kaynakça

- Akbaş, T. T. (2010). Örgütsel Etik İklim, Kişi-Örgüt Uyumu, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Görgül Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi.
- Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A., Coovert, M. D. (2014). Explaining Cyberloafing: The Role of the Theory of Planned Behaviour, Computers in Human Behavior, 36: 510-519.
- Behram, N. K. ve Dinç, E. (2014). Algılanan Kişi-Örgüt Uyumunun Kişilerarası Çatışma ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi, 2. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Melikşah Üniversitesi, 7-8 Kasım, s. 269-274.
- Bhanthumnavin, 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): 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: 1067-1084.
- Block, W. (2001). Cyberslacking, Business Ethics and Managerial Economics, Journal of Business Ethics, 33: 225-231.
- Candan, H. ve İnce, M. (2016). Siber Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Emniyet Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 9(1): 229-235.
- Chatman, J. A. (1989). Improving Interactional Organizational Research: A Model of Person-Organization Fit, Academy of Management Review, 14(3): 333-349.
- Chatman, J. A. (1991). Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms, Administrative Science Quarterly, 36, s. 459-484.
- Cheng, L., Li, W., Zhai, Q. ve Smyth, R. (2014). Understanding Personal Use of the Internet at Work: An Integrated Model of Neutralization Techniques and General Deterrence Theory, Computers in Human Behavior, 38: 220-228.
- Cropanzano, R. ve Mitchell, M. (2005). Social Exchange Theory: An Interdisciplinary Review, Journal of Management, 31(6): 874-900.

- Çakmak-Ofluoğlu, K. Ö. (2012). Protean and Boundaryless Career Attitudes and Organizational Commitment: The Effects of Perceived Supervisor Support, *Journal of Vocational Behaviour*, 80: 638-646.
- Çalı, H.H. ve Tombul, F.(2014). Nötrleştirme Teknikleri ve Kentsel Mekânda İşlenen Hırsızlık Suçları: Erzurum Alan Araştırması Örneği, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(51): 307-328.
- Dabney, D. (1995). Neutralization And Deviance in the Workplace: Theft of Supplies and Medicines by Hospital Nurses, *Deviant Behavior*, 16(4): 311-313.
- Dawley, D., Houghton, J. D. Ve Bucklew, N. S. (2010). Perceived Organizational Support and Turnover Intention: The Mediating Effects of Personal Sacrifice and Job Fit, *The Journal of Social Psychology*, 150(3): 238-257.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I.L. ve Rhoades, L. (2002). Perceived Supervisor Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention, *Journal of Applied Psychology*, 87(3): 565-573.
- El Akremi, A., Vandenberghe, C. ve Camerman, J. (2010). The Role of Justice and Social Exchange Relationships in Workplace Deviance: Test of a Mediated Model, *Human Relations*, 63(11): 1687-1717.
- Holland, J. L. (1973). *Making Vocational Choices: A Theory of Careers*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Hollinger, R. C. (1990). Neutralizing in the Workplace: An Empirical Analysis of Property Theft and Production Deviance, *Deviant Behavior*, 12: 169-202.
- 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 ile Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 13(1): 1-13.
- Karimi, L., Gilbreath, B., Kim, T. ve Grawitch, M., (2014). Come Rain or Come Shine: Supervisor Behavior and Employee Job Neglect, *Leadership & Organization Development Journal*, 35(3): 210-225.
- Keklik, B., Kiliç, R., Yildiz, H. ve Yildiz, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *Business & Economics Research Journal*, 6(3): 129-144.
- Khan, S. I., Kanwal, S. ve Shoaib, M. (2015). How Perceived Organizational Support and Perceived Supervisor Support Impact Workplace Deviance, *Science International (Lahore)*, 27(3): 2463-2468.
- Khan, S. I., Mahmood, A., Kanwal, S. ve Latif, Y. (2015). How Perceived Supervisor Support Effects Workplace Deviance? Mediating Role of Perceived Organizational Support, *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9 (3): 940-967.
- Kim, S. (2012). Does Person-Organization Fit Matter in the Public Sector? Testing the Mediating Effect of Person-Organization Fit in the Relationship between Public Service Motivation and Work Attitudes, *Public Administration Review*, 72(6): 830-840.
- Kim, S. J. ve Byrne, S. (2011). Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework, *Computers in Human Behavior*, 27: 2271-2283.
- Kim, T. Y., Aryee, S., Loi, R. ve Kim, S. P. (2013). Person-organization fit and employee outcomes: test of a social exchange model, *The International Journal of Human Resource Management*, 24(19): 3719-3737.
- Kristof, A. L. (1996). Person-Organization Fit: An Integrative Review of Its Conceptualizations, Measurement, and Implications, *Personnel Psychology*, 49: 1-49.
- Kottke, J. L. ve Sharafinski, C. E. (1988). Measuring Perceived Supervisory and Organizational Support, *Educational and Psychological Measurement*, 48: 1075-1079.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma ile İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1): 287-295.
- Kutani, R.Ö., Karakiraz, A. ve Aras, M. (2014). İş Stresi Sanal Kaytarma Üzerinde Etkili Midir?, 2. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Melikşah Üniversitesi, 7-8 Kasım, 49-55.
- Kuvaas, B., ve Dysvik, A. (2010). Exploring alternative relationships between perceived investment in employee development, perceived supervisor support and employee outcomes. *Human Resource Management Journal*, 20(2), 138-156.
- Lambert, E. ve Hogan, N. (2009). Creating a Positive Workplace Experience: The Issue of Support from Supervisors and Management in Shaping the Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment of Private Correctional Staff, *Journal of Applied Security Research*, 4: 462-482.
- Lim, V. K. G. (2002). The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice, *Journal of Organizational Behavior*, 23: 675-694.
- Lim, V. K. G. (2005). The Moderating Effect of Neutralization Technique on Organizational Justice and Cyberloafing, *Pacific Asia Conference on Information Systems, PACIS 2005, Bangkok, Thailand, July 7-10, 207-219*.
- Lim, V. K. G. ve Chen, D. J. Q. (2012). Cyberloafing at the Workplace: Gain or Drain on Work?, *Behaviour & Information Technology*, 31(4): 343-353.
- Lim, V. K. G. ve Teo, T. S. H. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An Exploratory Study, *Information & Management*, 42: 1081-1093.
- Mallin, M. L. ve Serviere-Munoz, L. (2013). An Exploratory Study of the Role of Neutralization on Ethical Intentions among Salespeople, *The Marketing Management Journal*, 23(2): 1-20.
- Morgan, G. A., Leech, N. L., Gloeckner, G. W. ve Barrett, K. C. (2004). *SPSS for Introductory Statistics: Use and Interpretation*, Lawrence Erlbaum Associates, London.

