



**T.C.  
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA SANAL KAYTARMA VE  
ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ**

**DİDEM GÜLTEKİN BENLİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ  
SAĞLIK YÖNETİMİ ANABİLİM DALI**

**SİVAS-2017**

**“Sağlık Çalışanlarında Sanal Kaytarma Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi”** adlı **Yüksek Lisans** Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna uygun olarak hazırlanmış ve jürimiz tarafından Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü **Sağlık Yönetimi** Ana Bilim Dalında **Yüksek Lisans** tezi olarak kabul edilmiştir.

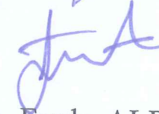
Başkan

  
Doç. Dr. Hatice ULUSOY

Üye

  
Yrd. Doç. Dr. Selma SÖYÜK

Üye

  
Yrd. Doç. Dr. Ferda ALPER  
AY

Üye (Danışman)

  
Doç. Dr. Hatice ULUSOY

ONAY

Bu tez çalışması, 22.09.2017 tarihinde Enstitü Yönetim Kurulu tarafından belirlenen ve yukarıda imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Zübeyda AKIN POLAT

SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ  
MÜDÜRÜ

**T.C.  
CUMHURİYET ÜNİVERSİTESİ  
SAĞLIK BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA SANAL KAYTARMA VE  
ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ**

**DİDEM GÜLTEKİN BENLİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**TEZ DANIŞMANI  
DOÇ DR. HATİCE ULUSOY**

**SİVAS**

**2017**

Bu tez, Cumhuriyet Üniversitesi Senatosu'nun 18.02.2015 tarihli ve 4/4 sayılı kararı ile kabul edilen Sağlık Bilimleri Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzuna göre hazırlanmıştır.

## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimimde ve tez çalışmamın yürütülmesinde, emekleri, sonsuz sabır ve deneyimleriyle yol gösteren, güler yüzünü hiç eksik etmeyen, çok değerli hocam Doç. Dr. Hatice ULUSOY' a, sonsuz saygı ve teşekkürü borç bilirim.

Yüksek Lisans eğitimim boyunca benden desteklerini, bilgi ve yardımlarını esirgemeyen çok kıymetli bölüm hocalarım; Yrd. Doç. Dr. Ferda ALPER AY, Yrd. Doç. Dr. Enis Baha BİÇER ve Yrd. Doç. Dr. Ümit NALDÖKEN' e teşekkürler ederim.

Her zaman yanımda olan, bana güç veren, tüm hayatım boyunca desteklerini benden hiç esirgemeyen, çok değerli anneme, babama ve kardeşime, yoğun çalışmalarım sırasında sonsuz anlayışıyla bana her zaman destek olan eşime ve onu yetiştiren çok değerli ailesine binlerce kez teşekkür ederim.

Özellikle son birkaç aydır elimi karnıma her koyduğumda bana varlığını hissettiren, benimle gülüp benimle ağladığını düşündüğüm, beni heyecanlandıran ve sabırsızlandıran minik oğlum sana çok teşekkür ederim.

Motivasyona ve gülmeye ihtiyaç duyduğum her an yanımda olan, iş arkadaşlığının ötesinde dostluk ve samimiyetleriyle her koşulda beni destekleyen Yrd.Doç. Dr. Emine DİNÇER ve Arş. Gör. Sinem SARIÇOBAN' a çok teşekkürler.

Çalışmamın uygulama kısmında tüm yardımlarıyla ve nezaketiyle bana destek olan Sivas Numune Hastanesi personeline teşekkür ederim.

Umutsuzluğa kapıldığım her an, gülümsememi sağlayan minik dostlarım Pamuk ve Alex'e teşekkür ederim.

## ÖZET

### SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA SANAL KAYTARMA VE ÖRGÜTSEL GÜVEN ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ

**Didem GÜLTEKİN BENLİ**

**Yüksek Lisans Tezi, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı**

**Danışman: Doç. Dr. Hatice ULUSOY**

**2017, 93 sayfa**

Sanal kaytarma ve örgütsel güven, iş performansını etkileyen önemli faktörlerdendir. Bu araştırma, Sivas Numune Hastanesi'nde çalışan sağlık çalışanlarında sanal kaytarma ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır.

Çalışmanın verileri, kişisel bilgi formu, Sanal Kaytarma Ölçeği ve Örgütsel Güven Ölçeği kullanılarak, 5-31 Ocak 2016 tarihleri arasında toplanmıştır. Tanımlayıcı ve kesitsel olarak yapılan çalışmaya Sivas Numune Hastanesi'nde çalışan 305 sağlık personeli katılmıştır. Sanal Kaytarma Ölçeği ve Örgütsel Güven Ölçeği Cronbach's Alpha katsayıları sırasıyla; 0,885 ve 0,948'dir.

Çalışmaya katılanların %68,8'inin kadın, %51,5'inin 35 yaş ve altı yaş grubunda, %80,7'sinin evli, %59,3'ünün önlisans/lisans mezunu olduğu ve katılımcıların %50,8'inin hemşire olduğu saptanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, "Sanal Kaytarma Ölçeği" puan ortalaması  $27,90 \pm 10,20$  olarak hesaplanmıştır. Cinsiyet, eğitim ve meslek grupları ile önemsiz sanal kaytarma arasında; yaş, çalışma yılı ve kurum içindeki internet olanakları ile ciddi sanal kaytarma arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Çalışmaya katılanların, "Örgütsel Güven Ölçeği" puan ortalaması  $110,85 \pm 31,28$  olarak hesaplanmıştır. Örgütsel güvenin alt boyutlarından yöneticiye güven ile katılımcıların yönetsel görevinin olup olmaması, kurum içindeki internet olanakları arasında; çalışma arkadaşlarına güven alt boyutu ile yaş, eğitim durumu, çalışma yılı ve kurum içindeki internet olanakları arasında, örgüte güven alt boyutu ile eğitim durumu, kurum içindeki internet olanakları ve meslek arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sanal Kaytarma, Örgütsel Güven, Sağlık Personeli

## ABSTRACT

### IDENTIFY THE CORRELATION BETWEEN CYBERLOAFING AND ORGANIZATIONAL TRUST OF HEALTH CARE STAFF

Master's Thesis, Department of Health Management

Assoc.Prof. Hatice ULUSOY

2017, 93 Pages

Cyberloafing and organizational trust are significant factors affecting professional performance. This study was carried out in order to identify the correlation between cyberloafing and organizational trust of health care staff working at Numune Hospital of Sivas.

Data of the study was gathered using personal information form, Cyberloafing Scale and Organizational Trust Scale from 05.01.2016 to 31.01.2016. 305 health care personnel from Numune Hospital of Sivas participated in the cross-sectional study. According to Alpha Cronbach coefficients, Cyberloafing scale and Organizational trust scale were; 0,885 and 0,948.

68,8% of the participants were women, 51,5% were in age group of 35 years and below, 80,7% were married, 59,34% had Associate or Bachelor's degree, 92,40% had no administrative role in the institution and 50,8% were nurses.

According to the findings, cyberloafing score of health care staff working at Numune Hospital of Sivas is  $27,90 \pm 10,20$ . As a result of the analyses carried out, it was found out that, there is a statistically significant relationship between gender, education and occupation groups and insignificant cyberloafing behaviours; there is statistically significant relationship between age, years of work and internet availability, and significant cyberloafing behaviours.

The average Organizational Trust Scale score is  $110,85 \pm 31,28$ . It was found out that there is statistically significant relation between; availability of the internet in the institution and whether the participant has an administrative position which is a part of the subfactor managerial trust; confidence subfactor for colleagues and age, education status, working year and internet availability in the institution, the level of education trust, educational status, internet availability in the institution and profession.

**Key words:** Cyberloafing, Organizational Trust, Health Care Staff

## İÇİNDEKİLER

<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>i</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>iv</b>
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	<b>vi</b>
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	<b>vii</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Problemin Tanımı ve Önemi .....	1
1.2. Araştırmanın Amacı .....	6
<b>2. GENEL BİLGİLER</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1. Sanal Kaytarma</b> .....	<b>7</b>
2.1.1. Sanal Kaytarma Tanımı ve Tarihçesi .....	7
2.1.2. Bilgisayar ve İnternet Kullanımı .....	7
2.1.3. Sapkın Örgütsel Davranışlar.....	10
2.1.4. Sanal Kaytarma Kavramı .....	12
2.1.5. Sanal Kaytarma Davranışlarının Değerlendirilmesi.....	13
2.1.6. Sanal Kaytarmanın Sınıflandırılması .....	14
2.1.7. Sanal Kaytarmanın Hukuki Yönden İncelenmesi .....	16
<b>2.2. Örgütsel Güven</b> .....	<b>19</b>
2.2.1. Güven Kavramının Tanımı ve Önemi .....	19
2.2.2. Güven Tanımlarında Kullanılan Ortak Kavramlar.....	23
2.2.3. Güven Kavramının Sınıflandırılması .....	28
2.2.4. Örgütsel Güven.....	32
2.2.5. Örgütsel Güven Modelleri.....	35
2.2.6. Örgütsel Güvenin Alt Boyutları .....	37
<b>3. GEREÇ ve YÖNTEM</b> .....	<b>44</b>
3.1. Araştırmanın Tipi .....	44
3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri .....	44
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	44
3.4. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler .....	45
3.6. Veri Toplama Araçları.....	46
3.7. Verilerin Toplanması.....	47
3.8. Verilerin Değerlendirilmesi.....	48
3.9. Araştırmanın Etik Yönü .....	48



<b>4. BULGULAR .....</b>	<b>49</b>
<b>5. TARTIŞMA.....</b>	<b>63</b>
5.1. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Sosyo-Demografik Özellikleri.....	63
5.2. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Sanal Kaytarma Davranışlarının Değerlendirilmesi .....	63
5.3. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Örgütsel Güven Boyutunun Değerlendirilmesi .....	68
5.4. Sağlık Personelinin Sanal Kaytarma ve Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi .....	71
<b>6. SONUÇ ve ÖNERİLER.....</b>	<b>73</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>76</b>
<b>Akça, A. (2013). Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Yüksek Lisans Programı.....</b>	<b>76</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>86</b>
Ek 1. Kişisel Bilgi Formu .....	86
Ek 2. Sanal Kaytarma Ölçek Formu.....	87
Ek 3. Örgütsel Güven Ölçek Formu .....	88
Ek 4. Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Karar Formu .....	90
Ek 5. Sivas Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği İzin Formu.....	92
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>93</b>

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Sapkın Davranış Türleri ve Alt Boyutları .....	11
---	----



## TABLolar DİZİNİ

<b>Tablo 1.</b> Sağlık Çalışanlarının Tanıtıcı Özelliklerinin Dağılımı.....	49
<b>Tablo 2.</b> Sağlık Çalışanlarının Kurumdaki İnternet Olanakları Ve Mesai Saatleri İçinde İnternet Kullanımı.....	50
<b>Tablo 3.</b> Sanal Kaytarma ve Örgütsel Güven Ölçeklerinin Alt boyutlarının Chronbach's Alpha Değerlerinin Dağılımı.....	50
<b>Tablo 4.</b> Ölçeklerin Kolmogorov-Smirnov Z Testi Sonuçları.....	51
<b>Tablo 5.</b> Ölçeklerden Alınan Toplam Puan Sonuçları.....	51
<b>Tablo 6.</b> Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetine Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı...52	
<b>Tablo 7.</b> Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	53
<b>Tablo 8.</b> Sağlık Çalışanlarının Yönetmel Görevleri Olup Olmamasına Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	54
<b>Tablo 9.</b> Sağlık Çalışanlarının Yaş Dağılımlarına Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	55
<b>Tablo 10.</b> Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	56
<b>Tablo 11.</b> Sağlık Çalışanlarının Çalışma Yılına Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	57
<b>Tablo 12.</b> Sağlık Çalışanlarının İşyerinde Sahip Oluğu İnternet Olanaklarına Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	59
<b>Tablo 13.</b> Sağlık Çalışanlarının Meslek Gruplarına Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı .....	60
<b>Tablo 14.</b> Sağlık Personeline Ait Verilerin Korelasyon Analizi Anlamlılık Değerleri .....	61

# 1. GİRİŞ

## 1.1. Problemin Tanımı ve Önemi

Yirmi birinci yüzyılın ekonomik ve kültürel değerlerinin oluşumunu etkileyen en önemli teknolojik gelişmelerin başında bilişim teknolojileri yer almaktadır. Bilişim çağı olarak da adlandırabileceğimiz günümüzde, 1990'lı yılların sonlarından itibaren internet kullanımının yaygın hale gelmesi bireylerin sosyal yaşantısından iş yaşantısına kadar her alanda etkilerini göstermektedir. İnternet erişiminin yaygınlaşmasından önce, yazılı bilgi kaynakları dışında bilgiye kolay ulaşımın başka bir yolunun bulunmaması ve insanların istedikleri bilgiye istediği anda ulaşma şansının olmaması günlük hayatın birçok alanında kısıtlamalara yol açmıştır. Bununla birlikte, 1995 yılında internet kullanımının tamamen serbest bırakılmasıyla erişim sorunları hemen hemen ortadan kalkmış ve internet kullanımı yaşamın tüm alanları üzerinde ciddi boyutlarda değişime yol açmıştır. Öyle ki 1950'li yıllarda kullanılmaya başlanan 'endüstri sonrası çağı' kavramı yerini 1990-1995'li yıllarda 'bilişim çağı' kavramına bırakmıştır (Aydın, 2012).

