



Conference On Managing Tourism Across Continents

MTCON'20

Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı

BİLDİRİLER KİTABI



Editörler

Prof. Dr. Orhan İçöz

Prof. Dr. Muzaffer Uysal

Prof. Dr. Muharrem Tuna

Dr. Öğr. Üyesi Alaattin Başoda

DETAY
YAYINCILIK

Editörler

Prof. Dr. Orhan İçöz

Prof. Dr. Muzaffer Uysal

Prof. Dr. Muharrem Tuna

Dr. Öğr. Üyesi Alaattin Başoda



MTCON'20

Kıtalararası Turizm Yönetimi Konferansı

BİLDİRİLER KİTABI



Ankara, 2020

DETAY YAYINLARI : 1220
1. Baskı : Eylül 2020
ISBN : 978-605-254-280-4
Yayıncı Sertifika No : 46573
Matbaa Sertifika No : 26649

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

DETAY
YAYINCILIK

GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.
Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA
Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42
Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

Konferans Başkanları

Muzaffer UYSAL, Ph.D.	University of Massachussets - Amherst
Orhan İÇÖZ, Ph.D.	Yaşar University

Konferans Koordinatörü

Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	Dokuz Eylül University
------------------------------	------------------------

Konferans Koordinatör Yardımcısı

Alaattin BAŞODA, Ph.D.	Selcuk University
------------------------	-------------------

Düzenleme Kurulu

Andreas ZINS, Ph.D.	Modul University Vienna
Anna MATTILA, Ph.D.	Pennsylvania State University
Celil ÇAKICI, Ph.D.	Mersin University
Dimitrios BUHALIS, Ph.D.	Bournemouth University
Doğan GURSOY, Ph.D.	Washington State University
Frederic DIMANCHE, Ph.D.	Ryerson University, Canada
Hasan KILIÇ, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
HS Chris CHOI, Ph.D.	University of Guelph
İbrahim BIRKAN, Ph.D.	Atılım University
Isabelle FROCHOT, Ph.D.	Univerité de Savoie
Kaye CHON, Ph.D.	The Hong Kong Polytechnic University
Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D.	Erciyes University
Levent ALTINAY, Ph.D.	Oxford Brookes University
Matthias FUCHS, Ph.D.	Mid-Sweden University
Muharrem TUNA, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Necmi UYANIK, Ph.D.	Selcuk University
Nina K. PREBENSEN, Ph.D.	The Arctic University of Norway
Saleh ALSHOAIBI, Ph.D.	Sultan Qabos University
Salih KUŞLUVAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Stanislav IVANOV, Ph.D.	Varna University of Management
Stefan KRUGER, Ph.D.	North-West University
Susanne BECKEN, Ph.D.	Griffith Business School
Yaqoob Salim AL BUSAIDI, Ph.D.	Sultan Qabos University
Zvi SCHWARTZ, Ph.D.	University of Delaware

Danışma Kurulu

Agustin Santana TALAVERA, Ph.D.	Universidad de La Laguna, Spain
Ali YAYLI, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Asım SALDAMLI, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Azize HASSAN, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Cevat TOSUN, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Cevdet AVCIKURT, Ph.D.	Balıkesir University
Cihan COBANOGLU, Ph.D.	University of South Florida
Derman KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	İzmir Kavram MYO
Drew MARTIN, Ph.D.	University of South Carolina
Fevzi OKUMUS, Ph.D.	University of Central Florida
Irfan ARIKAN, Ph.D.	IMC University of Applied Sciences, Krems, Austria
Kemal BIRDİR, Ph.D.	Mersin University
Maria Dolores ALVAREZ, Ph.D.	Boğaziçi University
Meryem AKOGLAN KOZAK, Ph.D.	Anadolu University
Murat HANCER, Ph.D.	University of Central Florida
Nedim YÜZBAŞIOĞLU, Ph.D.	Akdeniz University
Olimpia BAN, Ph.D.	University of Oradea, Romania
Osman Eralp COLAKOGLU, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Osman KARATEPE, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
Osman Nuri OZDOGAN, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Serena VOLO, Ph.D.	University of Bozen-Bolzano – Brunico (Bolzano)
Sung Hee (Ally) PARK, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Yüksel EKINCI, Ph.D.	University of Portsmouth

Bilim Kurulu

Agustin Santana TALAVERA, Ph.D.	Universidad de La Laguna, Spain
Akın AKSU, Ph.D.	Akdeniz University
Albert ASSAF, Ph.D.	University of Massachusetts-Amherst
Ali YAYLI, Ph.D.	Hacı Bayram Veli University
Andreas ZİNS, Ph.D.	MODUL University Vienna
Anna MATTILA, Ph.D.	Pennsylvania State University
Asım SALDAMLI, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Atila AKBABA, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Atila YÜKSEL, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Aytuğ ARSLAN, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Azize HASSAN, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Beykan ÇİZEL, Ph.D.	Akdeniz University
Bilgehan GÜLCAN, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Burcu Selin YILMAZ, Ph.D.	Dokuz Eylül University
Cafer TOPALOĞLU, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Celil ÇAKICI, Ph.D.	Mersin University
Cevat TOSUN, Ph.D.	The George Washington University (GWSB)
Cevdet AVCIKURT, Ph.D.	Balıkesir University
Cihan ÇOBANOĞLU, Ph.D.	University of South Florida
Derman KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	İzmir Kavram Vocational School
Dimitrios BUHALİS, Ph.D.	Bournemouth University
Doğan GÜRSOY, Ph.D.	Washington State University
Düriye BOZOK, Ph.D.	Balıkesir University
Drew MARTIN, Ph.D.	University of South Carolina
Ebru GÜNLÜ KÜÇÜKALTAN, Ph.D.	Dokuz Eylül University
Elbeyi PELİT, Ph.D.	Afyon Kocatepe University
Emrah ÖZKUL, Ph.D.	Kocaeli University
Ercan SİRAKAYA TURK, Ph.D.	University of South Carolina
Erdoğan EKİZ, Ph.D.	Mohammed VI Polytechnic University
Fatma ARSLAN, Ph.D.	Necmettin Erbakan University
Fevzi OKUMUŞ, Ph.D.	University of Central Florida
Frederic DİMANCHE, Ph.D.	Ryerson University, Canada
Fusun İSTANBULLU DİNÇER, Ph.D.	İstanbul University
Gül GÜNEŞ, Ph.D.	Selçuk University
Güney ÇETİN GÜRKAN, Ph.D.	Trakya University

Hasan KILIÇ, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
HS Chris CHOI, Ph.D.	University of Guelph
Irem ONDER, Ph.D.	University of Massachusetts
Isabelle FROCHOT, Ph.D.	Univerité de Savoie
Issam A. Ghazzawi, Ph.D.	University of La Verne
İbrahim BİRKAN, Ph.D.	Atılım University
İbrahim ÇETİN, Ph.D.	Akdeniz University
İrfan ARIKAN, Ph.D.	IMC University of Applied Sciences, Krems, Austria
İsmail KIZILIRMAK, Ph.D.	İstanbul University
Kamil UNUR, Ph.D.	Mersin University
Kemal BİRDİR, Ph.D.	Mersin University
Kemal BÜYÜKGÜZEL, Ph.D.	Zonguldak Bülent Ecevit University
Kurtuluş KARAMUSTAFA, Ph.D.	Erciyes University
Kutay OKTAY, Ph.D.	Kastamonu University
Levent ALTINAY, Ph.D.	Oxford Brookes University
Maria Dolores ALVAREZ, Ph.D.	Boğaziçi University
Matthias FUCHS, Ph.D.	Mid-Sweden University
Medet YOLAL, Ph.D.	Anadolu University
Mehmet SARIŞIK, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Meryem AKOĞLAN KOZAK, Ph.D.	Anadolu University
Muharrem TUNA, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Murat AKSU, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Murat ÇUHADAR, Ph.D.	Süleyman Demirel University
Murat DOĞDUBAY, Ph.D.	Balıkesir University
Murat HANÇER, Ph.D.	University of Central Florida
Murat YEŞİLTAŞ, Ph.D.	Burdur Mehmet Akif University
Mustafa TEPECİ, Ph.D.	Celal Bayar University
Nina K. PREBENSEN, Ph.D.	The Arctic University of Norway
Nuray Selma ÖZDİPÇİNER, Ph.D.	Pamukkale University
Oğuz DİKER, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Oğuz TÜRKAY, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Oğuzhan İLBAN, Ph.D.	Balıkesir University
Oktay EMİR, Ph.D.	Anadolu University
Olimpia BAN, Ph.D.	University of Oradea, Romania
Onur GÜLBAHAR, Ph.D.	Batman University

Orhan BATMAN, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Osman Eralp ÇOLAKOĞLU, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Osman KARATEPE, Ph.D.	Eastern Mediterranean University
Osman Nuri ÖZDOĞAN, Ph.D.	Aydın Adnan Menderes University
Ömer ŞANLIOĞLU, Ph.D.	Erciyes University
Özlem GÜZEL, Ph.D.	Akdeniz University
H. Ridvan YURTSEVEN, Ph.D.	Ataşehir Adıgüzel Vocational School
Ruher GENÇ, Ph.D.	Turkish-German University
Salih KUŞLUVAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Selda UCA, Ph.D.	Kocaeli University
Selma MEYDAN UYGUR, Ph.D.	Ankara Hacı Bayram Veli University
Serena VOLO, Ph.D.	University of Bozen-Bolzano – Brunico (Bolzano)
Seyit KÖSE, Ph.D.	Bolu Abant İzzet Baysal University
Silvia SCARAMUZZI, Ph.D.	University of Florence
Stanislav IVANOV, Ph.D.	Varna University of Management
Stefan KRUGER, Ph.D.	North-West University
Suavi AHİPASAĞLU, Ph.D.	Sivas Cumhuriyet University
Şafak ÜNÜVAR, Ph.D.	Selçuk University
Şenol ÇAVUŞ, Ph.D.	Sakarya Applied Sciences University
Şeymus BALOĞLU, Ph.D.	University of Nevada
Şule AYDIN, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Umut AVCI, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Yan LIBO, Ph.D.	Macau University of Science and Technology
Yousery Nabil M. K. ELYASED, Ph.D.	Umm Alqura University and Helwan University
Yusuf AYMANKUY, Ph.D.	Balıkesir University
Yüksel EKİNCİ, Ph.D.	University of Portsmouth
Zafer ÖTER, Ph.D.	İzmir Kâtip Çelebi University
Zeynep ASLAN, Ph.D.	Adnan Menderes University
Zvi SCHWARTZ, Ph.D.	University of Delaware