- Netemeyer, R. G., Boles J. S., Mckee, D. O. ve Mcurrian, R. (1997). An Investigation into the Antecedents of Organizational Citizenship Behaviors in a Personal Selling Context, *Journal of Marketing*, 61(3): 85-98.
- Ozler, D. E. ve Polat, G. (2012). Cyberloafing Phenomenon in Organizations: Determinants and Impacts, *International Journal of e-Business and e-Government Studies*, 4(2):1-15.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, *Ege Akademik Bakış*, 14(1): 99-114.
- 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 Endüstrisi İşverenleri Sendikası*, Mart: 18-33.
- Pekdemir, I., Koçoğlu, M. ve Gürkan, G. Ç. (2013). Birey Örgüt Uyumunun Açıkça Konuşma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü: MBA Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 75: 83-104.
- Polatçı, S., Özçalık, F. ve Cindiloğlu, M. (2013). Kişi-Örgüt Uyumunun, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Üretkenlik Karşılı İş Davranışları Üzerindeki Etkisi, 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Sakarya Üniversitesi, 15-16 Kasım, 203-209.
- Robinson, S. L. ve Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study, *Academy of Management Journal*, 38: 555-572.
- Saraç, M. ve Meydan, M. (2013). Birey-Örgüt Uyumunun Bireysel Düzeydeki Sonuçlarının İncelenmesine Yönelik Boylamsal Bir Çalışma, 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Sakarya Üniversitesi, 15-16 Kasım, 210-214.
- Shanock, L., ve Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91, 689-695.
- Sharkawi, S., Abdul Rahim, A. ve Azuradahalan, N. (2013). Relationship between Person Organization Fit, Psychological Contract Violation on Counterproductive Work Behaviour, *International Journal of Business and Social Science*, 4(4):173-183.
- Sharma, A. ve Thakur, K. (2016). Display of Counter Productive Work Behaviour in Relation to Person Organization Fit, *Global Journal of Human-Social Science*, 16(1): 1-8.
- Shigihara, A. M. (2013). It's Only Stealing a Little a Lot: Techniques of Neutralization for Theft among Restaurant Workers, *Deviant Behavior*, 34(6): 494-512.
- Super, M. A. (2008). Why You Might Steal from Jay-Z: An Examination of File Sharing Using Techniques of Neutralization Theory, Unpublished Master Thesis, Texas: The University of Texas at El Paso, s. 6-9.
- Sykes, G. M. ve Matza, D. (1957). Techniques of Neutralization: A Theory of Delinquency, *American Sociological Review*, 22(6): 664-670.
- Turgut, T. (2011). Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması ile İlişkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(3-4): 155-179.
- Ulukapı, H., Çelik, A. ve Yılmaz, A. (2014). Algılanan İşe Adanmışlığın Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Selçuk Üniversitesi Örneği, 2. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, Melikşah Üniversitesi, 7-8 Kasım, 65-72.
- Ünal, Ö. F. ve Tekdemir, S. (2015). Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20(2): 95-118.
- Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2015). İş Yaşamındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3): 1-17.
- Yıldız, H., Yıldız, B. ve Ateş, H. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Sergilenmesinde Örgütsel Adalet Algısının Rolü Var mıdır?, *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 10(2): 55-66.
- Yıldız, H., Yıldız, B. ve İyigün, N. Ö. (2016). Psikolojik Sözleşme Algısı ile Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 47: 147-165.
- Yoon, J. ve Lim, J. C. (1999). Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees, *Human Relations*, 52(7): 923-945.
- Zhang, Y., Liao, J., Yan, Y. ve Guo, Y. (2014). Newcomers' Future Work Selves, Perceived Supervisor Support, and Proactive Socialization in Chinese Organizations, *Social Behavior and Personality*, 42(9): 1457-1472.
- Zoghbi-Manrique-De-Lara, P. (2009). Inequity, Conflict, and Compliance Dilemma as Causes of Cyberloafing, *International Journal of Conflict Management*, 20(2): 188-201.
- <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm> (Erişim tarihi: 15.03.2015).