Bilgisayar kullanımı ile birlikte değişime uğrayan iş hayatı, internetin kullanımı ve tamamen serbest hale geçmesi ile birlikte tekrar değişime uğramıştır. İnternetin yaygın halde kullanılmasıyla bilgisayarların önemi işyerlerinde daha da artmış, internet kullanımı çalışma hayatında gerek bilgiye ulaşım kolaylığı gerekse kurum içi ya da kurumlar arası haberleşme sistemlerinin iyileştirilmesi gibi pek çok yönden avantaj sağlamıştır (Lim ve Chen, 2012; Köse ve ark., 2012). Bununla birlikte teknolojik gelişmelerin tümünde olduğu gibi bu gelişmenin de avantajlarının yanı sıra dezavantajları mevcuttur. Pek çok açıdan iş hayatında kolaylık sağlayan internet kullanımı, bireylerin interneti işyerinde kişisel amaçlar için kullanması durumunda, işveren açısından birçok olumsuzluğu da beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda internet, her ne kadar 21. yüzyılın en önemli buluşlarından biri gibi görülse de, çalışanların sık sık işle ilgisiz olarak kullandıkları yeni bir "iş aksatma hareketi" olarak da karşımıza çıkmaktadır. İnternet erişimi olan pek çok kişi iş ve özel hayatında internete bağımlı hale gelmiş ve internet kullanımı doğrudan yaşamımızın bir parçası olmuştur (Blanchard ve Henle, 2008).

İnternet kullanımı ile birlikte karşılaşılan, iş yaşamında mesai ve verimlilik kaybına yol açan tüm olumsuz durumların sonucunda yeni bir kavram olan "Sanal

Kaytarma'' kavramı ortaya çıkmıştır. Literatürde sanal kaytarma kavramı, ilk kez Robinson ve Bennett (1995) tarafından işyerinde kaynakların boşa harcandığı, üretim karşıtı, önemsiz ya da basit kaytarma davranışları olarak ifade edilmiştir. Günümüzde sanal kaytarma tanım olarak; iş amaçlı kullanım için sunulmuş olan bilgisayar ve internet sistemlerinin kişisel amaçlar için kullanılması anlamına gelmektedir (Lim, 2002; Özkalp ve ark.,2012)

Sanal kaytarma kavramı, uluslararası ve ulusal literatürde farklı şekillerde ifade edilmektedir. Sanal kaytarmanın yakın geçmişte ortaya çıkmış olması ve konu ile ilgili çalışmaların kısıtlılığı, kavramın yalnızca terminolojik açıdan ifade edilmesi ile ilgili fikir ayrılıklarına yol açmamakta aynı zamanda kavramın sınıflandırmasında da çeşitliliğe yol açmaktadır. Mevcut literatürler incelendiğinde sanal kaytarmanın sınıflandırılması için 3 farklı görüş dikkati çekmektedir. Bu sınıflandırmaların arasında özellikle Lim (2002) tarafından yapılan sınıflandırma pek çok araştırmacı tarafından da referans alınmaktadır. Lim sanal kaytarma tiplerini, mesai saatleri içerisinde işle ilgisiz amaçlarla internette gezinme (finans sitelerine girme, işle ilgisiz doküman indirme gibi) ve e-mail faaliyetleri (e-mail kontrol etme, alma ve gönderme gibi) olmak üzere ikiye ayırmıştır. Kabul gören bir diğer sınıflandırma sistemi ise Anandarajan ve ark. (2004) tarafından önerilmiş olup, bu sınıflandırma sisteminde sanal kaytarma aktiviteleri dört alt grup içerisinde toplanmıştır. Bunlar; eğlence amaçlı (internette amaçsız olarak gezinme), zarar verici (video indirme), kişisel öğrenme (işle ilgili doküman indirme) ve belirsiz (diğer kurumlarla ilgili bilgi edinme) sanal kaytarmadır. Blanchard ve Henle (2008) ise, sanal kaytarmayı ciddi ve önemsiz sanal kaytarma davranışları olmak üzere ikiye ayırmıştır. Blanchard ve Henle'ye göre ciddi sanal kaytarma davranışlarına pornografi içeren sitelere girme, önemsiz sanal kaytarma davranışlarına ise haber sitelerinde dolaşma örnek verilebilir.

Son dönemlerin popüler araştırma konuları arasında yer alan sanal kaytarma kavramının iş yaşantısı üzerine etkileriyle ilgili yapılan çalışmalar sonucunda farklı görüşler ortaya atılmıştır. Araştırmacıların bir kısmı sanal kaytarma sayesinde elde edilen eşsiz öğrenme fırsatlarına vurgu yapmakta ve sanal kaytarmanın örgüt çıkarları doğrultusunda kullanıldığında yararlı çıktılar elde edilebileceği görüşünü savunmaktadırlar. Bazı araştırmacılar ise, sanal kaytarmayı, örgüt yararına kullanılsa dahi zaman ve maliyet kaybına yol açacağından dolayı, tamamıyla olumsuz olarak değerlendirmektedir. Bu görüşü benimseyen araştırmacılar sanal

kaytarmanın işletmeler için son derece zararlı ve verimlilik kaybına neden olan bir olgu olduğunu ileri sürmektedirler (Greengard, 2000; Block, 2001; Lim, 2002; Blanchard ve Henle, 2008;).

Her ne kadar gerek kavramsal gerekse etkileri açısından değerlendirildiğinde sanal kaytarma konusu ile ilgili mevcut literatür farklı görüşleri savunmakta ise de, yapılan çalışmaların tamamı, iş yaşamına ve literatüre son yıllarda girmiş olan bu kavramın çalışma hayatı üzerinde ciddi bir biçimde etkili olduğu yönündedir. Yakın geçmiş çalışmaları ile açıklanmaya ve değerlendirilmeye çalışılan sanal kaytarma kavramı, günümüzde çeşitli araştırmacılar tarafından örgütsel öğrenme kapasitesi (Keklik ve ark., 2015) psikolojik sözleşme (İyigün ve ark., 2014), örgütsel güven (Yıldız ve Yıldız, 2015) gibi iş yaşamı üzerinde etkili olan diğer temel kavramlar ile ilişkilendirilmektedir. Bu bağlamda yapılan çalışmalar literatürde yeni ve açıklayıcı olma özellikleri ile de dikkati çekmektedir.

Özkalp ve arkadaşları (2012) Eskişehir’de özel ve kamu sektöründe çalışanlar üzerinde sanal kaytarma davranışlarının görülme sıklığını araştırmış, ciddi sanal kaytarma davranışlarının daha az, önemsiz sanal kaytarma davranışlarının ise daha sık gerçekleştirildiğini bildirmişlerdir ancak araştırmada davranışların görülme sebeplerini incelemediklerini bildirmişlerdir. Yıldız ve arkadaşları (2016) farklı sektörlerden 154 çalışan üzerinde yapmış oldukları araştırmada, sanal kaytarma ve psikolojik sözleşme algısı arasındaki ilişkiyi incelemiş ve sonuç olarak iki faktör arasında pozitif bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. Bayın ve Terekli Yeşilaydın (2014), yapmış oldukları çalışmada, örgütsel sapkın davranışları, örgütsel sapma davranışları başlığı altında, Ankara’da bir üniversite hastanesinde çalışan hemşireler üzerinde değerlendirmiş ve çalışmada bireyler arası sapma ve örgüte yönelik sapma olmak üzere iki alt boyut incelenmiştir. Sonuç olarak hemşirelerin örgüte yönelik sapma derecelerinin bireyler arası sapma derecelerinden daha yüksek olduğunu ifade etmişlerdir. Araştırmacılar direkt olarak sanal kaytarma ve örgütsel güven ilişkisini incelememiş olmakla birlikte, elde ettikleri bulgulardan yola çıkarak örgütsel sapma davranışlarının yüksek olması durumunu örgütsel memnuniyet ve güven kavramları ile ilişkilendirerek değerlendirdiklerini ifade etmişlerdir.

İş yaşamı üzerinde etkili olan temel kavramlar değerlendirildiğinde örgütsel güven kavramı öncelikli olarak ele alınan konular arasında yer almakta ve diğer

etkin kavramlar ile birlikte incelenmektedir. Örgütsel güven kavramını açıklamadan önce, güven ve örgüt kavramları değerlendirilecek olursa, “güven”, insanları psikolojik açıdan bir arada tutan ve tüm insan ilişkilerinin temelinde rol oynayan çok önemli bir faktördür. Ekonomi, psikoloji, sosyoloji ve yönetim bilimlerinde, insan ilişkilerindeki güvenin önemi konusunda fikir birliğine varılmış ve güven duygusu kadar kişilerin davranışlarını tek başına etkileyen başka bir değişken olmadığı kabul edilmiştir (Hosmer, 1995; Ünsal, 2004). Konu ile ilgili literatür incelendiğinde güven kavramı için yapılmış farklı tanımlar görülmektedir. Güven kavramı bir kişinin, diğer kişilerin kelimeleri ve hareketlerine verdiği iyi niyetin derecesi olarak tanımlanabilmektedir. Bir diğer tanıma göre ise güven, karşı tarafın gelecekteki hareketleri ile ilgili beklentilerin, varsayımların, ya da inançların olumlu, faydalı ya da en azından zarar vermeyeceği düşüncesidir (Cook ve ark, 1980; Kramer, 1999).

Örgüt ise, insanların bir ya da daha fazla ihtiyacını karşılamak için, insan madde kaynakları düzeninin ve işleyişinin devamlı iyileştirildiği organik bir yapıdır. Bu sistemde, örgüt amaçlarıyla, işveren ve yöneticilerin, örgütte çalışma amaçları ve gereksinmelerinin birbirini karşılaması ve dengelemesi de söz konusudur. Günlük yaşantısının çoğunu iş ortamında geçiren ve yaşamsal gereksinimlerinin çoğunu karşılamak için çalışan insanlar, kendilerine rahat ve güvenli bir ortam sağlayan örgüt beklentisi içindedir. Tıpkı bireyler gibi, belirli bir kültüre sahip olan örgüt içinde de güven kavramı tartışılmaz bir önem taşımaktadır. İnsanların en önemli seçimlerinden birinin iş seçimleri olduğunu söylemek mümkündür. İşgörenlerin bağlı olduğu kuruma ait hissetmesinde ve örgüte bağlanmasında örgütsel güvenin rolü çok büyüktür (Hasanoğlu, 2004; Çelik, 2015). Örgüte güven, çalışanların belirsiz veya risk içeren bir durumla karşılaştıklarında dahi örgütün taahhütlerinin ve davranışlarının tutarlı olduğuna dair inançlarını ifade etmektedir. Bir diğer ifade ile tüm olumsuzluklara karşın, bireyin örgütün kendisini etkileyecek uygulama ve politikalarına karşı olumlu beklentiler taşıması durumudur (Lewicki, 1998; Demircan ve Ceylan, 2003). Örgütsel güven, bireyin örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları, yöneticilerin dürüst olacağı ve olumsuz durumlarda da verdikleri sözleri tutmaları gibi kavramları içermektedir (Mishra, Morrissey, 1990).

İlgili literatür incelendiğinde, örgütsel güvenin üç alt boyutu ile karşılaşılmaktadır: “örgüte güven”, “yöneticiye güven” ve “çalışma arkadaşlarına

güven". Örgüte güven, çalışanların belirsiz veya riskli bir durumla karşılaştıklarında örgütün sağladığı desteğe ilişkin algısıdır. Yöneticiye güven, bir kişi veya grup tarafından bir kelime, söz veya yazılı açıklamaya dayanan, koşullar değişse bile işgörenin haklarının korunacağına dair beklentidir. Çalışma arkadaşlarına güven ise, kişiler arası güven adıyla da bilinmekte olup; işgörenlerin birbirlerine karşı hareketlerine, konuşmalarındaki dürüstlüğe ve iyi niyetlerine yüklenen inanç olarak tanımlanmaktadır (Mishra ve Morrisey, 1990; Lewicki ve ark., 1998).