Organizasyon Kurulu

Alaattin BASODA, Ph.D. (Team Coordinator)	Selcuk University
Ahmet ÇAVUŞ, Ph.D.	Atatürk University
Ahmet VATAN, Ph.D.	İstanbul Medeniyet University
Aylin GUVEN, Res.Assist.	Akdeniz University
Ayşe ATAR, Ph.D.	Ondokuz Mayıs University
Ayşegül ACAR, Res.Assist.	Karabük University
Aziz BOSTAN, Ph.D.	Adnan Menderes University
Bahadır SEZER, Lec.	Trakya University
Başak ÖZYURT, Res.Assist.	Trakya University
Beyza UYANIK, Res.Assist.	Anadolu University
Burak ATASOY, Res.Assist.	Sakarya University of Applied Sciences
Caner GÜLTEKİN, Country Manager	Hotel Linkage
Demet AĞAOĞLU	TUADER
Demet TÜZÜNKAN, Ph.D.	İstanbul Kent University
Eda HAZARHUN	Dokuz Eylül University
Engin TENGLİMOĞLU, Res.Assist.	Selçuk University
Engin PULLUK, Lec.	Burdur Mehmet Akif Ersoy University
Erdem DAŞCI, Lec.	Mersin University
Erol DURAN, Ph.D.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Eda GÜREL, Ph.D.	Bilkent University
Emrah ÖZKUL, Ph.D.	Kocaeli University
Erhan KAYA, President of Business Development and Marketing	Hotel Linkage
F. Kübra AYLAN, Ph.D.	Selcuk University
Filiz DALKILIC YILMAZ, Res.Assist.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Filiz GUMUS DONMEZ, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
Gaye DENİZ, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Gökhan YILMAZ, Res.Assist.	Akdeniz University
Grant Altay TAŞKIN, Res.Assist.	Aksaray University
Güney ÇETİN GÜRKAN, Ph.D.	Trakya University
Havva ÇIVGIN	Ankara Hacı Bayram Veli University
Hüseyin ÇEKEN, Ph.D.	Muğla Sıtkı Koçman University
İpek İtir CAN, Res.Assist.	Anadolu University
İsmail ÇALIK, Ph.D.	Gümüşhane University
Lokman TOPRAK, Ph.D.	Mardin Artuklu University
Mehmet BAHAR, Ph.D.	Kapadokya University
Mehmet TUNCER, Ph.D.	Aksaray University
Muammer MESCİ, Ph.D.	Düzce University
Muhammet ÜSTÜN, Res.Assist.	Kastamonu University
Murat Alparslan KASALAK, Ph.D.	Akdeniz University
Murat ÇUHADAR, Ph.D.	Süleyman Demirel University
Necibe ŞEN, Ph.D.	Erzincan Binali Yıldırım University
Onur ÇELEN, Lec.	Bursa Uludağ University
Nahide Övgü DEMİRAL, Lec.	Çanakkale Onsekiz Mart University
Ömer Kürşat TÜFEKÇİ, Ph.D.	Isparta University of Applied Sciences
Seden DOĞAN, Ph.D.	Ondokuz Mayıs University

Selda YORDAM, Res.Assist.	Kastamonu University
Serdar ÇÖP, Ph.D.	İstanbul Gelisim University
Serkan AYLAN, Ph.D.	Selcuk University
Şule DURU ÖĞÜN	Kara Tourism
Şule ARDIÇ YETİŞ, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University
Şule GÜLERYÜZ, Direct Booking Trainee	Hotel Linkage
Tolga ALTAŞ	Ankara Hacı Bayram Veli University
Vahit Oğuz KİPER, Res.Assist.	Sakarya University of Applied Sciences
Vesile ALTUNTOP	Ankara Hacı Bayram Veli University
Yağmur ALTINAY, Connectivity and Web Development Agent	Hotel Linkage
Yusuf ACAR, Ph.D.	Aksaray University
Zeynep ÇOKAL, Ph.D.	Nevşehir Hacı Bektaş Veli University

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL GÜVEN DÜZEYİNİN SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI ÜZERİNE ETKİSİ

Şule AYDIN*
Duygu EREN**
Akif ALAŞHAN***

Öz

Güven, çalışanların örgüt içerisinde sergileyecekleri davranışların seçiminde oldukça etkili bir unsurdur. Güven duygusunun yüksek olduğu örgütlerde, iş tatmininin, örgüte bağlılığın ve verimliliğin yüksek olduğu; düşük olduğu örgütlerde ise, çalışanların örgütsel hedefleri benimsemedikleri, sorumluluk almaktan kaçındıkları ve işten kaçma gibi davranışlar sergiledikleri görülmektedir. Son zamanlarda işten kaçmaya yönelik olarak sergilenen davranışlardan biri de sanal kaytarma olarak adlandırılan, çalışma saatleri içinde bilişim teknolojilerinin özel amaçla kullanılmasıdır. Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde, örgütsel güven düzeyi ile sanal kaytarma davranışları arasında bir etkileşim olup olmadığını belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda Nevşehir ilinde faaliyet gösteren toplam 162 adet 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanından anket yoluyla veriler toplanmıştır. Elde edilen verilere uygulanan korelasyon analizi neticesinde örgütsel güven ve dürüstlük alt boyutu ile sapkın/suistimal sanal kaytarma davranışları arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda ise, örgütsel güvenin alt boyutlarından bağlılığın, sanal kaytarma alt boyutlarından alışkanlık/kişisel gelişim davranışları üzerinde pozitif yönde anlamlı; dürüstlüğü, sapkın/suistimal davranışlar üzerinde negatif yönde anlamlı ve güvenilirliğin alışkanlık/kişisel gelişim davranışları üzerinde negatif yönde anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda sektör temsilcilerine ve araştırmacılara yönelik önerilerde bulunulmuştur. Bu bağlamda çalışmanın sektör uygulayıcılarına ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Güven, Sanal Kaytarma, Siber Aylaklık, İş Dışı İnternet Kullanımı

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL TRUST LEVEL ON VIRTUAL SLACKING BEHAVIOR IN ACCOMMODATION BUSINESSES

Abstract

Trust is a very effective factor in the selection of behaviors that employees will show within the organization. In organizations where there is a high sense of trust, job satisfaction, loyalty to the organization and efficiency are high; however, in organizations where it is low, it is observed that the employees do

* Prof. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, 0000-0002-8760-643X

** Doç. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, 0000-0002-9959-9521

*** İletişim Kurulacak Yazar: Öğr. Gör., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Ürgüp Sebhat ve Erol Toksöz Meslek Yüksekokulu, Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü , 0000-0002-1071-7801, akifalashan@nevsehir.edu.tr

not adopt organizational goals, avoid taking responsibility and behave like escaping from work. One of the behaviors recently displayed in order to escape from work is the use of information technologies for special purposes, called virtual slacking, during working hours. The purpose of this research is to determine whether there is an interaction between the organizational trust level and virtual slacking behaviors in hotel businesses. For this purpose, data were collected from a total of 162 hotels that are 4 and 5 star hotel employees operating in the province of Nevşehir through survey. As a result of the correlation analysis applied to the obtained data, it was determined that there was a negative relationship between organizational trust and honesty sub-dimension and deviant / abusive virtual slacking behaviors. As a result of the regression analysis, commitment which is one of the sub-dimensions of organizational trust, was identified positively meaningful on habit / personal development behaviors; but it has been determined that honesty has negative effects on deviant / abusive behaviors from the virtual slacking sub-dimensions; and reliability has negative meaningful effects on habits / personal development behaviors. As a result of the research, suggestions were made for sector representatives and researchers. In this context, it is thought that the study will contribute to the sector practitioners and the literature.

Keywords: Organizational Trust, Virtual Slacking, Cyber Idleness, Internet Usage Out of the Business

GİRİŞ

Günümüzde zorlu çevre koşulları içerisinde işletmeler rekabet avantajı elde edebilmek için verimlilik ve karlılık gibi unsurların yanı sıra bağlılık ve güven gibi yetkinliklerle yönlendirilen insan kaynaklarına da sahip olmak durumundadır. İnsan, örgütlerde ortak amaç doğrultusunda sergilenen çabaları bütünleştirecek ve hedefe yönlendirecek en önemli unsurdur (İbrahimoglu, Uğurlu ve Kızıloğlu, 2011). Nitekim örgüt; ortak amaçlar doğrultusunda iki veya daha fazla kişinin bir araya gelmesi ve örgütsel amaçlara yönelik olarak faaliyet göstermesi sonucu ortaya çıkan yapıdır (Batı ve Tutar, 2016). Örgütsel anlamda bütünleşmeyi sağlayacak olan insan unsurunu motive eden en önemli faktörlerden birisi ise güvenidir. Güven olgusu birçok araştırmacı tarafından, başarılı iş uygulamaları ve örgütsel işbirliği açısından gerekli ve yarar sağlayan etkin bir faktör olarak görülmektedir (İbrahimoglu, Uğurlu ve Kızıloğlu, 2011). Genellikle yaşamları içerisindeki çeşitli gereksinimlerini karşılayabilmek için çalışan ve günlük yaşamının çoğunu iş ortamında geçiren insanlar, çalıştıkları kurumlardan kendilerine güvenli ve rahat bir çalışma ortamı sağlanması yönünde bir beklentisi içindedir (Tokgöz ve Seymen, 2013). Örgüte güven, çalışanların, örgütün güvenilirliği hakkındaki algılamasıdır. Örgütün, çalışanlarının çıkarlarını düşüneceğine, en azından çalışanların zararına olacak uygulamalardan kaçınacağına dair güven algılamasıdır. Bu bağlamda örgütsel güven, çalışanların yönetime ve söylediklerine olan inançlarının, güvenlerinin derecesidir (Batı ve Tutar, 2016).