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, çalışanların örgütsel güvenlerinin yüksek olması onların yaptıkları işlere odaklanmalarında yardımcı olmaktadır. Güvensiz bir iş ortamında olduğunu düşünen çalışanların ise, motivasyon, iş memnuniyeti ve yaratıcılıkları azalmaktadır (James, 1997; Tokgöz ve Seymen, 2013). Yapılan çeşitli araştırmalar sonucunda, kendini güvende hissetmeyen çalışanların, değişime karşı daha dirençli olduğu, örgüt içi sinik davranışlar sergilediği ya da sapkın davranış türlerine daha yatkın olduğu tespit edilmiştir (Slater, 2000; Türköz ve ark, 2013). Taşkın ve Dilek (2010) yapmış oldukları çalışmada özel bir şirkette çalışanların örgütsel bağlılık ve örgütsel güven dereceleri arasındaki ilişkiyi incelemiş ve sonuç olarak yalnızca örgütsel güven ve duygusal bağlılık arasında kuvvetli bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. İşcan ve Sayın (2010), özel sektör çalışanlarının örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemiş oldukları çalışmada, faktörler arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmişlerdir.

Örgütsel güven kavramı üzerine yapılan araştırma çalışmaları incelendiğinde, literatürde kavramın pek çok yönden değerlendirildiği görülmektedir. Bununla birlikte, EBSCOhost, YÖK Ulusal Tez Merkezi, Web of Science gibi çeşitli bilimsel veri tabanları kullanılarak uluslararası literatürde sanal kaytarma ve örgütsel güven ilişkisinin direkt olarak incelendiği herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ancak, örgütsel güven ve sapkın davranış türleri arasındaki ilişkinin belirlendiği çalışmalar mevcuttur (Lim, 2002; Lim, 2005; Bayın ve Terekli Yeşilaydın, 2014). Sanal kaytarma kavramı, sapkın örgütsel davranış türleri arasında kabul edildiğinden dolayı, her iki faktör arasındaki ilişkinin dolaylı olarak incelendiğini söylemek mümkündür. Ulusal literatürde sanal kaytarma ile örgütsel güven arasındaki ilişkinin incelendiği çalışmalar araştırıldığında tek bir çalışmaya rastlanmıştır (Yıldız ve ark., 2015). Bu bağlamda iki kavram arasındaki



ilişkinin net olarak ortaya konulabilmesi için öncelikle yapılan araştırma çalışmalarının arttırılması ve literatür eksikliğinin giderilmesi önem arz etmektedir. Ayrıca gerek sanal kaytarma davranışlarının gerekse örgütsel güven faktörünün sağlık sektörü ile ilişkilendirildiği çalışmaların eksikliği dikkati çeken bir diğer noktadır. Ülkemizde genel olarak sanal kaytarma kavramı üzerine yapılan araştırma çalışmalarının da eksikliği dikkate alındığında sağlık çalışanlarında sanal kaytarma ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin belirlenmesinin amaçlandığı mevcut çalışmanın önemi daha da artmaktadır.

## **1.2. Araştırmanın Amacı**

Sivas ilinde, Kamu Hastaneler Birliğine bağlı olarak hizmet veren hastanelerde görev yapan hekim, hemşire ve diğer sağlık çalışanları (ebe, sağlık teknisyeni, eczacı vb) ile yapılmış olan bu araştırma temel olarak sanal kaytarma ve örgütsel güven arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile gerçekleştirilmiştir.

Mevcut çalışma örgütsel güven ve sanal kaytarma davranışlarının birbirleri üzerinden etkilendiği varsayımından yola çıkılarak oluşturulmuş ve bu bağlamda her iki faktörün alt boyutlarının arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. Çalışmada sanal kaytarma ciddi ve önemsiz sanal kaytarma olarak iki alt boyutta, örgütsel güven ise; örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven olarak üç alt boyutta değerlendirilmiştir. Her iki faktörün alt boyutları arasındaki ilişki tek tek ele alınarak incelenmiştir. Benzer şekilde bu iki faktörün sosyo-demografik özelliklere göre değişimi çalışmanın kapsamında incelenmiştir.

## **2. GENEL BİLGİLER**

### **2.1. Sanal Kaytarma**

#### **2.1.1. Sanal Kaytarma Tanımı ve Tarihçesi**

İnternet kullanımının yaşamın vazgeçilemez bir parçası olduğu, bilişim dünyası olarak da adlandırdığımız günümüzde, internet gerek kişisel gerekse sosyo-kültürel açıdan pek çok değişimi de beraberinde getirmiştir. Avantaj ve dezavantajlarının halen tartışılmakta olduğu internet kullanımı, son yıllarda özellikle sanal kaytarma kavramının literatüre girmesiyle konunun tartışılmasına yol açmıştır. İşle ilgili kullanım için hizmete sunulmuş internet bağlantısının, işle ilgisiz ve kişisel olarak kullanımı olarak tanımlanan "Sanal Kaytarma" kavramı işyerinde sapkın örgütsel davranışlar arasındaki yerini almıştır. Sanal kaytarma davranışları gerekli önlemler alınmadığı durumlarda işverenleri verimlilik ve maliyet kayıplarına ek olarak yasal ihlallerle de karşı karşıya bırakmıştır. Sanal kaytarmanın özellikle iş yaşamı üzerindeki olumlu veya olumsuz etkilerini değerlendirebilmek için sürecin ilerleyiş biçiminin incelenmesi, bir diğer ifade ile sanal kaytarmanın ortaya çıkışının değerlendirilmesi günümüz araştırma konuları arasında popüler hale gelmiştir. Sanal kaytarma kavramının açıklanabilmesi içinse, öncelikle bilgisayar ve internet kullanımının tarihçesinin incelenmesi ve bunun yanı sıra, geçmişi çok uzun yıllar öncesine dayanan ve literatürde sıklıkla karşılaşılan sapkın örgütsel davranışların açıklanması gerekmektedir (Robinson ve Bennett, 1995; Lim, 2002; Blanchard ve Henle, 2008; Örucü ve Yıldız, 2014)

#### **2.1.2. Bilgisayar ve İnternet Kullanımı**

Bilişim sistemleri, özellikle 1990'lı yılların ortalarından itibaren çevirmeli bağlantı yoluyla, düşük hızla ve yüksek maliyetlerle kullanılmaya başlanmış, daha sonra ise yaygınlaşan ADSL sistemleri ile kolay kullanım ve avantaj sağlayan bir faktör olarak ev ve işyerlerinde yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Çolak ve ark, 2011).

Tüm dünyayı hızla etkisi altına alan bilgisayar ve internet teknolojilerinin temeli ABD ve Sovyet Rusya arasında oluşan rekabete dayanmaktadır. 1957 yılında Sovyetlerin ilk yapay dünya uydusu olan Sputnik'i göndermeleri sonrasında ABD Savunma Bakanlığı bilişim ve teknolojinin orduya en iyi şekilde uyarlanması için

ARPA (Advanced Research Project Agency) projesini başlatmıştır. Olası bir saldırı durumunda dahi, bir kısmı çalışmaya devam edecek olan askeri bilgisayar ağı, Amerikan Hava Kuvvetleri tarafından 1962 yılında tasarlanmış ve kullanıma hazır hale getirilmiştir. İlk bilgisayar ağı 1969'da California'da kurulmuş, Güney Amerika'da bulunan dört büyük bilgisayar bir kontrat aracılığıyla birleştirilmiştir. 1970 yılında bu ağa eklenen büyük bilişim firmaları sonrasında 1971 yılında NASA gibi birçok kuruluş bu ağa katılmış ve bu liste gün geçtikçe büyümeye devam etmiştir. 1972 yılında ağa katılan kuruluşların sayısı 23'e çıkmış ve e-mail kavramı ilk kez kullanılmıştır. Soğuk savaşın etkilerinin azalmasıyla birlikte 1980 ve sonrasında araştırma çalışmalarında ve ticari kuruluşlarda bilgisayarlar kullanılmaya başlanmıştır. İnternet, yaygınlaşmaya başladığı dönemlerde yalnızca bilim insanları, mühendisler ve bilgisayar uzmanları tarafından kullanılmış ve sistemin karmaşık olması sebebiyle kullanımında zorluklarla karşılaşmıştır. World Wide Web'in 1991'de icat edilmesi sonrasında, görselliği ve kolay kullanımı önemli hale gelmiştir. Bu gelişme sonrasında internet kullanıcı sayısı 617.000'e ulaşmış, üniversitelerde, ticari kuruluşlarda, devlet kurumlarında yaygın hale getirilmiştir. İlk siber banka kurulmuş, Pizza Hut firması internet sayfası üzerinden satış yapmaya başlamıştır (Yılmaz, 2006; Arısoy, 2009). Ülkemizde ise 1993 yılı Nisan ayında Ortadoğu Teknik Üniversitesi ve TÜBİTAK'ın katkılarıyla ilk kez internete bağlantı sağlanmıştır (Arısoy, 2009).

Teknoloji ve bilişimin hızla ilerlemesi, tüm sektörlerin ve toplumun yaşamında farklılıklar oluşturmuş ve böylece günlük yaşantımızın önemli bir parçası haline gelmiştir. Teknolojik gelişmelerin ekonomik ve toplumsal açıdan etkilerini araştıran Konradiev'in uzun dalga kuramında, sanayi devriminden günümüze her 50 yılda bir olmak üzere dört uzun dalga söz konusudur. Yaşadığımız bu dönem ise, bilişim ve teknoloji alanındaki gelişmeler dolayısıyla "Beşinci Dalga" olarak adlandırılmaktadır. Geçilen her yeni dönem bir öncekinin temeline dayanmaktadır. Beşinci dalganın ifade edildiği geçiş döneminin temelinde ise bilgi teknolojilerine ait önemli gelişmeler bulunmaktadır (Şaf, 2015).

Günümüz koşulları değerlendirildiğinde, globalleşme ve artan teknoloji kullanımıyla birlikte ortaya çıkan zorlu rekabet koşulları, örgütlerin kendilerini sürekli yenilemesini zorunlu hale getirmiştir. Tüm dünyada artan bilişim teknolojileri kullanımına ayak uydurabilmek, örgütlerin gelişimi açısından vazgeçilmez hale gelmiştir. İnternet kullanımı günlük hatta anlık gelişmelerin takip

edilebilmesi ve tüm dünyadaki yeniliklere hakim olabilmede önemli fırsatlar sunmakla birlikte, örgütlerin uluslararası boyuta ulaşmasında da önemli rol oynamaktadır (Aydın, 2012). Dünyanın küçülmesi gibi düşünülen globalleşme sebebiyle gerek işyerinde gerekse kişisel olarak internet kullanımı yaygınlaşmış ve günlük hayatımızın önemli bir parçası haline gelmiştir (Yılmaz, 2006).

Bilişim sektöründeki gelişmeler, tüm örgütler tarafından kabul edilmiş ve bilgisayarlar tıpkı kişisel kullanımda olduğu gibi iş hayatımızda da önemi tartışılmaz boyuta ulaşmıştır. İşyerinde pek çok kolaylığı da birlikte getiren bilgisayar ve internet sistemleri örgüt verimliliğini arttırıcı yönde kullanıldığında özellikle zaman ve bilgi erişimi açısından büyük kolaylıklar sağlamıştır. Bireylerin iş yaşamında istediği bilgiye anında ulaşabiliyor olması, işgörenlerin internet kullanım alışkanlıklarının artmasına neden olmuş, öyle ki dünya pazarlarındaki anlık gelişmelerde dahi fırsatlardan yararlanabilme avantajı sağlamıştır (Yaylı ve ark., 2001; Atav ve ark., 2006).

İş yerinde internet kullanımı, iletişim uygulamalarına da önemli kolaylıklar getirmektedir. Bu anlamda internet bağlantısı çalışanlar arasındaki iletişimi kolaylaştırmakla beraber, gereksiz iş yükünün azaltılmasına ya da ortadan kaldırılmasına olanak sağlayan bir durumdur. Ancak iş yerinin işle ilgili sunduğu internet imkanlarının, işle ilgisiz kullanılması sonucu işletmeler maliyet kayıplarıyla karşı karşıya kalmaktadır (Örücü ve Yıldız, 2014). Amerikan Yönetim Derneği'nin 2000 yılında yaptığı bir araştırmada işletme içerisindeki tüm internet kullanımının %50'sinden fazlasının işletme dışı amaçlar için kullanıldığı belirtilmiştir (Greengard, 2000). Türkiye'de ise 2012 yılı internet kullanım verilerine göre işyerinde internet kullanma oranı %33,8, kablosuz bağlantıyla kullanım oranı %5,9 olarak belirlenmiştir. TÜİK 2015 verilerine göre ise işyerinde internet kullanma oranı %42,5 e ulaşmış olup %8,7lik bir artış gözlemlenmektedir (TÜİK, 2012; TÜİK, 2015).

Günümüzde internet kullanımı akıllı telefonlar ve kişisel bilgisayarların kullanılmasıyla birlikte günlük olarak kullandığımız rutin bir aktivite haline gelmiş, facebook, twitter gibi sosyal ağlar, online alışveriş gibi pek çok alanda hayatımızı etkisi altına almıştır. Bireylerin internete olan bağımlılığının gün geçtikçe artması, gerek işyerinde kullandığımız bilgisayarların, gerekse kişisel internet kullanım araçlarının, günün büyük bir kısmının geçirildiği işyerlerinde de bireylerin işle alakalı ya da işle alakasız olarak internet kullanma oranlarını arttırmıştır. 2000

yılında çalışanların %56'sı interneti kişisel amaçlar için kullanmaktayken, 2005 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılan bir araştırma ise önceden haftalık 3 saat olan işyerinde kişisel internet kullanımının haftada on iki buçuk saate çıktığını göstermektedir (Greenfield ve Davis, 2002; Malachowski, 2005). Kısacası işyerinde internet kullanımının doğrudan doğruya artması ve işgörenler tarafından internet bağlantısının serbest olarak kullanılabilir olması, sunduğu kolaylıkların yanı sıra bazı problemleri de beraberinde getirmiş ve sanal kaytarma günümüzde sapkın örgütsel davranış türleri arasında incelenen bir kavram olarak karşımıza çıkmıştır (Blanchard ve Henle, 2008; Avşar ve Öngören, 2010).

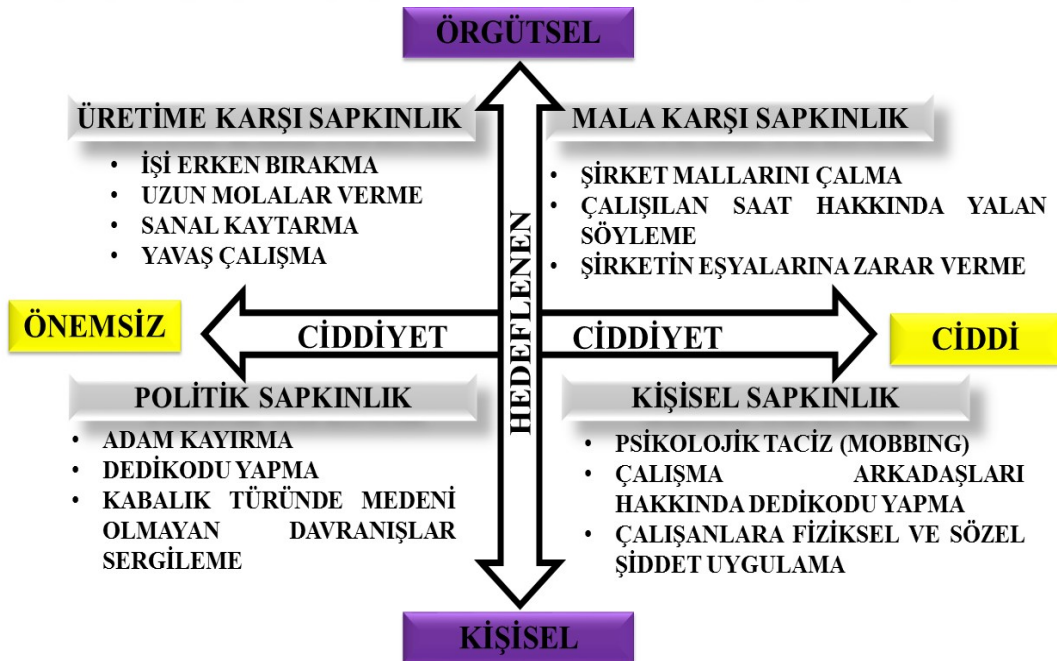
### **2.1.3. Sapkın Örgütsel Davranışlar**

Çalışan bireyler, günlerinin büyük bir bölümünü işyerinde geçirmektedir ve örgütsel yaşam çalışanların gündelik hayatının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. İşgörenler ulaşmayı amaçladıkları hedefleri doğrultusunda, aynı zamanda örgütün de hedeflerini gerçekleştirmek durumundadır. Örgüt ve bireyler arasında psikolojik bir sözleşme söz konusudur. İşgören ve işverenin, yani diğer bir ifadeyle her iki tarafında bu anlaşmaya sadık kalmaları durumunda, örgütsel yaşam boyutunda işler kolaylaşmakta, oluşabilecek sorunlar nispeten önlenmektedir. Tüm çalışanların, bildiği bu gerçeğe rağmen, örgütlerde çatışmalar, saldırgan davranışlar, mobbing, sabotaj gibi sapkın örgütsel davranışlar, yoğun stresin de vermiş olduğu etki ile birleşince kaçınılmaz hale gelmektedir. Bu tür sapkın davranışlar birey kaynaklı ya da örgüt kaynaklı olabilir. Her ne sebeple olursa olsun, bu tür sapkın örgütsel davranışlar, işyerlerinde olumlu karşılanmamakta, örgütün yaşam kalitesine zarar vermekte, işgörenlerin motivasyon, işe bağlılık ve iş tatminini azaltıcı yönde etki göstermektedir (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005).

Örgütleri pek çok açıdan maliyet kayıplarıyla karşı karşıya bırakan sapkın örgütsel davranışlar farklı araştırmacılar tarafından farklı tanımlarla literatüre eklenmiştir. Robinson ve Bennett'e (1995) göre örgütsel sapkın davranışlar, örgütün norm ve değerlerini tehlikeye sokan ve haklarını ihlal eden, işgörenlerin kasıtlı olarak ve zarar vermeyi hedefleyerek yaptıkları, bilinçli ve kötü niyetli davranışlar olarak tanımlanmıştır. Vardi ve Wiener'e (1996) göre bu davranış türü "kötü davranış" olarak adlandırılmış ve çalışanlar tarafından örgütün paylaşılan normlarını, toplumsal değer ve ilkelerini ihlal etmeye yönelik kasıtlı olarak yapılan eylemler olarak ifade edilmiştir. Yine 1996 yılında yapılan başka bir araştırmada

O’leary ve arkadaşları (1996) işyerinde bu tip davranış normlarını örgüt kaynaklı saldırganlık olarak nitelendirmiş ve bu davranışların örgüt içinden ya da dışından kişiler tarafından birtakım örgütsel faktörlerin güdülemesi sonucu örgüt üyelerine, varlıklarına veya birtakım ilişkilerine zarar vermeyi hedefleyen davranış olarak tanımlamıştır. Marcus ve arkadaşları (2002) ise sapkın örgütsel davranışları, çalışanlar tarafından eyleme dökülen ve örgüt içi gruplardan en az biri tarafından uygun görülmeyen, diğer çalışanlar veya örgütün bütününe herhangi bir fayda sağlamayan davranışlar olarak ifade etmiştir. Sapkın örgütsel davranışlara örnek olarak hırsızlık, bilgisayar üzerinden dolandırıcılık, evrak üzerinde sahtecilik, vandalizm ve işe gelmeme gibi örgüte zarar verecek fiili hareketler gösterilebilir.

Amerika Birleşik Devletleri’nde 1990 yılında yapılan bir araştırmada işgörenlerin bu davranış türlerini gösterme oranlarının %33 ile %75 arasında olduğu ve bu olaylar sonucu işverenlerin 6 – 200 milyon dolar arasında zarara uğradığı ifade edilmiştir. İşyerinde sapkın örgütsel davranışların örgütlere verdiği zararı milyon dolarlarla belirten Robinson ve Bennett (1995), kurumsal başarısızlığın altında yatan temel nedenlerin bu tür davranışlardan kaynaklandığına vurgu yapmaktadır. Şekil 1’de sapkın davranış türleri alt boyutları ile birlikte özetlenmiştir (Özkalp ve ark, 2012).



**Şekil 1.** Sapkın Davranış Türleri ve Alt Boyutları (Özkalp, E. Aydın, U. Tekeli, S. (2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri, Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Dergisi, 2(26);19-32)

#### 2.1.4. Sanal Kaytarma Kavramı

Bilişim çağının en büyük problemleri arasında görülen ve “işçi aksatma hareketi” olarak da adlandırılabilir olan ‘sanal kaytarma’ internet kullanımı ile ortaya çıkmış olan, yeni bir kavramdır. Genel olarak işle ilgili sunulan internet bağlantısının, mesai saatleri içinde, işle ilgisiz olarak kullanılması anlamına gelen sanal kaytarma, örgütsel sapkın davranış türlerinden biri olarak tanımlanmıştır (Lim, 2002).

Sanal kaytarma kavramı, uluslararası ve ulusal literatürde farklı şekillerde ifade edilebilmektedir. Uluslararası literatürde “cyberslacking” (Lavoie ve Pychyl, 2001) “cyberdeviance” (Vitak vd., 2011) ve “cyberloafing” (Lim, 2002; Blanchard ve Henle, 2008) “cyberbludging” (Mills vd., 2001) gibi terimlerle ifade edilirken, Türkiye’de yapılan çalışmalarda ise “sanal kaytarma” ve “siber aylaklık” terimleri kullanılmaktadır (Kaplan ve Öğüt, 2012; Kalaycı, 2010; Köse, 2012; Özkalp vd., 2012). Konu ile ilgili mevcut literatür çalışmaları incelendiğinde, sanal kaytarma kavramının ne şekilde ifade edileceği konusunda fikir birliğine varılamadığı ortaya çıkmaktadır.

Günümüzde internet kullanımının artışına paralel olarak, bireylerin gün içinde kişisel anlamda bir diğer ifade ile iş ile ilişkili olmayan alanlarda internette harcadıkları zaman da gitgide artmış ve bu durum doğal olarak çalışanların mesai saatlerini etkilemiştir. Özellikle internetin zaman kazandırıcı ve hayat kolaylaştırıcı özelliklerinden olan internet bankacılığı, online alışveriş gibi günlük işlerin gerçekleştirebileceği sitelerin kullanımı her geçen gün artış göstermektedir. Bunun dışında bireyler, bilgi edinmek amacıyla haber sitelerini ziyaret etmekte, bilgi paylaşmak için ise facebook, twitter, youtube ve blogları kullanmaktadırlar. İnternet kullanımıyla ortaya çıkan ve internet üzerinden oynanabilen online oyunların günlük hayata girmesi ise başlı başına ele alınabilecek bir diğer problem olarak karşımıza çıkmaktadır. İnternet üzerinden oyun oynama, özellikle genç ve orta yaşlardaki insanlar arasında oldukça popüler olup ciddi anlamda zaman kaybına yol açan bireysel bir aktivitedir (Yaşar, 2013; Örucü ve Yıldız, 2014).

Meydana gelen tüm bu olumsuzluklar nedeni ile sanal kaytarma kavramı günümüzde bilimsel çalışmalara konu olmaya başlamış ve Lim 2002 yılında üretim sapkınlığının bir türü olarak ifade ettiği sanal kaytarmayı, iş performansını olumsuz etkileyen bir faktör olarak ele almıştır. Blanchard ve Henle (2008) ise daha geniş

kapsamlı bir tanım ile sanal kaytarma kavramını ‘çalışanların e-mail ve internet erişimlerinin mesai saatleri içerisinde işle ilgisiz durumlarda kullanılması’ şeklinde ifade etmişlerdir. Her ne kadar tanım itibari ile sanal kaytarma işyerinde kullanılan bilgisayarların kişisel amaçlı kullanımı ile ifade edilse de, son yıllarda akıllı cep telefonlarının kullanımının yaygınlaşmasıyla sanal kaytarma davranışlarının kapsamı tartışılmaya başlanmıştır. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar önceleri yalnızca bilgisayar kullanımını kapsamakta iken, günümüzde çeşitli araştırmalar özellikle cep telefonu kullanımını da sanal kaytarma davranışları arasında değerlendirmektedir (Klotz ve Buckley, 2013; Keklik ve ark., 2015). Bir diğer ifade ile, gün geçtikçe ilerleyen teknoloji ile birlikte, yalnızca örgütün sağlamış olduğu internet olanakları değil, bireysel internete erişebileceğimiz tüm cihazların mesai saatleri içerisinde kullanılması, sanal kaytarma davranışı olarak değerlendirilmelidir (Kaplan ve Öğüt, 2012).

Sanal kaytarma konusu ile ilgili yapılan ulusal çalışmalar incelendiğinde, az sayıda çalışmaya rastlanmıştır (Kaynak). Sanal kaytarma ile iş yaşamına etkileri arasındaki ilişkilerin incelendiği bir çalışmada, özellikle önemli sanal kaytarma aktiviteleri yapanların iş verimliliğinin negatif yönde etkilendiği saptanmıştır (Özkalp, 2012). Özellikle sanal kaytarma ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin değerlendirildiği ulusal çalışmalar farklı veri tabanları üzerinden araştırıldığında yalnızca bir çalışmaya ulaşılabilmektedir. Yıldız ve ark. (2015), tarafından gerçekleştirilmiş olan bu çalışmada, araştırmacılar iki bileşenin arasında negatif fakat anlamlı olmayan bir ilişki bulduklarını bildirmişlerdir (Yıldız ve ark; 2015).