Güven duygusunun yüksek olduğu örgütlerde, iş tatminin, örgüte bağlılığın, motivasyonun, ve verimliliğin yüksek olduğu, çalışanların sorumluluklarını benimsedikleri ve takım çalışmasına yatkın oldukları, uzlaşma kültürünün

hâkim olduğu, işe devamsızlığın ve işten ayrılma oranlarının düştüğü gözlemlenmektedir. Güven duygusunun düşük olduğu örgütlerde ise, çalışanların örgütsel hedefleri benimsemedikleri, sorumluluk almaktan kaçındıkları, şüpheli ve kıskanç oldukları, birbirlerini suçladıkları ve işten kaçma davranışları sergiledikleri görülmektedir. (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008). Çalışanların işten kaçmalarına yönelik olarak sergiledikleri davranışlardan biri, çalışma saatleri içinde bilişim teknolojilerini özel amaçla kullanmalarıdır.

İnsanlar çalışma hayatına başladıkları ilk zamanlardan bu yana işleriyle ilgili sıkıntıları bertaraf edebilmek için bir şekilde işten kaytarma davranışlarına teşebbüs etmişlerdir. Günümüzde artık çalışanların işten kaytarabilmelerini sağlayan daha fazla araç ve teknolojik imkanlar bulunmaktadır. Örneğin bilişim teknolojilerinin yaygınlaşması ve bu teknolojilere erişimin kolaylaşması çalışanlara işten kaytarmaları açısından eşsiz fırsatlar sunmaktadır. Özellikle internet erişiminin ve kullanımının artması, işten kaytarmalarda “sanal kaytarma” olarak adlandırılan yeni bir çağ açmıştır. Çalışma saatleri içinde özel amaçla bilişim teknolojilerinin kullanılması olarak ifade edilebilecek sanal kaytarma, sapkın bir örgütsel davranış olarak kabul edilmekte ve işten kaytarmak isteyen çalışanlar için bir imkân sunmanın ötesinde kaytarma niyeti olmayan diğer çalışanlar için de baştan çıkarıcı bir yol olabilmektedir. Teknoloji geliştikçe ve erişilebilirliği arttıkça çalışanlar tarafından suistimal amaçlı kullanımı için de yeni yollar keşfedilecektir. Bu durumda sanal kaytarma konusu da doğal olarak örgütler açısından tartışılan bir konu olarak gündemde kalmaya devam edecektir (Ünal, Tekdemir ve Yıldızbaş, 2017).

Diğer sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerden farklı olarak turizm işletmelerinde üretilen ürünler hizmet edilerek sunulmakta, dolayısıyla çalışanların üretilen ürün üzerinde yoğun ve doğrudan bir etkisi bulunmaktadır. Bu durum ise turizm işletmelerinde insan kaynağının önemini ortaya koymaktadır (Ayazlar, 2014). Özellikle müşteriyle temas halinde olan personelin hizmet sunumunda doğrudan katkısı vardır. Söz konusu personel tarafından ortaya koyulan performans, müşterilerin verilen hizmet ile ilgili memnuniyetini belirlemede esas teşkil etmektedir. Buradan hareketle çalışmada, konaklama işletmelerinde müşteriyle temas halindeki personellerin örgütsel güven düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerine etkisi olup olmadığı incelenmeye çalışılacaktır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, örgütsel güven düzeyinin çalışanların sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini incelemektir. Literatürde gerek örgütsel güven gerekse sanal kaytarma konusunda farklı pek çok araştırma olduğu fakat her iki konunun birlikte ve turizm işletmeleri bazında ele alınmadığı görülmektedir. Ulusal yazın incelendiğinde örgütsel güven ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi inceleyen sadece iki farklı çalışmaya rastlanmıştır fakat her iki çalışmada da örgütsel güvenin farklı boyutlarının (örgüte, yöneticiye ve iş arkadaşına güven) ele alındığı ve turizm alanında gerçekleştirilmediği görülmüştür (Yıldız vd. 2015; Örucü ve Özdoğru, 2019). Dolayısıyla bu çalışma ile sanal kaytarma ile örgütsel güvenin farklı boyutları (dürüstlük, bağlılık ve güvenilirlik) arasındaki ilişkiyi ele alan ve turizm alanında gerçekleştirilen ilk çalışma olması sebebiyle literatüre katkı sağlanacağı ve konu ile ilgili gelecek araştırmalara yön verileceği düşünülmektedir.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Örgütsel Güven

Sosyal bilimlerdeki pek çok kavram gibi güven kavramı ile ilgili de literatürde farklı tanımlar yapılmıştır. Ganesan ve Hess (1997) güveni, bir birey, grup veya kurumun başka bir birey, grup ve kurumun sözlü veya yazılı bildirimlerine dayalı beklentileri olarak ifade etmektedirler. Güven, genel anlamda doğruluk ve dürüstlüğe dayalı bir kavram olarak algılanmaktadır. Sonuç olarak güven, kişilerin veya kurumların sözlü ya da yazılı vaatlerinden emin olabilmeye ilişkin genelleştirilmiş bir beklenti şeklinde tanımlanabilir (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008).

Güven, sadece bireyler arası ilişkiler açısından değil, grup içi dinamiklerde de temel olan, etkili ve yapıcı bir unsurdur. Güvenin olmadığı bir ortamda şüphe vardır. Bu ise kişilerin birbirlerinden uzaklaşmasına sebep olmaktadır. Oysa örgütsel hedeflere ulaşmak için çalışanlar yardımlaşmaya, birlikte çalışmaya ihtiyaç duyarlar. Bu ise örgüt içinde güven ortamının sağlanabilmesi ile mümkündür (Batı ve Tutar, 2016).

Doney ve Cannon (1997), güvenin bireysel ve örgütsel düzeyde oluştuğunu ifade etmektedirler. Bu anlamda güven, toplumsal yaşamda olduğu kadar örgütsel yaşam açısından da çok önemlidir. Örgüte güven, çalışanın, örgütün güvenilirliği hakkındaki algılamasıdır. Örgütün, çalışanın zararına olacak eylemlerden kaçınacağına, onların menfaatlerini gözetmesine yönelik güven algılamasıdır. Bir tanıma göre örgütsel güven, çalışanların riskli veya belirsiz durumlarda, örgütün sergilemiş oldukları davranışlar ile verdikleri sözleri ve taahhütlerin tutarlı olup olmadığına dair inançlarıdır (Batı ve Tutar, 2016). Chathoth ve arkadaşları (2011) ise örgütsel güveni, örgütte yer alan bireylerin birbirlerinin tutumlarına ve inançlarına dayanan ve işbirlikçi yaklaşımı destekleyen eylemlerine duyulan inanç şeklinde tanımlamaktadır.

Literatürde örgütsel güven konusu ile ilgili çalışmalarda kavramın çok boyutlu bir yapı olarak ele alındığı görülmektedir. Bazı araştırmalarda örgütsel güvenin; örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere üç alt boyutundan bahsedilmektedir. Örgüte güven, çalışanların örgütün sağladığı desteğe ilişkin algısıdır. Yöneticiye güven, çalışanların yöneticilerine karşı olan inancı, çalışma arkadaşlarına güven ise çalışanların birbirlerine karşı davranışlarına, dürüstlüklerine ve iyi niyetlerine atfedilen inanç olarak ifade edilebilir (Tan ve Tan, 2000).

Chathoth ve diğerleri (2011), çalışmalarında örgütsel güveni dürüstlük, bağlılık ve güvenilirlik boyutları ile ele almışlardır. Bu boyutlar şu şekilde açıklanabilir;

- *Dürüstlük*: Bu boyut, doğruluk ve adalet gibi değerleri içermekte, çalışanlar arası ilişkilerde dürüstlük, doğruluk ve açıklığı destekleyerek onlara rehberlik etmeyi ifade etmektedir.
- *Bağlılık*: Bağlılık boyutu, çalışanların örgütle belli bir süre devam eden ilişkileri neticesinde örgüte karşı geliştirdikleri aidiyet duygusunu belirlemeyi amaçlamaktadır. Bağlılık, bir örgütün çalışanlarıyla uzun vadeli ve nitelikli ilişkiler geliştirebilmesi için onların bilgi ve

becerilerine güven duyduğunu, çalışanların eğitime ve gelişmesine önem verdiğini gösteren eylemleri neticesinde oluşan bir durumdur.

- **Güvenilirlik:** Bu boyut çalışanların, örgütü ne kadar doğru ve güvenilir olarak algıladıkları ve örgütün eylemlerinin güvenilirliğine ilişkin inanç derecesi ile ilgilidir.

Sanal Kaytarma

İçinde bulunduğumuz dönem yaşanan sosyal, ekonomik ve politik değişimlerden ötürü bilgi çağı olarak adlandırılmakta ve bilgiye erişim eskisinden çok daha önemli hale gelmektedir. İçinde bulunduğumuz bu bilgi çağı döneminde, dünya genelinde iletişim ve bilgi teknolojileri alanlarında gelişmeler yaşanmaktadır. Bu gelişmeler ile birlikte bilgiye erişimi kolaylaştıran bilgisayar, tablet ve akıllı telefon gibi cihazlar hayatımızda yer almaya başlamıştır. Bu cihazların kullanımının başlamasıyla birlikte bilgiye erişimin sağlanması noktasında büyük bir öneme sahip olan internet kullanımında da artış meydana gelmiştir. Bu duruma paralel olarak internetin kullanıldığı alanların artması ve işyerlerinde de yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanması, internet kullanımını üzerinde durulması gerekli ciddi bir husus haline getirmiştir (Yağcı ve Yüceler, 2016).