### **2.1.5. Sanal Kaytarma Davranışlarının Değerlendirilmesi**

Sanal kaytarma davranışları, işverenleri doğrudan ilgilendirmekte, gerekli önlemlerin alınmaması durumunda ise hukuki açıdan problemlerle karşı karşıya kalınmasına neden olabilmektedir. İlegal durumlarda, yasaların ihlali söz konusu olması sebebiyle, örgütün imajı tehlikeye girmekte, ayrıca işgörene gerekli görüldüğü durumlarda cezai yaptırımlar uygulanabilmektedir. Yurtdışında yapılan araştırmalar, her 20-30 örgütten birinde işgörenlerin, işyerinde pornografi içerikli sitelere girmesi ya da online kumar oynaması gibi sebeplerden dolayı işten çıkarıldığını göstermektedir (Case ve Young, 2002; Greenfield ve Davis, 2002).

Araştırmacılardan bazıları sanal kaytarma davranışını örgüte tamamen zararlı bulmakta ve sanal kaytarma sonucunda üretimin azaldığını, işgörenlerin



internet bağlantısını işle ilgisiz olarak kullanması sonucu sistemin performansının olumsuz yönde etkilendiğini savunmaktadır. Sanal kaytarmanın örgüt yararları için dahi olsa, verimlilik ve maliyet kaybına yol açtığını savunan bu araştırmacılar, işyerlerinde kullanılan internet bağlantısının her türlü kullanımının örgüt açısından tehlikeli ve sapkın iş davranışlarından biri olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca bu araştırmacılara göre, internet suistimale açıktır ve kontrol altına alınmadığı durumlarda örgütleri mahkemelerle karşı karşıya bırakabilmektedir (Siau ve ark., 2002; Özkalp ve ark., 2012)

Bazı araştırmacılar ise, sanal kaytarma davranışının örgüt yararları ve motivasyon sağlama amaçlı kullanıldığında, özellikle kısa zamanlı ise, zarar verici olmadığı düşüncesindedir. Bu araştırmacılar, kişisel e-maillerin kontrol edilmesi ya da kişinin internetten haber başlıklarına göz atmasının kişiyi anlık olarak iş düşüncesinden uzaklaştırdığını ifade etmekte ve bu sayede bu tip kısa zamanlı davranışların performansı artırıcı bir hareket olduğu görüşünü savunmaktadır. Araştırmacılar, işgörenlerin internetten takip edebilecekleri yeniliklerin iş hayatlarına olumlu yansıtacağı ve böylelikle işyerinde daha aktif ve bilgili olabileceğini, internetin insanları daha analitik düşünmeye zorlayan bir faktör haline getirdiğini ve bunun sonucunda ise yaratıcılığın arttığını savunmaktadır (Greenfield ve Davis, 2002; Anandrajan vd, 2004; Blanchard ve Henle, 2008).

#### **2.1.6. Sanal Kaytarmanın Sınıflandırılması**

İlgili literatür incelendiğinde, sanal kaytarmanın sınıflandırmasının farklı olduğu görülmektedir. Örneğin kişisel e-maillerin kontrol edilmesi gibi örgütsel bağlamda zarar verici olmayan davranışlarla, online kumar oynama ya da müzik indirme gibi yasal sorumlulukları ihlal eden davranışlar farklı türlerde sanal kaytarma sınıflarına girmektedir. Yapılan sınıflandırma çalışmaları incelendiğinde, araştırmacıların tek tip bir sınıflandırma üzerinde fikir birliğinde bulunmadıkları gözlemlenmiştir (Robinson ve Bennett, 1995; Lim, 2002; Blanchard ve Henle, 2008).

Sanal kaytarma kavramında genel olarak üç sınıflandırma sistemi dikkat çekmektedir. Ulaşılabilir olan en eski sınıflandırma örneklerinden biri Robinson ve Bennett'in (1995) yaptığı "Verimsiz İşyeri Davranışı" çalışmasıdır. Bu çalışmada sanal kaytarmanın yalnızca örgüt üyelerini değil örgütün tamamını olumsuz etkileyen muhalif bir davranış olduğu görüşü savunulmuştur. Yazarlar sanal

kaytarma davranışlarını örgüte olan etkileri yönünden değerlendirmiş ve minör ve majör kaytarma davranışları olarak iki gruba ayırmışlardır. Minör kaytarma davranışları, işgörenlerin anlık motivasyonlarını arttıran ve bu nedenle zararsız olarak kabul edilen davranışlar olarak açıklanmaktadır. Majör kaytarma davranışları ise, işgörenlerin verimliliğini olumsuz yönde etkileyen ve işverini yasal olarak yükümlülük altında bırakabilen davranışlar olarak tanımlanmaktadır.

Sanal kaytarma sınıflandırması üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde dikkati çeken sınıflandırmalardan bir diğerinin Lim ve arkadaşları (2002) tarafından gerçekleştirildiği görülmektedir. Bu araştırmacılar, e-maillerin kontrol edilmesi ya da haber ve finans sitelerinde gezinme ile yetişkin sitelerine girme ya da online kumar oynamanın farklı tür sanal kaytarma davranışları olduğunu ileri sürmüşlerdir. Yazarlar sanal kaytarma davranışlarını **mesai saatleri içerisinde işle ilgisiz** amaçlarla internette gezinme ve **e-mail faaliyetleri** olmak üzere iki alt boyuta ayırmışlardır. Yazarlar, en az raporlanan sanal kaytarma aktivitesinin yetişkin sitelerinde gezinme olduğunu ve çalışanların bunu düzenli olarak yaptığını rapor etmişler ve katılımcıların çoğunun işle ilgili olmayan e-maillerini işyerinde kontrol ettiğini ileri sürmüşlerdir. Elde etmiş oldukları bilgiler doğrultusunda finans sitelerine girme, işle ilgisiz doküman indirme gibi davranışları mesai saatleri içerisinde işle ilgisiz amaçlarla internette gezinme alt boyutunda, e-mail kontrol etme, alma ve gönderme gibi davranışları ise e-mail faaliyetleri boyutunda toplamışlardır.

Daha sonra yapılan sınıflandırma çalışmalarında ise alt boyutlandırmalar çoğaltılarak sınıflandırma sistemi genişletilmeye ve davranış biçimleri daha net gruplar altında toplanmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda Anandrajan ve arkadaşları (2004) tarafından yapılan boyutlandırma çalışması dikkati çekmektedir. Araştırmacılar yapmış oldukları çalışmada, sanal kaytarma davranışlarını dört ana grupta toplamışlardır. Buna göre alt boyutlar;

- Eğlence amaçlı sanal kaytarma (blogları okuma vb),
- Zarar verici sanal kaytarma (online kumar oynama vb),
- Kişisel öğrenme için yapılan sanal kaytarma (örgütle ilgili bilgiler araştırma)
- Belirsiz sanal kaytarma davranışları (başka kurumlar hakkında bilgi edinme vb) olarak belirlenmiştir.

Konu ile ilgili yapılan çalışmalar devam etmekle birlikte, Blanchard ve Henle (2008) tarafından önerilen sınıflandırma sistemi, günümüzde en çok benimsenen ve en güncel sistem olarak kabul görmektedir. Araştırmacılar, yapmış oldukları çalışmada Lim ve arkadaşlarının (2002) önerdiği sınıflandırma sistemini içerik olarak genişletmişlerdir. Bununla birlikte alt boyutlandırmayı benzer şekilde iki ana grup altında toplamışlar ve bu alt boyutları **ciddi sanal kaytarma** ve **önemsiz sanal kaytarma** başlıkları ile ifade etmişlerdir.

Bir diğer sınıflandırma sistemi ise 2009 yılında Lim ve Chen tarafından yapılmış, ancak Blanchard ve Henle (2008) tarafından önerilen sistem kadar benimsenmemiştir. Araştırmacılar sanal kaytarma davranışlarını yine iki alt boyutta ele almış ve görüntüleme/tarama ile e-posta gönderimi şeklinde isimlendirmişlerdir. Bu çalışmada sanal kaytarmanın olumlu ya da olumsuz etkilerinin kontrol altına alınabilme miktarı ve bu kaytarma davranışları için harcanan çaba ve enerji üzerinde durulmuş, sanal kaytarma etkinliklerinin sonuçlarına değinilmemiş ve çalışma bu yüzden bazı eleştirilere maruz kalmıştır (Lim ve Chen, 2009).

Sanal kaytarmanın sınıflandırılması çalışmalarında iki tür zorlukla karşılaşmaktadır. Bunlardan ilki iletişim ve uyum teknolojilerinin hızla gelişmesi, facebook gibi sitelerin oldukça popüler hale gelmesi ve buna bağlı olarak çok yaygın kullanılmasıdır. İkincisi ise işyerinde teknolojilerin uygunluğu hakkındaki tutumun değişmesidir. Örneğin çalışma saatlerinde anlık mesajlaşmalar önceden tamamen uygunsuz bulunurken günümüzde örgütler bu teknolojileri çalışanları bilgilendirmek amacıyla kullanabilmektedir (Cameron&Webster,2004; Stross, 2006).

### **2.1.7. Sanal Kaytarmanın Hukuki Yönden İncelenmesi**

Örgütlerin işle ilgili sunmuş olduğu internet bağlantısının, mesai saatleri içinde ve işle ilgisiz olarak kullanılması, işvereni ve işgöreni çeşitli yaptırımlarla karşı karşıya bırakmaktadır. Bu tür durumlarla karşılaşıldığında, dava ve fesihler, eylemin niteliğine göre şekil almakta, işyerinde meydana getirmiş olduğu olumsuzluklar göz önünde bulundurularak sonuçlandırılmaktadır. Çalışanın iş sözleşmesini imzaladığı an itibariyle, söz konusu teknolojilerin işle ilgisiz olarak ya da işverene zarar verici nitelikte kullanılması, iyi niyetli olarak değerlendirilmemekte, zaman ve verimlilik kayıplarına yol açtığı düşüncesiyle hukuki yaptırımlar doğurmaktadır. Konuyla ilgili emsal kararlar bulunmakta,

işgörenin imajını sarsabilecek durumlar karşısında ise fesih yoluna gidilmektedir (Yıldız ve Yıldız, 2015).

Sanal kaytarmanın hukuki boyutu incelendiğinde Yargıtay 9. Hukuk Dairesi, 17.03.2008 tarih ve 2007/27583 Esas ve 2008/5294 Karar sayılı kararında “İşyerinde Özel Amaçlar Dahilinde İnternet Kullanımı ve Sonuçları” hususunda genel olarak şu ifadelere yer vermiştir:

- İşverenin açıkça veya örtülü izni olmaksızın işyerinde internetin çalışanlar tarafından özel amaçlı olarak kullanımı yasaktır. Bir başka anlatımla, örtülü veya iş sözleşmesi ile açıkça internetin özel olarak kullanılabileceğine dair izin yoksa işgören, işyerinde özel amaçlı olarak interneti kullanamaz. Ancak bu yasak, çeşitli durumlarda (acil durumlarda veya işe ilişkin kullanım gerekliliğinde) göz ardı edilebilmektedir.

- Özel amaçlı kullanım izni verilmiş olsa dahi, işgören internet ya da e-mail iletişim sisteminin sınırsız kullanımına yetkili değildir.

- İşyerinde en az altı ay boyunca işveren tarafından özel amaçlı kullanımın fark edilmesine rağmen ses çıkarılmamış olması, örtülü izin olarak değerlendirilmelidir.

- İşgörenin, işverenin açıkça yasaklamasına rağmen interneti özel amaçlı kullanmasında önceden ihtar gerek olmaksızın iş sözleşmesi feshedilebileceği gibi; işgörenin pornografik resimleri, videoları örgütün veri taşıyıcısına indirmesi ve yüklemesi halinde ihtar gerek yoktur.

- Özel telefon görüşmesi nedeni ile iş sözleşmesinin feshi için bu konudaki yasağın daha önce işçiye bildirilmiş olması veya önceden ihtar verilmesi şarttır.

Sanal kaytarma, hukuki açıdan ele alındığında, işveren tarafından kontrol altına alınması gereken bir sapkın örgütsel davranış türüdür. Sanal kaytarma davranışlarına karşı işverenin önlem almasını gerektirebilecek durumlar söz konusu olmaktadır. Sanal kaytarmanın farklı türlerini ayrı ayrı tanımlamak ve ne sıklıkla gerçekleştiğini anlamak örgütler için uygun politikalar oluşturulması açısından önem teşkil etmektedir. Bazı araştırmacılar sıfır tolerans ve aşırı agresif sanal kaytarma politikalarının işgörenleri işten soğuttuğunu ve yabancılaştırdığını, iş tatminini azalttığını ve üretkenliği tıkadığını, ancak aşırı yumuşak politikalar izlendiğinde de buna benzer olarak üretkenliğin azaldığını savunmaktadır.

Örgütlerin sanal kaytarmanın farklı türlerine karşı farklı politikalar belirlemeleri gerekmektedir (Blanchard ve Henle, 2008; Block, 2001; Greenfield ve Davis, 2002).