İş ortamlarında internet kullanılması, üretim sürelerinin kısılması, maliyetlerin düşmesi, bilgiye daha kolay ulaşılması gibi faydalar sağlamanın yanı sıra, çalışanlar tarafından kullanılmalarının sonucu olarak sorumlulukların yerine getirilmesi, verimlilik kaybı ve şirkete ait bilgilerin gizliliği gibi konularda endişe yaratmaktadır (Lim ve Teo, 2005).

Günümüzde internete erişimin kolaylaşması sayesinde çalışanların interneti kişisel amaçları doğrultusunda kullanma eğilimleri de artış göstermiştir. 2000 yılında %56 civarında olan bu oranın günümüzde daha yüksek olduğu yadsınmaz (Blanchard ve Henle, 2008). İnternet erişiminin ve işyerlerinde de kullanımının yaygınlaşması, bilişim teknolojilerinin sebep olduğu bir olumsuzluk olarak nitelendirilebileceğimiz, çalışanların işten kaytarmak amacıyla başvurdukları yeni bir yol olarak ortaya çıkan sanal kaytarma kavramının tartışılmasına zemin hazırlamıştır (Kalaycı, 2010). Sanal kaytarma kavramı ilgili yazında siber aylıklık, iş dışı internet kullanımı, sanal tembellik ve sapkın işyeri davranışı gibi terimlerle de ifade edilmektedir (Yüceler, Kaya ve Özen, 2017).

Sanal kaytarma, çalışanların, çalıştıkları kurumun bilgisayarlarını ve internet erişimini bilinçli olarak görevleri dışındaki işlerde kullanmasıdır (Lim, 2002).

Bock ve Ho (2009) tarafından yapılan tanımda da internetin çalışma saatleri içerisinde özel amaçlar doğrultusunda kullanılması şeklinde ifade edilmiştir.

Diğer tanımlara benzer şekilde Örücü ve Yıldız (2014) da sanal kaytarmayı, iş amacıyla kullanıma sunulmuş olan bilgisayar ve internet hizmetlerinin kişisel amaçlar için kullanılması olarak tanımlamışlardır.

Benzer içerikli bu tanımlardan hareketle sanal kaytarmasının sınırlarının tam olarak belli olmadığı söylenebilir. Tanımlardaki öne çıkan ortak noktalar, sanal kaytarma eylemlerinin; mesai saatleri içerisinde yapılması, işle ilgisi olmayan kişisel amaçlı eylemler olması ve isteyerek gerçekleştirilmesidir (Ünal ve Tekdemir, 2015). Fakat bu tanımlarda açık kalan bir nokta bulunmaktadır. Sanal

kaytarmanın, çalışanların kurumun bilgisayar ve internetini kullanması yoluyla gerçekleştirildiği vurgusu yapılmaktadır. Fakat yaşanan teknolojik gelişmeler göz önüne alındığında sanal kaytarmanın sadece kurumun imkânlarını kullanarak değil, çalışanların kendi bilgi iletişim cihazları ve internetlerini kullanarak da yapılması ihtimali bulunmaktadır. Ayrıca kurum yöneticilerinin bakış açıları da hangi tür davranışların sanal kaytarma davranışları olarak değerlendirileceği konusunda önem kazanmaktadır. Dolayısıyla sanal kaytarma kavramının daha geniş bir biçimde yorumlanmasında fayda vardır. Tüm bu değerlendirmeler ışığında sanal kaytarma, çalışanların, mesai saatleri içerisinde, kurumun veya kendilerinin bilgisayar ve internet donanımlarını kullanarak, kişisel amaçlar doğrultusunda ve kurum yönetimine göre “iş dışı” kabul edilen davranışları yapması şeklinde tanımlanabilir (Karataş ve Avcı, 2017).

Lim ve Chen (2012)’e göre internetin kullanımı ve hızının artması, çalışanların sanal kaytarma yapmalarını kolaylaştırmanın yanı sıra aynı zamanda sanal kaytarmayı daha da cazip bir hale getirmiştir. Bu durum sanal kaytarma için ayrılan vaktin geçmişe göre daha fazla olma ihtimalini doğurmuştur.

Literatürde sanal kaytarmanın örgüte çeşitli yararlar sağladığı görüşler de bulunmaktadır. İş yerinde internet kullanılıyor olması, iletişim uygulamaları açısından önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Bu anlamda internet kullanımı, çalışanlar arasındaki iletişimi kolaylaştırmakla beraber, iş yükü açısından da gereksiz süreçlerin azaltılmasına veya tamamen kaldırılmasına imkân veren bir durumdur (Örücü ve Yıldız, 2014). Çalışanların, iş saatleri içerisinde e-mail ya da internet kullanmaları genel iş aktiviteleri arasında sayılabilir ve çalışanların motivasyonlarını arttırabilir (Ulusoy ve Benli, 2017). Blanchard ve Henle (2008), çalışanların bilgi forumlarına katılarak veya kişisel gruplara üye olarak örgüt hakkında bilgi edinmek gibi amaçlarla yaptıkları kaytarma davranışlarını öğrenmeyi arttıran davranışlar olarak tanımlamıştır. Bu türdeki sanal kaytarma davranışları, çalışanların verimliliğini de olumlu yönde etkilemektedir. Nitekim Anandarajan ve arkadaşları (2004) çalışmalarında sanal kaytarma davranışlarını; yıkıcı, dinlendirici ve öğretici sanal kaytarma faaliyetleri olmak üzere üç grupta ele almıştır. Yıkıcı sanal kaytarma faaliyetleri, çalışanların internet aracılığı ile kumar oynaması, cinsel içerikli sitelerde gezinmesi gibi davranışları içerirken; internet aracılığı ile alışveriş yapması veya amaçsız bir şekilde çeşitli sitelerde gezinmesi gibi davranışlar, dinlendirici sanal kaytarma faaliyetleri olarak değerlendirilmektedir. Son olarak öğretici sanal kaytarma faaliyetleri ise, çalışanların kişisel gelişimlerine katkı sağlayacak veya kurumuyla ilgili bilgiler edinmesini sağlayacak türdeki internet kullanımları, öğretici sanal kaytarma faaliyetlerine örnek teşkil etmektedir.

Sanal kaytarma kimi durumlarda zararsız görülse bile, bu faaliyetler esnasında harcanan zamanın artması bakımından işverenleri doğrudan ilgilendirmektedir. Sanal kaytarma ile harcanan zamanın artması neticesinde üretim azalmakta, dahası kurumun bilgisayarların kişisel amaçlar için kullanılması sistemin performansını da olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca çalışanların interneti illegal aktiviteler için kullanmaları ise örgüt adına risk teşkil etmektedir (Ulusoy ve Benli, 2017).

Literatür incelendiğinde sanal kaytarma ile ilgili farklı sınıflandırmaların da yer aldığı görülmektedir. Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarmayı önemsiz ve ciddi sanal kaytarma olarak iki boyutta ele almışlardır. Önemsiz sanal kaytarma, kişisel amaçlı telefon kullanımı, iş dışı e-mail kontrolü, sosyal ağlarda gezinmek gibi faaliyetleri içerirken; ciddi sanal kaytarma, yetişkinlere yönelik bahis veya oyun sitelerinde zaman geçirmek gibi faaliyetleri kapsamaktadır. Önemsiz türdeki sanal kaytarma davranışları tamamen makul sayılmamakla birlikte bir ölçüde göz yumulabilen fakat yine de örgütün ve bireyin verimliliğine olumsuz etki edebilecek nitelikte davranışlardır. Önemli sanal kaytarma davranışları ise bireye ve kuruma zarar veren, hatta kurumu kanunlar karşısında zor durumda bırakabilecek faaliyetlerden oluşmaktadır (Özkalp, Aydın ve Tekeli, 2012).

Sanal kaytarma davranışları konusunda bir diğer sınıflandırma ise Doorn (2011) tarafından yapılmış ve dört farklı türde sanal kaytarma çeşidi olduğunu ifade etmiştir. Bunlar; kişisel gelişim davranışları, yenilenme davranışları, sapkın/suistimal davranışları ve alışkanlık davranışlarıdır. Bu sınıflandırma temelinde sanal kaytarmaya neden olan sebepler yer almaktadır. Kişisel gelişim davranışları, bireylerin kişisel gelişimlerini artırmak amacıyla sanal kaytarma davranışları sergilemeleri olarak açıklanmaktadır (Doorn, 2011). Bu tür faaliyetlerin hem kuruma hem de çalışanlara fayda sağladığı öne sürülmektedir. Bu gruptaki davranışlara örnek olarak; çalışanların işleriyle ilgili eğitim programlarına, tartışma guruplarına üye olması, yayın indirmesi, kurumları ile ilgili araştırma yapması veya bilgiler toplaması gösterilebilir. Böylelikle çalışanların bilgili düzeyi gelişmekte, bu sayede diğer çalışanlara ve kuruma faydalı olmaktadır (Anandarajan, Devine ve Simmers, 2004). Yenileme davranışları, çalışanların yeni fikirler edinmek ve kendilerine gelmek amacıyla yaptıkları faaliyetleri içermektedir. Bu tür davranışlar çalışanların dinlenmelerini ve zihinsel açıdan rahatlamalarını sağlamaktadır. Üçüncü türde yer alan sapkın/suistimal davranışlar ise çalışanların işleri ile ilgi olmayan kumar, bahis ve yetişkin içerikli benzeri sitelere girmek ile çevrimiçi oyun oynamak gibi davranışlar yapmasıdır. Bu tür davranışlar bireylere ve örgüte olumsuz etkiler yaratır. Son gruptaki alışkanlık davranışları ise sanal kaytarma davranışlarının, alışkanlık edinmelerinden dolayı yapılmalarını ifade etmektedir (Doorn, 2011). İnternet bağımlılığı olmayan kullanıcılar, genellikle bilgi toplamak amacıyla internet kullanırken, bağımlı olanlar ise daha çok chat yapmak, çevrim içi oyun oynamak gibi yollar ile sosyalleşmek amacıyla kullanılmaktadırlar. Kimi araştırmalarda internet bağımlılığı alkol ve kumar bağımlılığı gibi tedavi edilmesi gereken klinik bir vaka olarak kabul edilmektedir (Ünal, Tekdemir ve Yıldızbaş, 2017).

Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Arasındaki İlişki

Güven, kişilerarası ilişkilerde ve örgütsel yaşamdaki en önemli unsurlardan biri olarak görülmekte ve örgütlerde ilişkileri bir arada tutan bir işleve sahip olduğu ileri sürülmektedir. Bu sebeple güven, kişisel ve örgütsel ilişkilerin içine işleyen bir özelliğe sahiptir. Nitekim örgütlerde güven ortamının verimliliği artırdığı, bireylerin duygularını ve gözlemlerini serbestçe dile getirmelerine imkân sağladığı ve savunmaya veya sabote etmeye yönelik düşünceleri bertaraf ettiği görülmektedir. Bu açıklamalardan da anlaşıldığı gibi örgütlerde sağlıklı ve

sürdürülebilir ilişkilerin oluşturulabilmesi için güven düzeyinin yüksek olması çok önemlidir. (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008).

Örgütsel güven çalışanların; örgütün sağladığı destek konusundaki algıları, yönetimin sözlerinin doğruluğuna ve ardında duracağına dair duydukları inanç olarak tanımlanmaktadır (Mishra ve Morissey, 2000). En basit anlamıyla örgütsel güven, örgüt mensuplarının örgüte karşı barındırdıkları güven eğilimidir (Zaheer vd. 1998'den akt. Demircan ve Ceylan, 2003). Çalışanların örgütsel güvenlerinin yüksek olması yaptıkları işlere odaklanmalarına yardımcı olur. Böylece çalışanların sorumluluklarını yerine getirmeleri sağlanmış olur (Tokgöz ve Seymen, 2013).

McAllister'a göre güven, bireyin karşısındakinin sözlerinden, kararlarından ve davranışlarından emin olması ve bunlara göre hareket etme arzudur (McAllister 1995'ten akt. Demircan ve Ceylan, 2003). Bu anlamda güven olgusunun, bireyin, sergileyeceği davranışların seçiminde önemli bir rolü olduğu söylenebilir. Nitekim güven duygusunun düşük olduğu örgütlerde, çalışanların örgütsel hedefleri benimsemedikleri, sorumluluk almaktan kaçındıkları, şüpheli ve kıskanç oldukları, sürekli olarak savunma mekanizmaları geliştirdikleri ve işten kaçma davranışları sergiledikleri görülmektedir. (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008). Çalışanların işten kaçmalarına yönelik olarak sergiledikleri davranışlardan biri de sanal kaytarma olarak adlandırılan, çalışma saatleri içinde bilişim teknolojilerini özel amaçla kullanmalarıdır.

Sanal kaytarma, çalışanların, mesai saatleri içerisinde, kuruma veya kendilerine ait bilişim teknolojilerini iş ile ilgili olmayan kişisel amaçlar doğrultusunda kullanmaları şeklinde tanımlanabilir (Karataş ve Avcı, 2017).

İşyerinde sanal kaytarmaya yönelik davranışların artması, mesai saatlerinin boşa harcanmasına, örgüt kaynaklarının yanlış biçimde kullanılarak ziyan olmasına ve örgütte verimliliğin düşmesine neden olmasının yanı sıra örgüt açısından ahlaki olmayan ve örgütü yasal yaptırımlarla karşı karşıya bırakabilecek davranışlara neden olabilmektedir. Literatürde örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların, kurumlarını zor durumlarda bırakabilecek bu tür davranışlardan sakındıklarına dair görüşler yer almaktadır. (Yüceler, Kaya ve Özen, 2017). Niaei ve arkadaşları (2014), yapmış oldukları çalışmada örgütsel bağlılık ile sanal kaytarma arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulmuşlardır. Söz konusu çalışma, örgütsel güven ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiye yönelik doğrudan bir çalışma değildir. Ancak örgütsel güveni oluşturan boyutlardan birinin de bağlılık olduğu göz önünde bulundurulduğunda; çalışanların örgüte olan bağlılıkları ile sanal kaytarma davranışları arasındaki bu yönde ilişkilerin tespit edilmesi sonucu örgütsel güvenin olumsuz çıktılara yol açan bu tür davranışların azaltılmasında etkili olabileceği düşünülebilir. Bir başka çalışmada, örgütsel güven boyutlarından olan örgüte güven ile önemsiz türdeki sanal kaytarma davranışları arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Yıldız vd., 2015). Örucü ve Özudoğru (2019) tarafından gerçekleştirilen çalışmada ise, örgütsel güveninin alt boyutu örgüte güven ile önemsiz ve ciddi sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu; örgüte güvenin, sanal kaytarma üzerinde negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç itibariyle ilgili literatürde, güven ile sanal kaytarma arasında negatif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Bu tespitler ışığında örgütsel güven ile sanal kaytarma arasında negatif yönlü bir ilişki olabileceği düşünülebilir.

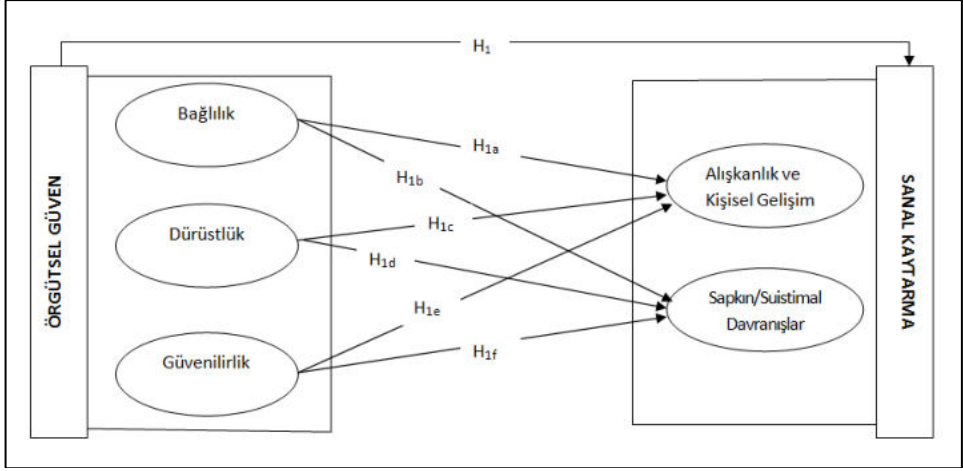
YÖNTEM

Literatür incelemesinde belirtilmiş olan kavramlar arasındaki ilişkiye dayalı olarak, araştırmanın sorusu, “örgütsel güven, sanal kaytarma üzerinde etkili midir?” şeklinde belirlenmiştir. Araştırmada, çalışanların örgütsel güven düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerine etkisi olup olmadığı incelenecektir. Bu bağlamda örgütsel güven düzeyi bağımsız değişken, sanal kaytarma davranışı ise bağımlı değişken olarak ele alınacaktır. Yukarıda belirtilen araştırma sorusundan hareketle, araştırmanın temel amacı, otel işletmelerinde, örgütsel güven düzeyi ile sanal kaytarma davranışları arasında bir etkileşim olup olmadığını ortaya koymak veya örgütsel güvenin alt boyutlarının, sanal kaytarmanın alt boyutlarını etkileyip etkilemediğini belirlemektir. Literatürde örgütsel güven ve sanal kaytarma konularını ayrı ayrı ele alan, farklı pek çok araştırma olduğu fakat her iki konunun birlikte ele alındığı çok az araştırma olduğu ve söz konusu araştırmaların da hiçbirinin turizm işletmeleri bazında olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla bu çalışma ile literatüre katkı sağlanacağı ve konu ile ilgili gelecek araştırmalara yön verileceği düşünülmektedir.

Araştırma modelinde, örgütsel güven bağımsız değişken olarak ele alınarak; dürüstlük, bağlılık ve güvenilirlik olmak üzere toplam üç alt boyuttan, sanal kaytarma ise bağımlı değişken olarak ele alınarak, alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları ile suistimal davranışlar olmak üzere toplam iki alt boyuttan oluşmaktadır. Çalışanların, çalıştıkları kurumların dürüst ve güvenilir olduklarına dair algılamaları ve kurumlarına karşı hissettikleri bağlılıktan oluşan örgütsel güven düzeyi arttıkça çalışanların kişisel gelişim ve alışkanlık veya suistimal gibi farklı nedenlerle gerçekleştirdikleri sanal kaytarma faaliyetlerinin azalacağı yönünde bir varsayım geliştirilebilir. Nitekim çalışanların örgütsel güvenlerinin yüksek olması yaptıkları işlere odaklanmalarına yardımcı olmakta ve bu sayede sorumluluklarını yerine getirmeleri sağlanmaktadır. (Tokgöz ve Seymen, 2013). Bunun yanı sıra güven duygusunun yüksek olduğu örgütlerde, iş tatmininin, örgüte bağlılığın, ve verimliliğin yüksek olduğu; uzlaşma kültürünün hâkim olduğu, işe devamsızlığın ve işten ayrılma oranlarının düştüğü gözlemlenmektedir. Güven duygusunun düşük olduğu örgütlerde ise, çalışanların örgütsel hedefleri benimsemedikleri, sorumluluk almaktan kaçındıkları, şüpheli ve kıskanç oldukları ve işten kaçma davranışları sergiledikleri görülmektedir (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008).