Ülkemizde özellikle son yıllarda sanal kaytarma davranışları nedeni ile açılan davalar görülmeye başlamıştır. Tablo 2’de ülkemizde gerçekleşmiş çeşitli sanal kaytarma davranışları sonucunda açılan davalar ve dava sonuçlarına örnekler gösterilmiştir.

Karar Yılı/ Numara	İşyerinde Yapılan Sanal Kaytarma Davranışı	Dava Sonucu
2006/30446	İşgörenin, işyeriyle ilgili hesap ve kayıtları daha önceden aynı örgütte yönetim kurulu üyesi olarak çalışan ve daha sonra ayrılan ortaklar ve diğer üçüncü kişilerle Messenger yoluyla paylaşması sonucu işveren dava açmıştır.	İşvereni maddi olarak zarara uğratan işgörenin, iş sözleşmesi ahlak ve etik kuralların ihlali sebebiyle feshedilmiştir.
2007/2011	İşgörenin, işyerinde kullandığı bilgisayar ve internet bağlantısı vasıtasıyla, sendika ile ilgili bir haber indirmesi ve diğer çalışma arkadaşlarına e-mail yoluyla göndermesi sonucu, İş Kanunu’nun 25/II maddesini ihlal ettiği gerekçesiyle, işveren çalışanına karşı dava açmıştır. İşgörenin çalışma saatleri içinde, kişisel işleri ile ilgili örgütün imkanlarını kullanması ve iş görme vasfını yerine getirmemesi sebebiyle işveren dava açmıştır.	Örgüt, iş yönetmeliğine dayanarak, iş sözleşmesini derhal fesih etmiştir.
2008/5294	İşgörenin mesai saatleri içinde, içeriği uygun olmayan ve pornografi içeren sitelere girmesi ve bu sitelerden video ve fotoğrafları işyerinin veri taşıyıcısına yüklemesi sebebiyle ve işyerinde bu tür davranışların uygunsuz olması gerekçesiyle işveren dava açmıştır.	İşgörene herhangi bir uyarı yapılmadan iş sözleşmesi fesih edilmiştir.

2008/21117	İşgörenin mesai saatleri içinde internet üzerinden bahis oynadığı, pornografi içerikli sitelere girdiği tespit edilmiş, ancak birim çalışanlarının da benzer davranışlar sergilediklerinin gözlemlenmesi üzerine, işverenin de bu davranışların gerçekleşmesinde önemli bir payının olduğu anlaşılmıştır.	İşverenin bu eylemler gerçekleşirken göstermiş olduğu tutum göz önüne alınarak, davacının yetkilerini azaltma ve ikaz etme uygun görülmüş fakat daha sonra emsal kararlar gereğince işine son verilmiştir.
2009/12393	İşgörenin mesai saatleri içinde, oyun siteleri ve alışveriş sitelerinde fazla zaman geçirmesi, bu süre zarfında iş edimini yerine getirmemesi, işle ilgisiz olarak internette harcanan zaman sebebiyle verilen işlerin zamanında yapılmaması ve işverenin güvenini kötüye kullanması sebebiyle işveren dava açmıştır.	İşgörenin işine son verilmiştir.
2010/37516	İşgörenin, iş sözleşmesi fesih edilmiş eski bir çalışanla işveren hakkında hakaret içeren konuşmalar içeren e-mailleri örgüte ait bilgisayar ve internet bağlantısı üzerinden göndermesi sebebiyle işveren dava açmıştır.	İşgörenin işine derhal son verilmiştir.

## 2.2. Örgütsel Güven

### 2.2.1. Güven Kavramının Tanımı ve Önemi

Bireyler arası işlem ve ilişkilere dayalı olarak bireylerin karşı taraftan beklentisi şeklinde genel bir ifade ile tanımlanabilecek olan güven kavramı, insan ilişkilerinin temelini oluşturmakta ve hayatın her alanında etkili olmaktadır. Kavramsal boyutta incelendiğinde bakış açısına göre değişmekle birlikte genellikle çok boyutlu bir kavram olarak kabul edilen güven, başta psikoloji bilimi olmak üzere sosyolojiden ekonomiye kadar pek çok farklı bilim dalını ilgilendiren multidisipliner bir olgudur. Sosyal yaşamda ve iş yaşamında ilişkilerin ilerleyebilmesinin temeli kişiler arasında oluşan etkileşime dayanmakta, güven duygusu ise bu etkileşimin vazgeçilmez bir unsuru olarak karşımıza çıkmaktadır.

(Hosmer, 1995, Polat, 2007). Tarihsel süreç açısından incelendiğinde güven kavramının ilk etapta kişilik kuramcıları tarafından incelenmiş olduğu görülmektedir. Genel olarak güven olgusunun, dinsel alışkanlıklardan doğduğu öne sürülmektedir. Dinsel açıdan düşünüldüğünde, tanrı, inanç ve adalet gibi derin değerler üzerinden gidilerek, toplum üyelerinin ortaklaşa paylaştığı normlara ve değerlere dayalı, dürüstlüğün ve işbirliğinin etkili olduğu toplumlarda güven duygusunun yüksek olması beklenmektedir. Dinsel değerler nedeni ile ortaya çıkan bu tip güven olgusunun dünyevi yaşamın her alanında etkilerini göstermesi, yani bireyin aile yaşantısından, iş hayatına ya da sosyal yaşantısına kadar, yaşamın her boyutunu etkilemesi kaçınılmaz bir durumdur. Öyle ki, dinsel güven olgusunun, insan hayatının tüm hallerini düzenlediği ileri sürülmektedir (Atay, 2002; Polat, 2007).

Multidisipliner bir kavram olması nedeni ile farklı disiplinler tarafından, farklı açılardan tanımlanan ve incelenen güven, psikolojik bir olgu olarak kabul edildiğinden başlangıçta özellikle psikologlar tarafından araştırmalara konu edilmiş olmakla birlikte, daha sonra sosyologlar, siyaset bilimciler, ekonomistler ve antropologlar tarafından çalışılmıştır. Oldukça temel bir kavram olarak görülmele birlikte aynı zamanda karmaşık da bir kavram olan güven; ekonomi, yönetim, sosyoloji ve antropoloji gibi, her bir disiplinde, alanın kendi süreçlerine göre ve alanın bakış açıları doğrultusunda değerlendirilmiştir. 1980li yıllarla birlikte, güven konusu örgüt, yönetim ve örgütsel davranış gibi çalışma hayatı üzerine etkin olan alanlarda da değerlendirmeye alınmış, özellikle örgütsel güvenin öneminin keşfedilmesi ile birlikte, konunun önemi doğrultusunda alanda yapılan çalışmalar hız kazanmıştır (Gambetta, 1988; Rousseau ve ark., 1998; Polat 2007; Demirdağ, 2015; Söyük ve Gün, 2017).

Geçmişten günümüze güven ile ilgili makro ve mikro düzeyde pek çok çalışma yapılmış ve kavram çeşitli şekillerde tanımlanmıştır. Konunun farklı alanlarda da kullanılması ve konuyla ilgili fazla sayıda araştırmacı olması gerek kavramın tanımı konusunda ortak bir görüş birliği sağlanamamasına, gerekse boyutlandırılmasının yapımında karmaşaların ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bununla birlikte konuya ilişkin bir tanımlama sağlayabilecek bazı yönlerde fikir birliğine varılmış, ayrıca tüm disiplinler tarafından güven duygusu kadar kişilerin davranışlarını tek başına etkileyen başka bir değişken olmadığı kabul edilmiştir (Hosmer, 1995; Mayer ve ark., 1995; Gilson, 2003 Ünsal, 2004). Bunun yanı sıra,

güven yalnızca kişilerin davranışlarını etkileyen bir kavram olarak değerlendirilmemektedir. Güven bütün ilişkilerin temelidir ve eğer içinde güven duygusu olmayan bir ilişki ya da ortam varsa, çatışmalarla ve iletişim kopukluklarıyla karşılaşılması kaçınılmazdır. Güven ilişkisine bir zarar gelirse bireyler kendilerinden güven ilişkisi içinde beklenen taahhütleri yerine getiremeyeceklerdir. Güven psikolojik bir olgudur, bu sebeple bireyler arası, bireyler ve örgütler arası, ayrıca da olaylar ve insanlar arasında oluşan etkileşimlere dayalı bir kavramdır (Mishra ve Morrissey 1990; Gilson, 2003). Mayer (1995), güven duygusu kadar, kişilerarası ve grup içi ilişkileri etkileyen başka hiçbir etkenin olmadığını belirtmiştir. Güven duygusu genel olarak herhangi bir baskı ve zorlama olmadan, karşılıklı etkileşim sonucunda kendiliğinden ortaya çıkan bir durumdur. Bireylerin bir arada iş yapabilmelerinin en temel gerekliliği güven duygusudur ve beklenmeyen durumlar ortaya çıktığında, güven duygusu, işbirliğini arttırıcı bir faktör olduğundan mücadele edebilmeyi kolaylaştırmaktadır (İşbaşı, 2000).

Genel olarak bakıldığında güven, herhangi bir kontrol etkisi olmadan bireyin karşısındaki kişinin hareketlerine karşı kendini savunma ihtiyacı duymaması ve açık oluşu şeklinde yorumlanabilmektedir. Güven risk koşulları altında bireyin karşısındakine ya da karşısındakilere güvenmeye karar vermesidir (Çimen, 2007; Lewicki, 1998). Güven ile ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde kavramın farklı tanımlarının tablolar veya dizinler halinde verildiği görülmektedir. Bu çalışmalardan yola çıkarak, tanımının en eski tarihli olarak 1958 yılında Deutsch tarafından; bireyin, gelecekte olayların akışının belirsiz olduğu durumlar ve olayın sonucunun diğerlerinin tutumuna bağlı olduğu sıkıntılı durumlarda bile, olayların sonucu ile ilgili iyimser beklentisidir şeklinde ifade edildiği gözlemlenmiştir (Polat, 2007). Yapılan literatür çalışmalarında, güven olgusu farklı cümlelerle ifade edilmiş olsa da, anlam bakımından büyük farklılıklar içermemektedir. Çeşitli araştırmacılar tarafından yapılmış olan tanımlamalar kronolojik olarak sıralandığında ve değerlendirildiğinde her ne kadar farklı ifade biçimleri kullanılsa da, tanımlamalar genel olarak bireylerin karşı taraftan olumlu beklentilerini, zarar görmeme duygusunu ve risk faktörlerini içermektedir. Güven kavramı için yapılmış tanımlamaların ortak paydası, karşılıklı iyi niyet ve fayda sağlamsa dahi, bireyin etkileşimde olduğu birey ya da çevreden zarar



görmeyeceğini düşünmesidir. Geçmişten günümüze yapılmış güven tanımlarından bazıları şunlardır;

- Rotter'e (1967) göre güven, bireyin etkileşim halinde olduğu diğer kişilerden, sözlü ve yazılı vaatlerini yerine getireceklerine dair beklentisidir.

- Butler ve Cantrell'e (1984) göre güven, bireyin karşısındaki kişilerin davranışlarının açık, dürüst, doğru, tutarlı ve güvenilir olacağına yönelik beklenti durumudur.

- Butler (1991), güven olgusunu açıklarken daha çok olumsuz durumlar üzerinden değerlendirme yapmış ve bireyin en azından zarar görmeyeceği ya da karşı tarafın zarar vermeyeceği hissidir şeklinde açıklama getirmiştir. Bu bakış açısına göre kişi yalnızca olumlu durumlar söz konusu olduğunda değil, olumsuz durumlarla karşılaşmama durumuna olan inancı yüksek olduğunda da etkileşim halinde olduğu bireye ya da topluluğa güvenebilir.

- Mayer ve arkadaşları (1995) bireyler güvende hissetmedikleri durumlarda kendilerini savunma isteği duyarlar, oysa güven, bir kişinin diğer bir kişinin eylemlerine karşı savunmasız kalma istekliliğidir şeklinde bir ifade kullanmışlar ve sonuç olarak kişiler kendilerini hangi ölçüde savunmasız bırakabiliyorlarsa, o ölçüde güven duygusu hissedebilirler yaklaşımını savunmuşlardır.

- McAllister (1996), bireyler, karşı tarafın sözlerinin, davranışlarının, kararlarının ve tepkilerinin doğru olduğunu düşündüğünde kendini güvende hisseder şeklinde bir yaklaşım getirmiştir.

- Rousseau ve arkadaşları (1998) güven olgusunu, kişinin etkileşim içinde olduğu diğer kişilerin niyet, davranış ve tutumlarıyla ilgili olumlu beklentiler taşıması olarak tanımlamış, bireylerin kendilerini savunmasız bırakabildikleri ölçü ile karşısındaki kişi ya da kişilere duyduğu güven duygusunun doğru orantılı olduğunu ifade etmişlerdir. Bir diğer ifade ile Mayer ve arkadaşları (1995) tarafından kabul edilen kişi kendini savunmasız bırakabildiği derecede güven duygusunu hisseder yaklaşımını desteklemişlerdir.