Şekil 1'deki araştırma modelinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki doğrudan etkisinin yanı sıra örgütsel güven değişkeninin alt boyutları olan; dürüstlük, bağlılık ve güvenilirlik düzeylerinin, sanal kaytarmanın alt boyutları olan; alışkanlık/kişisel gelişim davranışları ve suistimal davranışlar üzerindeki etkileri ayrı ayrı ele alınmıştır. Buradan hareketle, Şekil 1'deki modelde belirlenen hipotezler negatif yönlü bir şekilde oluşturulmuştur.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Nevşehir’de faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Nevşehir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nden alınan verilere göre Nevşehir ilinde 98 adet turizm işletme belgesi, 355 adet ise belediye belgeli olmak üzere toplam 453 adet konaklama işletmesi bulunmaktadır. Araştırmanın örnek grubu ise Nevşehir’deki 6 adet 5 yıldızlı ve 16 adet 4 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanlarından oluşup, tesadüf olmayan örnekleme yöntemlerinden, yargısal örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir.

Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırma iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmanın konusu, amacı, önemi, kapsamı ve konu ile ilgili literatür taramasına değinilmiştir. İkinci bölümde ise çalışanlarının örgütsel güven düzeylerinin sanal kayıtarma davranışlarını etkileyip etkilemediğini belirlemeye yönelik bir uygulama yapılmıştır.

Araştırmanın ilk bölümü için ikincil kaynaklardan konu ile ilgili kavramsal bilgiler toplanmış, yerli ve yabancı kaynaklardan daha önce yapılmış olan çalışmalar incelenmiştir. İkinci bölümde ise bir uygulama yapılarak birincil veriler toplanmıştır. Araştırmanın sonuç bölümünde ise, anket çalışması sonucunda elde edilen verilere dayanarak yapılan analizler ışığında gerekli yorumlar ve öneriler yapılmıştır.

Veriler, ilgili personellerden anket yoluyla elde edilmiştir. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, örgütsel güven düzeyini ve sanal kayıtarma davranışlarını saptamayı amaçlayan iki ölçek yer almaktadır. Örgütsel güven ölçeği (Chathoth vd., 2011) 3 boyut ve 19 ifadeden oluşmaktadır. Ancak yapılan faktör analizi sonucunda 2 ifade ölçekten çıkarılarak ifade sayısı 17’ye düşürülmüştür.

Bu ölçekte örgütsel güven düzeyi beşli Likert tipi ölçekle (Kesinlikle Katılıyorum, Katılıyorum, Kararsızım, Katılmıyorum, Kesinlikle Katılmıyorum) ölçülmüştür.

Sanal kaytarma davranışları ölçeği (Doorn, 2011) ise 4 boyut ve 12 ifadeden oluşmaktadır. Fakat bu ölçekteki ifadeler de faktör analizine tabi tutulmuş ve analiz sonucunda boyut sayısı 2'ye, ifade sayısı ise 10'a düşmüştür. Bu ölçekte sanal kaytarma davranışları beşli Likert tipi ölçekle (Neredeyse Hiç, Nadiren, Bazen, Devamlı, Neredeyse Her Zaman) ölçülmüştür.

Her iki ölçekte de faktör analizi neticesinde anketten çıkartılan ifadelerin dil ve kültür farklılıklarından ötürü ölçülmek istenen kavramlara dair net bir anlam taşımadığı düşünülmektedir.

İkinci bölümde ise katılımcıların demografik bilgilerini ölçmeye yönelik ifadeler yer almaktadır.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Araştırma anketinden elde edilen veriler bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Araştırmada, kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik analizleri ile tanımlayıcı istatistiksel analizlerden, örgütsel güven ile sanal kaytarma arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya koymak üzere korelasyon analizinden ve örgütsel güven düzeyinin sanal kaytarma davranışları üzerinde etkili olup olmadığını ölçmek üzere regresyon analizinden yararlanılmıştır. Dolayısıyla araştırmanın bu bölümünde söz konusu analizlere ilişkin sonuçlar paylaşılmıştır. Bu bağlamda öncelikle güvenilirlik analizi sonuçları belirtilmiştir. Daha sonra katılımcılar ait demografik bulgulara ve en son olarak korelasyon analizi ile regresyon analizleri sonuçlarına yer verilmiştir.

Anket formları araştırmanın örneklemini oluşturan çalışanlara elden dağıtılarak doldurulması sağlanmıştır. Anket %95 güven düzeyinde değerlendirilmiş olup elde edilen veriler, uygulanacak analizlerin belirlenmesi amacıyla normallik testlerine tabi tutulmuştur. Bu amaçla değişkenlerin çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri incelenmiş ve örgütsel güven değişkeninin çarpıklık değerinin (-,812) ve basıklık değerinin (,618) olduğu, sanal kaytarma değişkenine ait çarpıklık değerinin ise (,194) ve basıklık değerinin (,520) olduğu ortaya çıkmıştır. Tabachnick ve Fidell (2001), söz konusu değerlerin +1,5 ile -1,5 arasında olması durumunda verilerin normal dağılım gösterdiğini ifade etmektedir. Buna göre verilerin normal dağılım gösterdiği ortaya çıkmıştır. Tablo 1'de normallik testlerine ait analiz sonuçları görülmektedir.

Tablo 1: Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Değişkenlerine Ait Normallik Analizi Sonuçları

Örgütsel Güven	İstatistik	Std. Hata
Skewness (çarpıklık)	-0,812	0,191
Kurtosis (basıklık)	0,618	0,379
Sanal Kaytarma	İstatistik	Std. Hata
Skewness (çarpıklık)	0,194	0,191
Kurtosis (basıklık)	0,520	0,379

Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi

Araştırmada yer alan ölçeklerin güvenilirliğini tespit etmek için sıkça kullanılan yöntemlerden olan Cronbach's alfa katsayısı temel alınmıştır. Örgütsel Güven Ölçeğinin Cronbach's alfa katsayısı 0,948'dir. Sanal Kaytarma Ölçeğinin

Cronbach's alfa katsayısı ise 0,807'dir. Tablo 2'de her iki ölçeğe ve alt boyutlara ait güvenilirlik analizleri sonuçları belirtilmiştir.

Tablo 2: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

	Cronbach's alfa	İfade Sayısı
Örgütsel Güven Toplam	0,948	17
Bağlılık	0,923	8
Dürüstlük	0,876	5
Güvenilirlik	0,863	4
Sanal Kaytarma Toplam	0,807	10
Alışkanlık ve Kişisel Gelişim Davranışları	0,842	6
Sapkın/Suistimal Davranışlar	0,750	4

Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda her iki ölçek ve alt boyutlara ait Cronbach's alfa (α) katsayılarının 0,70'in üzerinde olduğu görülmektedir. Kalaycı (2010), Cronbach's alfa (α) katsayısının; 0,60 ile 0,80 arasında bir değer alması durumunda ölçeğin oldukça güvenilir; 0,80 ile 1,00 arasında değer alması durumunda ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir olarak kabul edildiğini belirtmektedir. Bu anlamda, elde edilen değerler göz önünde bulundurulduğunda, araştırmada kullanılan her iki ölçeğin de güvenilirlik derecelerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmada kullanılan ve 8'i bağlılık, 5'i dürüstlük ve 4'ü güvenilirlik boyutlarına ilişkin olmak üzere toplam 17 ifadeden oluşan örgütsel güven ölçeğinin KMO değeri 0,927 olup Bartlett test sonucu ($p=0,000$) anlamlı çıkmıştır ($p<0,05$). 6'sı alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları ve 4'ü suistimal davranışlar boyutlarına ilişkin olmak üzere toplam 10 ifadeden oluşan sanal kaytarma ölçeğinin KMO değeri ise 0,796 olup bu değişkene ait Bartlett test sonucu da ($p=0,000$) anlamlı çıkmıştır ($p<0,05$).

Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan toplam 162 adet otel çalışanına ilişkin demografik özellikler, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, işletmede çalışma süresi ve çalıştıkları departman olmak üzere toplam 5 başlık altında incelenmiştir. Tablo 3'te demografik özelliklere ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 3: Demografik Özelliklere Ait Bulgular

Değişken	Sayı	%	Değişken	Sayı	%		
Cinsiyet	Kadın	46	28,4	İşletmede Çalışma Süresi	0-4 yıl	98	60,5
	Erkek	116	71,6		5-9 yıl	51	31,5
Yaş	18-25	66	40,7	Eğitim Durumu	10-14 yıl	10	6,2
	26-33	49	30,2		15-19 yıl	2	1,2
	34-41	29	17,9		20 yıl ve üzeri	1	0,6
	42-49	13	8,0		İlköğretim	16	9,9
	50 ve üzeri	5	3,1		Lise	89	54,9
Departman	Ön büro	38	23,5	Ön lisans	40	24,7	
	Yiyecek-İçce.	124	76,5	Lisans	16	9,9	
				Lisansüstü	1	0,6	
TOPLAM	162	100	TOPLAM	162	100		

Tablo 3'te yer alan verilere göre toplam 162 adet katılımcının %71,6'sının erkeklerden oluştuğu, %28,4'ünün ise kadınlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların %40,7'lik bir oranla çoğunluğunun 18-25 yaş arasında olduğu, %30,2'sinin ise 26-33 yaş arasında olduğu görülmektedir. Dolayısıyla katılımcıların büyük oranda genç yaşta çalışanlardan oluştuğu tespit edilmiştir. Diğer katılımcıların ise %17,9'u 34-41 yaş, %8'i 42-49 yaş aralığında ve %3,1'i 50 ve üzeri yaşta yer almaktadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde %54,9'unun lise, %24,7'sinin ön lisans, %9,9'unun ilköğretim, diğer %9,9'luk kısmının lisans ve son olarak sadece bir kişinin lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %76,5'lik bir oranla çoğunluğunun yiyecek-ıçecek departmanında, geri kalan %23,5'lik kısmının ise ön büro departmanında çalıştıkları anlaşılmaktadır. Son olarak katılımcıların mevcut iş yerlerindeki çalışma süreleri incelendiğinde çoğunluğunun (%60,5) 0-4 yıl arası, %31,5'lik bir kısmının ise 5-9 yıl arası çalıştıkları görülmektedir. Geriye kalan %6,2'lik kısmının 10-14 yıl arası, %1,2'sinin 15-19 yıl arası ve son olarak sadece bir kişinin 20 yıl ve üzeri bir zamandan bu yana aynı işletmede çalıştığı görülmektedir. Dolayısıyla aynı işletmede 10 yıl ve üzeri bir zamandan bu yana çalışan kişi sayısının oldukça az olduğu tespit edilmiştir.