- Shockley ve arkadaşları'na (2000) göre ise güven, karşı tarafın açık, dürüst ve itimat edilebilir olması, kişinin değerleri, inançları ve normlarıyla ters düşmemesi, özdeşleşmiş olması anlamını taşımaktadır.

- Yılmaz ve Kabadayı'ya (2002) göre, karşılıklı olarak tarafların birbirlerine bilerek zarar vermeyeceklerine ilişkin olan inançlarından gelen risk alma eğilimidir.

- Mayer ve arkadaşları (1995) yapmış oldukları çalışmada, güven kavramını risk almaya isteklilik şeklinde ifade etmişler ve alınması gereken risk miktarıyla, güven düzeyinin ilişkili olduğunu belirtmişlerdir.

- Çimen (2007), güveni, bireylerin yapıcı ilişkiler kurmak adına birbirleri ile etkileşimi sonucunda ortaya çıkan, sosyo-demografik özelliklere göre değişiklik gösterebilen dinamik bir olgudur şeklinde tanımlamıştır.

- Çıtır ve Kavi (2010) ise kişinin diğer kişilere karşı olumlu beklentileri olarak tanımlama yapmışlardır. Ayrıca araştırmacılar, insan hayatını oluşturan tüm ilişkilerin temelinde güven olgusu bulunur ana fikrinden yola çıkarak ve genel olarak güvenin dürüstlüğe ve iyi niyet düşüncesine dayandığını kabul ederek, kavramı yalnızca kişilerin kendi yaşantıları açısından ele almakla kalmamış, yakın çevrelerini de göz önünde bulundurarak bir değerlendirme yapmışlardır.

### **2.2.2. Güven Tanımlarında Kullanılan Ortak Kavramlar**

Güven kavramına ait tanımlamaların çokluğundan da anlaşılacağı üzere, daha önce de belirtildiği gibi farklı alanlardan çok sayıda araştırmacının güven konusu üzerinde çalışma yapmış olması tek bir kavram üzerinde uzlaşma sağlanamamasına neden olmakta ve genel geçer tek bir güven tanımı yapılmasına engel olmaktadır. Bu nedenle, kavramsal karmaşanın en aza indirgenebilmesi için araştırmacılar, tek bir tanımda toplayamadıkları kavramın ortak noktalarına dikkati çekmişler ve kavramın daha iyi anlaşılabilmesi için söz konusu ortak kavramların üzerinde durmuşlardır. Ancak, ilgili literatür çalışmaları incelendiğinde tıpkı güven kavramının kendisi gibi, kavramın ortak noktaları açısından da farklı yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Araştırmacılar, güven kavramının ortak noktalarını özellikle çalışma yapılan alana bağlı olarak ele almakta ve bu durum yine farklı yaklaşımların ortaya çıkması ile sonuçlanmaktadır. Mevcut literatürlerin büyük çoğunluğu, araştırmacıların güven kavramının ortak noktası olarak, özellikle savunmasızlık, risk, zarar görme ihtimali ve belirsizlik konularını ele aldığını göstermektedir. Bununla birlikte farklı araştırmacılar beklenti, güvenilirlik, açıklık, cömertlik, dürüstlük gibi çeşitli diğer konuları da güven kavramının ortak noktaları arasında değerlendirmektedir. Kısacası araştırmacıların güven kavramının ortak

noktaları sınıflandırmasına dair yapmış oldukları boyutlandırma, çalışmalara göre değişkendir. Burada en temel 4 ortak konu; savunmasızlık, risk, zarar görme ihtimali ve belirsizlik konuları açıklanacaktır. Genel olarak bir değerlendirme yapıldığında, bir ilişkide güvenen birey risk üstlenir, istismar edilme olasılığını kabul eder; güvendiği kişinin kendi isteği ve önemli gördüğü davranışları göstereceğine yönelik iyimser bir beklenti içerisine girer. Bu nedenle risk, belirsizlik, savunmasızlık ve zarar görme ihtimali güven kavramının önkoşulları olarak ele alınmalıdır (Özen İşbaşı, 2000; Çetinel, 2008; Demirdağ, 2015; Yazıcıoğlu 2015)

### **1. Savunmasızlık**

Savunmasızlık, istekli olarak risk alma, bir diğer ifadeyle riske karşı savunmasız olma durumudur. Bireyin kendisi için önemli olan herhangi bir şeyin kaybolması durumuyla karşı karşıya kalması olarak da tanımlanan savunmasızlık, güven duygusunun gelişebilmesi için kişilerin savunmasız kalmayı göze alabilme durumunu ifade etmektedir. Kişiler, savunmasız kalma durumunda olayın ne ile sonuçlanacağını bilemez ve nihayetinde bu durumdan doğabilecek fayda ya da zarar riskini kabul etmek mecburiyetinde kalırlar. Bu durumda savunmasızlık, güvenen tarafın ilişkide olduğu birey, bireyler ya da örgütlere karşı kendini korumak zorunda hissetmemesi anlamını taşımaktadır (Mayer ve ark., 1995; Schoorman ve ark., 2007).

İlişkilerde belirsizlik az olduğu zaman ya da süreç içerisinde belirsizliklerde azalma olduğu zaman güven duygusunun arttığı, bu bağlamda belirsizlik ve güven arasında ters bir etkileşimin olduğunu söylemek mümkündür. Bu tip bir güven artışı ise, bireylerde kendilerini güvende hissettikleri ölçüde savunmasız kalma eğilimi ile sonuçlanmaktadır. İlişkiler açısından değerlendirildiğinde, bu durum verimliliği arttırabilen bir faktör olarak kabul edilmektedir. Günlük hayatta ya da iş hayatında, karşı tarafın iyi niyet taşıdığına bilinmesi, kişilerin savunmasız kalabilme istekliliğini arttırmaktadır (Hosmer, 1995).

### **2.Risk**

Risk bireylerin herhangi bir durum, kişi ya da olaydan zarar görme olasılığı olarak ifade edilmektedir. Bazı sosyal psikologlara göre, insan doğası gereği, risk almayı sevmez ve alsa dahi bu riski en aza indirme gayretindedir Yaşadığı süreçte pek çok risk unsuruyla karşı karşıya kalan bireyler, bunun sonucunda

kendilerini bir yaşam mücadelesi içinde bulmaktadır. Bu bağlamda, güven olgusu bireyin yaşamı boyunca aldığı risklerin azalmasında kullanılan en önemli savunma aracıdır (Özbek, 2008; Terekli, 2010). Bununla birlikte, güven olgusu, belirsizlikleri ve birtakım başarısızlıkları da içerisinde barındırdığından dolayı kesinlik taşımamakta ve risk faktörlerini de beraberinde getirmektedir (Mishra ve Morrissey, 1990). Bir diğer ifade ile ilişkilerde güven duygusu taşıyan bir birey, ilişkide olduğu tarafa karşı olumlu bir beklenti içine girmekte ve dolayısıyla risk almış olmaktadır. Güvenen tarafın, güvenilen tarafa karşı olumlu beklentiler taşıması sonucunda iki tür risk ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birincisi, alınan risk sonucu başarısızlıkla karşılaşılması ihtimali, ikincisi ise, alınan risk ile birlikte harcanan çaba ve zamanın boşa gitmesidir şeklinde ifade edilmektedir (Terekli, 2010).

Güven duygusu ile risk olasılığının direkt olarak ortaya çıkışı; bireylerin, karşı tarafa, iyi niyetinin suistimal edilmeyeceği düşüncesiyle güven duygusu geliştirmesine bağlanmaktadır. Bu bakış açısı ile güven duygusu geliştiren ve olumsuz herhangi bir durumla karşılaşmayacağını düşünen birey, gerçekte karşı tarafın yaklaşım biçimi bilinemeyeceğinden dolayı bir risk almış olur. Hatta bu durum sonucunda karşılaşılacak olduğu zarar, güvenerek elde etmek istediği avantajdan daha büyük olabilir. Bu perspektiften değerlendirildiğinde araştırmacılar risk faktörünün, güven duyan kişi tarafından isteyerek alınmış olduğunu ve kişinin güven seviyesi ile gönüllü olarak alınan riskin derecesinin direkt olarak ilişkili olabileceği görüşünü ileri sürmektedirler (McAllister, 1995; Erdem, 2003).

Güvenin sağlanabilmesi uzun zaman almakta ve güven duygusu yoğun bir çaba sonucu oluşabilmektedir. Tıpkı güven duygusu gibi, ilişkiler sırasında ortaya çıkan karşılıklı bağımlılık durumu da, güven oluşumu sırasında riskle etkileşim halinde olan bir faktör olarak kabul edilmektedir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalar, bireylerin karşılıklı bağımlılıkları arttıkça risk alma istekliliklerinin de arttığını göstermiştir. Ayrıca yapılan çalışmalar sonucunda, güven elde edilmesi zor bir olgu olarak kabul edildiğinden dolayı, bir defa güven sorunu yaşanması durumunda, daha sonrası için tekrar güven oluşumu söz konusu ise, alınan riskin daha yüksek olacağı görüşü savunulmaktadır. Araştırmacılar bu durumu şu şekilde ifade etmektedirler; ilk etapta oluşan güven duygusu ile karşılıklı bağımlılıklar artmakta ve bireyler belli bir derecede risk almaktadırlar, ancak olumsuz bir durumun meydana gelmesi yani potansiyel olumsuz risk faktörlerinin gerçeğe dönüşmesi

güven duygusunun sarsılmasına yol açmaktadır. Bununla birlikte sorun yaşanan bu tip bir ilişki de karşılıklı bağımlılık durumları artmış olduğundan dolayı güven duygusu yeniden inşa edilebilmekte, ancak bir kez gerçekleşen olumsuz risk faktörlerinin tekrar etme olasılığı da yükselmiş olmaktadır (Sheppard ve Sherman, 1998; Terekli, 2010).

### **3.Belirsizlik**

Belirsizlik terminolojik açıdan değerlendirildiğinde ‘herhangi bir olayın meydana getireceği sonuçları tahmin edememe durumu’ olarak ifade edilmektedir. Her ne kadar belirsizlik ve risk kavramları anlamsal olarak birbirinden farklı olsalar da, iki durumu birbirinden ayrı düşünmek söz konusu değildir. Gelecek, geçmişten günümüze kadar her zaman diliminde belirsizliğini korumuş ve bireyler yaşamları boyunca beklenmeyen olaylarla ve sürprizlerle karşı karşıya kalmışlardır. Geleceğe dair belirsizliğin bilinen bir gerçek olması, bireylerin bu belirsizlik olgusunu içselleştirerek kabul etmelerine yol açmakta ve süreç normal olarak kabul edilmektedir. Gelecekte olabilecek tüm olayların öngörülememesi durumuna rağmen, bireyler yaşamları boyunca karşılaşacakları olaylar hakkında iyimser beklentilere sahip olma eğilimindedir. Kısacası, belirsizlik, bireylerin vermiş oldukları kararların gelecekte olası sonuçlarını yani diğer bir deyişle olumlu ya da olumsuz sonuçlarını tahmin edebildiği ancak olayların ne şekilde sonuçlanacağını net bir şekilde bilemedikleri durumlarda kullanılan bir ifadedir (Aksoy, 2009; Terekli, 2010). Geleceğin belirsiz olduğunu bilen ve herhangi bir durum karşısında gelecekte sonuçların olumlu ya da olumsuz olacağını kestiremeyen birey kendi rızası ile bu belirsizlikleri kabul ettiği zaman, doğal olarak belli bir risk durumunu da göze almış olmaktadır. Belirsizliğin önlenemeyecek olması, bireylerin öncelikle risk almasına, bir sonraki aşama olarak da güven duygusu geliştirebilmelerine olanak sağlamaktadır. Sonuç olarak bireyler herhangi bir karşılıklı etkileşimde güvenerek bir seçim yapar ve bir risk almış olur. Alınan bu riskin gelecekteki sonuçları belirsizdir. Güven olan yerde risk ve dolayısıyla belirsizlik durumu, kaçınılmaz bir sonuçtur (Çetinel, 2008).