Örgütsel Güven İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Örgütsel güven ile sanal kaytarma ve her iki değişkenin alt boyutları arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya koymak üzere çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 4'de analize ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

Tablo 4: Korelasyon Analizi Sonuçları

	1	2	3	4	5	6
1 Bağlılık	1					
2 Dürüstlük	,764**	1				
3 Güvenilirlik	,685**	,649**	1			
4 Toplam Örgütsel Güven	,945**	,894**	,833**	1		
5 Aışkanlık/Kişisel Gelişim Davranış.	,129	,074	-,090	,066	1	
6 Sapkın/Suistimal Davranışlar	-,133	-	-,119	-	,252**	1
		,287**		,194*		
7 Toplam Sanal Kaytarma	,042	-,070	-,124	-,036	,901**	,648**

*p<0.05 (Çift Yönlü); **p<0.01 (Çift Yönlü)

Yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; sanal kaytarma alt boyutlarından sadece sapkın/suistimal davranışlar alt boyutu ile örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Sapkın/suistimal davranışlar ile dürüstlük arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r = -0,287$, $p < 0,01$). Ayrıca sapkın/suistimal davranışlar ile genel örgütsel güven arasında da negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = -0,194$, $p < 0,05$). İlişkinin negatif yönlü olması, değişkenlerden birinin artarken diğerinin azalması anlamına gelmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016).

Örgütsel Güven İle Sanal Kaytarma Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Çalışmada örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışları üzerinde herhangi bir etkiye sahip olup olmadığını ortaya koymak üzere basit regresyon, değişkenlerin alt boyutları arasında bir etki söz konusu olup olmadığını belirlemek için ise

çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Çoklu regresyon, birden fazla bağımsız değişkenin bir bağımlı değişken üzerindeki etkisini incelemek üzere yapılan bir analiz türü olarak ifade edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016). Dolayısıyla örgütsel güvenin her bir alt boyutunun, sanal kaytarma davranışlarının her bir alt boyutu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olup olmadığını belirleyebilmek için bu analiz türü tercih edilmiştir. Tablo 5'te örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışları üzerinde herhangi bir etkiye sahip olup olmadığını belirlemeye yönelik yapılan basit regresyon analizine ilişkin sonuçlar sunulmuştur.

Tablo 5: Örgütsel Güvenin Sanal Kaytarma Üzerine Etkisini İnceleyen Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)
Örgütsel Güven	-,036	-,450	,653
F	,203		
R	,036		
R²	,001		
Adjusted R²	-,005		
Durbin-Watson	1,869		

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Sanal Kaytarma= f (Örgütsel Güven)

Tablo 5'e göre, örgütsel güvenin sanal kaytarma üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda H₁ hipotezini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli hipotezi desteklememektedir. Dolayısıyla H₁ reddedilmiştir.

Tablo 6: Örgütsel Güvenin Sanal Kaytarmanın Alt Boyutu Olan Alışkanlık/Kişisel Gelişim Davranışları Üzerindeki Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	TOLERANCE	VIF
Bağlılık	,333	2,595	,010*	,354	2,826
Dürüstlük	,045	,369	,712	,386	2,590
Güvenilirlik	-,348	-3,200	,002**	,493	2,030
F	4,454				
R	,279				
R²	,078				
Adjusted R²	,060				
Durbin-Watson	1,950				

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Alışkanlık/Kişisel Gelişim Davranışları = f (Bağlılık, Dürüstlük, Güvenilirlik)

Tablo 6'da örgütsel güvenin, sanal kaytarma davranışlarının alt boyutlarından olan alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları boyutu üzerindeki etkisini incelemeye yönelik regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tabloya göre oluşturulan model çalışanların alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları değişiminin %6 (Adjusted R²)'sını açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, çalışanların alışkanlık ve kişisel gelişim davranışlarındaki değişimin %6'sı örgütsel güven bağımsız değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Tabloda bağlılığın alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu, güvenilirliğin alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerine olan

etkisinin ise doğrusal ve negatif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkarken, dürüstlük boyutunun alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Bu bilgiler ışığında H_{1a} , H_{1c} ve H_{1e} alt hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli H_{1a} ve H_{1e} hipotezlerini desteklemekte H_{1c} hipotezini ise desteklememektedir. Dolayısıyla H_{1a} ve H_{1e} alt hipotezleri kabul edilirken, H_{1c} alt hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 7: Örgütsel Güvenin Sanal Kaytarmanın Alt Boyutu Olan Sapkın/Suistimal Davranışlar Üzerindeki Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SİG. (P)	TOLERANCE	VIF
Bağlılık	,181	1,431	,154	,354	2,826
Dürüstlük	-,463	-3,813	,000**	,386	2,590
Güvenilirlik	,057	,535	,594	,493	2,030
F	5,967				
R	,319				
R²	,102				
Adjusted R²	,085				
Durbin-Watson	1,849				

* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır

Sapkın/Suistimal Davranışlar = f (Bağlılık, Dürüstlük, Güvenilirlik)

Tablo 7'de örgütsel güvenin, sanal kaytarma davranışlarının alt boyutlarından olan sapkın/suistimal davranışlar boyutu üzerindeki etkisini incelemeye yönelik regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tabloda, oluşturulan modelin çalışanların sapkın/suistimal davranışları değişiminin %85 (Adjusted R²)'ini açıkladığı görülmektedir. Diğer bir deyişle, çalışanların sapkın/suistimal davranışlarındaki değişimin %85'i örgütsel güven bağımsız değişkeni tarafından açıklanmaktadır. Tabloda dürüstlüğü'nün sapkın/suistimal davranışlar üzerine olan etkisinin doğrusal ve negatif yönlü olduğu, bağlılığın ve güvenilirliğin ise sapkın/suistimal davranışlar üzerine herhangi anlamlı bir etkisinin olmadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Bu bilgiler ışığında H_{1b} , H_{1d} ve H_{1f} alt hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan regresyon modeli H_{1d} hipotezini desteklemekte H_{1b} ve H_{1f} hipotezlerini ise desteklememektedir. Dolayısıyla H_{1d} alt hipotezi kabul edilirken, H_{1b} ve H_{1f} alt hipotezleri reddedilmiştir.

Gerçekleştirilen her iki çoklu regresyon analizindeki modelde ayrıca, bağımsız değişkenlerin kendi aralarında çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığını görebilmek için tolerans ve VIF değerlerine de yer verilmiştir. Bu değerler incelendiğinde, bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık problemi olmadığı (Tolerans > .2; VIF < 10) görülmektedir.

Araştırmada öne sürülen hipotezlere dair sonuçlar Tablo 8'de özet şeklinde sunulmuştur;

Tablo 8: Araştırma Hipotezlerine İlişkin Sonuçlar

H1: Örgütsel güvenin sanal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H1a: Örgütsel güvenin alt boyutlarından bağlılığın sanal kaytarma alt boyutlarından alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H1b: Örgütsel güvenin alt boyutlarından bağlılığın sanal kaytarma alt boyutlarından sapkın/suistimal davranışlar üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H1c: Örgütsel güvenin alt boyutlarından dürüstlüğün sanal kaytarma alt boyutlarından alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Red
H1d: Örgütsel güvenin alt boyutlarından dürüstlüğün sanal kaytarma alt boyutlarından sapkın/suistimal davranışlar üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H1e: Örgütsel güvenin alt boyutlarından güvenilirliğin sanal kaytarma alt boyutlarından alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Kabul
H1f: Örgütsel güvenin alt boyutlarından güvenilirliğin sanal kaytarma alt boyutlarından sapkın/suistimal davranışlar üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	Red

SONUÇ

Örgüt mensuplarının örgüte karşı barındırdıkları güven eğilimi olarak tanımlanan örgütsel güven, bireyin, sergileyeceği davranışların seçiminde önemli bir rolü bulunmaktadır. Nitekim güven duygusunun düşük olduğu örgütlerde, çalışanların örgütsel hedefleri benimsemedikleri, sorumluluk almaktan kaçındıkları ve işten kaçma davranışları sergiledikleri görülmektedir. (Bökeoğlu ve Yılmaz, 2008). Çalışanların işten kaçmalarına yönelik olarak sergiledikleri davranışlardan biri de sanal kaytarma olarak adlandırılan, çalışma saatleri içinde bilişim teknolojilerini özel amaçla kullanmalarıdır. İşyerinde sanal kaytarmaya yönelik davranışların artması, mesai saatlerinin boşa harcanmasına, örgüt kaynaklarının yanlış biçimde kullanılarak ziyan olmasına ve örgütte verimliliğin düşmesine neden olmasının yanı sıra örgüt açısından ahlaki olmayan ve örgütü yasal yaptırımlarla karşı karşıya bırakabilecek davranışlara neden olabilmektedir. Çalışanları örgüt içerisinde sanal kaytarma davranışlarında bulunmaya iten nedenler anlaşıldığında, bu yöndeki davranışların azaltılabileceği düşünülmektedir. Bu anlamda çalışmada, çalışanların örgütlerine ilişkin duydukları güven algıları ile sergiledikleri sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır. Söz konusu ilişkiyi tespit edebilmek için Nevşehir’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarından anket yoluyla veriler toplanmıştır. Toplanan veriler çeşitli analiz yöntemleri ile incelenmiştir. Korelasyon analizi neticesinde örgütsel güven ile sanal kaytarma alt boyutlarından sapkın/suistimal davranışlar arasında ve örgütsel güven alt boyutlarından dürüstlük ile yine sapkın/suistimal davranışlar arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu ilişkilerin negatif yönlü olması, değişkenlerden birinin artarken diğerinin azalması anlamına gelmektedir. Çalışmada ayrıca, örgütsel güvenin, alt boyutları ile birlikte sanal kaytarma ve alt boyutları üzerindeki etkisini belirleyebilmek için regresyon analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda, örgütsel güvenin alt boyutlarından bağlılığın, sanal kaytarma alt boyutlarından alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Yani

çalışanların örgüte olan bağlılığı arttıkça kişisel gelişim amaçlı sanal kaytarma davranışları da artmaktadır. Bu sonucun, örgüt açısından istenmeyen bir durum olmadığı söylenebilir. Nitekim kişisel gelişim davranışları, bireylerin kişisel gelişimlerini artırmak amacıyla sanal kaytarma davranışları sergilemeleri olarak açıklanmakta (Doorn, 2011) ve bu tür faaliyetlerin hem kuruma hem de çalışanlara fayda sağladığı öne sürülmektedir. Bu gruptaki davranışlara örnek olarak; çalışanların işleriyle ilgili eğitim programlarına, tartışma guruplarına üye olması, yayın indirmesi, kurumları ile ilgili araştırma yapması veya bilgiler toplaması gösterilebilir. Böylelikle çalışanların bilgili düzeyi gelişmekte, bu sayede diğer çalışanlara ve kuruma faydalı olmaktadır (Anandarajan, Devine ve Simmers, 2004).

Regresyon analizi sonucunda, örgütsel güvenin alt boyutlarından dürüstlüğü, sanal kaytarma alt boyutlarından sapkın/suistimal davranışlar üzerinde negatif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu da tespit edilmiştir. Yani çalışanların örgütün kendilerine karşı dürüst davrandıklarına dair algıları arttıkça sapkın ve suistimal içerikli sanal kaytarma davranışları azalacaktır. Sapkın/suistimal davranışlar, çalışanların işleri ile ilgi olmayan kumar, bahis ve yetişkin içerikli benzeri sitelere girmek ile çevrimiçi oyun oynamak gibi davranışlar yapmasıdır. Bu tür davranışlar bireylere ve örgüte olumsuz etkiler yaratır (Doorn, 2011). Dolayısıyla örgüt açısından en istenmeyen sanal kaytarma türüdür. Bu türdeki sanal kaytarma davranışlarının azaltulmasını sağlamak adına çalışanların örgütün dürüst olduğuna dair algılarını arttıracak önlemler geliştirilmelidir. Dürüstlük boyutu, doğruluk ve adalet gibi değerleri içermekte, çalışanlar arası ilişkilerde dürüstlük, doğruluk ve açıklığı destekleyerek onlara rehberlik etmeyi ifade etmektedir (Chathoth vd., 2011). Bu bağlamda örgüt içerisinde özellikle yöneticilerin çalışanlara karşı dürüst ve adil davranmaları, çalışanlar arasındaki ilişkilerde açık olmayı teşvik edecek stratejiler geliştirmeleri önerilebilir.

Son olarak örgütsel güvenin alt boyutlarından güvenilirliğin sanal kaytarma alt boyutlarından alışkanlık ve kişisel gelişim davranışları üzerinde negatif yönde anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanların örgüte duydukları güven düzeyi arttıkça alışkanlık ve kişisel gelişim amaçlı sanal kaytarma davranışları azalacaktır. Her ne kadar literatürde kişisel gelişim amaçlı davranışların bazı durumlarda örgüt açısından faydalı olabileceğine dair görüşler bulunsa da internet kullanımının alışkanlık haline gelmesi, mesai saatlerinin örgüt açısından verimsiz bir şekilde kullanılmasına sebep olabilmektedir. Dolayısıyla, çalışanların örgüte duydukları güvenin arttırılmaya çalışılması, bu yöndeki sanal kaytarma davranışlarının azaltulmasını sağlayabilir. Örgüte olan güvenin arttırılması; çalışanların kararlara katılımına, ihtiyaç ve duygularını doğru bir şekilde iletebilmelerine, örgüt içi iletişimin açık olmasına ve bilginin paylaşılmasına bağlıdır (Mishra ve Morrissey 1990'dan akt. Özüdoğru, 2019). Bu bağlamda söz konusu unsurların örgüt içerisinde gerçekleştirilmesini sağlayacak çalışmalar yapılması önerilebilir.

Araştırma sadece Nevşehir'de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanlarını kapsamı bakımından diğer konaklama işletmeleri veya turizm sektöründe faaliyet gösteren diğer işletme çalışanlarının da dâhil edilmesi durumunda farklı sonuçlar ortaya çıkacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın bir diğer kısıtı ise, Nevşehir bölgesi açısından düşük yoğunluktaki bir turizm sezonunda gerçekleştirilmesidir. Sezondaki düşüklüğe bağlı olarak konaklama işletmeleri çalışan personel sayısını düşük tutmakta, bu durum katılımcı sayısının da yoğun sezona oranla daha az olmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla konuyla ilgili gelecekte yapılması düşünülen çalışmalara diğer konaklama veya turizm işletmelerinin çalışanlarının da dâhil edilmesi ve katılımcı sayısının artırılması adına daha yoğun turizm sezonlarında gerçekleştirilmesi önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Anandarajan, M., Devine P. ve Simmers C.A. (2004). Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management. Murugan Anandarajan ve Claire A. Simmers (Ed.), *A Multidimensional Scaling Approach to Personal Web Usage in the Workplace* içinde (Information Science Publishing, London) ss: 61-78.
- Batı, G.F. ve Tutar, E. (2016). Örgütsel Güven Kavramı, Özellikleri ve Yararları. *İstanbul Arel Üniversitesi Ekonomi Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(2): 35-41.
- 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.
- Bock, G. ve Ho, S.L. (2009). Non-work Related Computing (NWRC). *Communications of the ACM*, 52(4): 124-128.
- Bökeoğlu, Ö.Ç. ve Yılmaz, K. (2008). İlköğretim Okullarında Örgütsel Güven Hakkında Öğretmen Görüşleri. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 54: 211-233.
- Chathoth, P.K., Mak, B., Sim, J., Jauhari, V. ve Manaktola, K. (2011). Assessing Dimensions of Organizational Trust Across Cultures: A Comparative Analysis of U.S. and Indian Full Service Hotels'. *International Journal of Hospitality Management*, 30: 233-242.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri ve Sonuçları. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10(2): 139-150.
- Doney, P.M. ve Cannon, J.P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61(2): 35-51.
- Doorn, O.V.N. (2011). Cyberloafing: A Multi-dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework. Masters Thesis, Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences, Eindhoven.
- Ganesan, S. ve Hess, R. (1997). Dimensions and Levels of Trust: Implications for Commitment to a Relationship. *Marketing Letters*, 8(4): 439-448.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- İbrahimoglu, N., Ugurlu, Ö.Y. ve Kızıloğlu, M. (2011). Örgütlerde Mentorlüğün Örgütsel Güven Algısına Etkisine İlişkin Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3): 297-318.
- Kalaycı, E. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Siber Aylaklık Davranışları ile Öz Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın.
- Karataş, A. ve Avcı, S.B. (2017). Kamu Kurumlarında Sanal Kaytarma Olgusunun Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22: 2321-2346.
- 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.
- Lim, V.K.G. ve Chen, D.J.Q. (2012). Cyberloafing at the Workplace: Gain or Drain on Work? *Behaviour and 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(8): 1081-1093.
- Mishra, J. ve Morrissey, M.A. (2000). Trust in Employee/Employer Relationships: A Survey of West Michigan Managers. *Seidman Business Review* 6(1): 13-15.
- Niaei, M. Peidaei, M.M. ve Nasiripour, A.A. (2014). The Relation Between Staff Cyberloafing and Organizational Commitment in Organization of Environmental Protection. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(7): 59-71.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış*, 14(1): 99-114.
- Örücü, E. ve Özdoğru, M. (2019) Örgütsel Güven İle Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. Adnan Menderes Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(3): 66-80.
- 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*, ss: 18-33.
- Tabachnick, B.G. ve Fidell, L.S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Fourth Edition, Allyn and Bacon, USA.
- Tan, H.H. ve Tan, C.S. (2000). Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126(2): 241-260.
- Tokgöz, E. ve Aytemiz Seymen, O. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(39): 61-76.

- Ulusoy, H. ve Benli, D.G. (2017). Akademisyenlerin Sanal Kaytarma Davranışları: Bir Kamu Üniversitesi Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(54): 924-934.
- Ünal, Ö.F. ve Tekdemir, S. (2015). Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2): 95-118.
- Ünal, Ö.F., Tekdemir, S. ve Yıldızbaş, S. (2017). Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Amaçları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2): 515-534.
- Yağcı, M. ve Yüceler, A. (2016). Kavramsal Boyutlarıyla Sanal Kaytarma. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 2(2): 531-540.
- Yıldız, H., Yıldız, B. ve İyigün, 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 ss: 480-484.
- Yüceler, A., Kaya, D. ve Özen, M.Y. (2017). Örgütsel Bağlılık ile Sanal Kaytarma İlişkisinin İncelenmesi. *Kesit Akademi Dergisi*, 3(12): 494-509.