Güven söz konusu olduğunda, kişinin aldığı risk kendiliğinden oluşmakta ve bu alınan risk ile oluşan güven arasındaki ilişkinin temelinde belirsizlik bulunmaktadır. Bir diğer ifadeyle, belirsizlik yoksa risk de yoktur ve bu durumda güvenden bahsedilemeyeceği bir gerçektir. Risk kavramı başlığı altında incelendiği gibi, güven olgusundan bahsedebilmek için, kişinin bir seçim yapmış ve bir karar

almış olması, dolayısıyla risk faktörlerini üstlenmesi gerekmektedir. Karşılıklı olarak tarafların risk alabilmesi ve bunun sonucunda güven oluşturabilmesi durumunda, belirsizlikte kendiliğinden ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, belirsizlik arttıkça, bireylerin güvenme ihtiyaçları da artmaktadır

Sosyal ilişkiler yolu ile oluşturulan güven kavramı, yine sosyal ilişkiler aracılığıyla sürdürülmektedir. Psikoloji bilimi açısından düşünüldüğünde güvensiz bir toplum olmasının mümkün olamayacağı açıktır. Toplum yaşantısında güven, toplum düzenini arttırıcı ve olası karmaşaları önleyici bir rol oynamaktadır. Her ne kadar belirsizliğin asıl nedeni gelecek hakkında tahmin yürütülememesi ve insan davranışlarının kestirilemez olması olarak düşünülmekte ise de, belirsizliğin çeşitli şekillerde azaltılması, güvenin gelişmesi anlamına da gelmektedir. Bununla birlikte yapılan çalışmalar güven ve belirsizlik arasındaki ilişkinin duruma göre değişken olduğu yönündedir. Daha öncede bahsedildiği üzere, bireyler güven duygusuna sahipse, belirsizliği kabul etmiş sayılmaktadır. Belirsizliğin görmezden gelinmesi, direkt olarak risk faktörlerinin de görmezden gelinmesine yol açacağından dolayı, bu tip bir ilişkide güven duygusunun oluşumuna da gerek kalmayacaktır. Yani bireyler karşılıklı ilişkilerde belirsizlik ve risk faktörlerini taşımadığından dolayı güven duygusuna da ihtiyaç hissetmeyeceklerdir. Bu perspektiften bakıldığında, belirsizliğin arttığı ölçüde kişinin güvenme eğilimine girmesi beklenen bir sonuçtur. Her iki bakış açısı birlikte değerlendirildiğinde, belirsizliğin güven oluşumu üzerindeki etkisinin, olası risk faktörlerine göre değişken olduğunu söylemek, daha açık bir ifade ile, çeşitli durumlarda belirsizliğin azaltılmasının güven duygusunu arttırdığını, ancak tamamı ile ortadan kaldırılması durumunda ise güven duygusunun da gereksiz hale geldiğini söylemek mümkündür (Battacharya ve ark., 1998; Altun, 2010; Huff ve Kelly, 2015).

#### **4. Zarar Görme İhtimali**

Güven olgusu; 'bireylerin güvenilen taraftan yarar göreceği ya da en azından herhangi bir zarara uğramayacağına yönelik olumlu beklentiler içerisinde olmasıdır' tanımından yola çıkarak, zarar görme ihtimali, bireyin yarar göreceği ya da en azından herhangi bir zarar görmeyeceğine dair inancını ifade etmektedir (Asunakutlu, 2001, Perks ve Halliday,2003). Geleceğe dair belirsizlik durumlarının var olması ve kişinin bu belirsizliği kabul etmesi, olumlu ya da olumsuz tüm durumları kabul ederek risk alması ve doğabilecek potansiyel zararlar karşısında seçim yapma özgürlüğü olduğu halde savunmasız kalmayı seçmesi güven

duygusunu geliştirmekte ve bireyin zarar görme ihtimalini de arttırmaktadır. Ancak birey güven duygusunu geliştirdiği için zarar görme ihtimalinin gerçekleşmeyeceği yönünde inanç göstermektedir (Bhattacharya, 1998; Gilson, 2003).

### **2.2.3. Güven Kavramının Sınıflandırılması**

Yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde güven kavramının farklı Şekillerde sınıflandırıldığı ve sınıflandırmanın alt boyutları konusunda da araştırmacıların fikir birliğine varamadığı görülmektedir. Araştırmacıların bir kısmı sınıflandırma sistemini ana boyutlar Şeklinde farklı derecelerde çeşitlendirirken, bir kısmı iki ya da üç ana boyut ve bunların alt boyutları üzerinde durmuştur (etinel, 2008; Akyel, 2014; Demirdağ, 2015). Literatür alışmaları incelendiğinde sınıflandırma sistemleri arasında özellikle iki farklı araştırmacı grubunun yapmış oldukları sınıflandırma önerilerinin diğer araştırmacılar tarafından da benimsendiği görülmektedir. Bunlardan birincisi McAllister (1995) tarafından önerilen sınıflandırma modeli olup, araştırmacı, güveni bilişsel ve duygusal olarak iki ana sınıfa ayırmıştır. Bir diğer kabul gören sınıflandırma sistemi ise Shappiro ve arkadaşları (1992) tarafından önerilmiştir. Bu sisteme göre güven hesaplanmış güven- bilgiye dayalı güven ve özdeşleşme temelli güven olarak üç ana boyutta incelenmektedir. Bunların dışında farklı araştırmacılar tarafından çok çeşitli sınıflandırma nerileri yapılmış ya da söz konusu iki sistem revize edilmiştir. Örneğin çeşitli araştırmacılar McAllister (1995) tarafından önerilen iki güven türünü farklı biçimlerde alt boyutlar ilave ederek incelemişler ya da Shappiro ve arkadaşları (1992) tarafından önerilen üç boyutu genişletmişlerdir. Bu tip farklı sınıflandırma sistemlerinde göze çarpan diğer güven boyutları korku temelli güven ve kuruma dayalı güven boyutudur (Yazıcıoğlu, 2015)

#### **1. McAllister Tarafından nerilen Sınıflandırma**

McAllister (1995) kişiler arası ilişkilerde güven kavramını, bilişsel ve duygusal olarak iki farklı türde ele alınmıştır.

**Bilişsel güven modelinde**, hangi koşullar altında, kime, hangi sebeple gvenilebileceğine dair, mantıksal bir seçim söz konusudur. Bu tip güvende bireyler ilişkide buldukları kişi veya kişiler hakkında anlamlı bilgilere sahip oldukları zaman güven geliştirebilmektedirler. Bir diğer ifade ile taraflar arasında uygun bilgi ve rasyonel nedenlere dayalı olarak güven ilişkisi Şekillenmektedir.

Güven ilişkisinin yapıtaşı olarak ele alınan söz konusu bilginin boyutları araştırmacılar arasında farklılık göstermekle birlikte, sınıflandırmanın öncüsü olan McAllister (1995) tam bilgi vermenin, güven için gerekli olmadığını belirtmiş ve önemli olanın anlamlı bilgi olduğunu vurgulamıştır.

**Duygusal modelde ise**, güven duygusunun yalnızca rasyonel gerçekliklerle mantık çerçevesinde değil aynı zamanda hissedilerek, içten gelen duygularla da oluşturulabileceği gerçeğine vurgu yapılmaktadır. Bu bağlamda duygusal güven ilişkiye özel, daha derin ve daha güçlü bir güven türü olarak ele alınmaktadır. Duygusal güven ilişkisinde, bilişsel güvene kıyasla, çıkar ilişkisi daha düşük düzeydedir. Bu güven türünde bireylerin karşılıklı olarak birbirlerini olumlu yönde düşündüğünü gösteren duygulara dayalı bir seçim yapılmaktadır (McAllister 1995; Asunakutlu, 2001).

## **2. Shappiro, Sheppard ve Cheraskin Tarafından Önerilen Sınıflandırma**

Shappiro ve arkadaşları (1992) tarafından önerilen sınıflandırma sistemine göre güven hesaplanmış güven- bilgiye dayalı güven ve özdeşleşme temelli güven olarak üç ana boyuta ayrılmıştır. Bu güven türleri kısaca şu şekilde açıklanabilir;

**Hesap temelli güven**, adında anlaşılabilceği gibi, kişinin karşı taraftan bugüne kadar elde etmiş olduğu her türlü sonucu dikkate alarak, fayda sağlayıp sağlamayacağını tartarak ve rasyonel bir şekilde değerlendirerek oluşturduğu güven türüdür. Shappiro ve arkadaşları (1992), bu güven türünü tehdide dayalı ortaya çıkan güven şeklinde ifade etmişlerdir. Güven alt boyutu olarak kabul gören hesap temelli güven daha sonra çeşitli çalışmalarda incelenmiş ve farklı araştırmacılar tarafından da yorumlanmıştır. Kişinin, karşı tarafın yararlı davranışlar sergileyeceğine dair olan inancı ile ortaya çıkan hesaplanmış güvenin temeli, ekonomik değiş tokuş ilişkilerinin akılcı seçim ilkesine dayanmaktadır. Genel olarak hesaplanmış güven en zayıf güven türü olarak kabul edilmektedir. Bu güven türünün köklerinin 1958 ve 1962 yılları arasında yapılmış psikoloji deneylerine dayandığı görüşü yaygındır (Zorlu Yücel, 2006; Demirdağ, 2015). Hesap temelli güvenin, olumsuz sonuçlanması durumunda, güven ihlali yapan tarafın cezalandırılacağı düşüncesi, ödülünden daha güdüleyici olarak tanımlanmış her iki tarafında, ceza ile karşı karşıya kalmaktan korkmaları sebebiyle, genellikle vermiş oldukları taahhütleri yerine getirmeyi tercih edecekleri düşünülmüştür (Çetinel, 2008).



**Bilgi temelli oluşan güven**, karşı tarafın tutum ve davranışlarının tahmin edilebilirliği üzerine kurulmuştur. Bir diğer ifadeyle bu güven türünde, tarafların birbirleri hakkında bilgi sahibi olması ve diğerini tahmin edebilme durumu söz konusudur. Gerçek güven bilgi temelli güven ile başlamaktadır. Bu güven ilişkisinde korku ya da belirsizlik bulunmamaktadır. Bilgi temelli oluşan güvende taraflar birbirleri hakkında yeterli bilgiye sahiptirler. Bilgi temelli güvenin gelişmesi, karşı tarafın istek ve ihtiyaçlarının bilinmesiyle doğrudan ilişkilidir, bu nedenle güven artışı ile birlikte, tarafların empati yapabilme olasılıkları artış göstermektedir. Bireyler birbirlerinin beklentilerini, tutum ve davranışlarını tecrübe ettikçe, karşı tarafın ne hissettiğini daha net algılamakta ve bu sayede bilgi temelli oluşan güven ilişkisi kuvvetlenmektedir (Shapiro ve arkadaşları 1992; Lewicki ve Bunker, 1996; Dietz, 2004).

**Özdeşleşmeye dayalı güven**, bireyin ilişkide bulunduğu kişi veya kişilerin istek ve niyetleriyle özdeşleşmesi sonucu oluşmaktadır. Bu güven türü bireyler diğer tarafın ihtiyaçlarını, seçimlerini bildiğinde veya tahmin ettiğinde gelişir. Artan özdeşleşme olgusu süreç içerisinde “diğeri gibi düşünme”, “diğeri gibi hissetme” ve “diğeri gibi davranmayı” sağlamaktadır. Bu güven tipinin üç aşamalı bir süreçte, üçüncü aşama olarak gerçekleştiği görüşü yaygındır. Bu güven oluşumunun ilk aşaması, kişilerin birbirini anlaması ve karşı tarafın isteklerini algılaması şeklinde açıklanabilmektedir. İkinci aşamada kişiler arası ilişkiler ilerler ve özdeşleşme aşaması tamamlanır. Özdeşleşme ile birlikte bireyler karşı tarafın isteklerini benimsemektedir. Üçüncü aşama ise sürece dayalı bir biçimde güven duygusunun gelişimini kapsamaktadır. Ayrıca, özdeşleşmeye dayalı güven söz konusu olduğunda, bireylerin karşı tarafın güvenini sağlamak için de ne yapmaları gerektiğini bilecek düzeyde karşısındakini tanıdığı kabul edilmektedir. Bu açıdan değerlendirildiğinde, araştırmacılar hesaba dayalı ve bilgiye dayalı güvene yönelik eylemlerin özdeşleşmeye dayalı güveni oluşturduğu görüşünü ileri sürmüşlerdir. Karşılıklı olarak isteklerin benimsenmesi ve bu sayede ortak çıkarlar adına hareket etme eğilimi yüksek olan özdeşleşmeye dayalı güven tüm bu nedenlerden ötürü araştırmacılar tarafından üst düzey bir güven ilişkisi olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda özdeşleşmeye dayalı güvenin örgüt içinde kimlik algılayışını geliştirdiği ve desteklediği düşünülmektedir (Shapiro ve arkadaşları 1992; Lewicki ve Bunker, 1996; Robbins ve DeCenzo 2001).

### 3. Diğer Sınıflandırmalarda Yer Alan Güven Boyutları

**Korku Temelli Güven:** Güven kelimesinin Türk Dil Kurumu sözlük tanımına bakıldığında anlamı, ‘korku, çekinme ve kuşku duymadan inanma ve bağlanma duygusu, itimat’ olarak karşımıza çıkmaktadır (TDK, 2016). Korku temelli güven anlam olarak, daha çok güvensizliği ifade etmektedir. Bu tip güvende hiçbir suretle iyi niyet konusunda olumlu bir beklenti söz konusu değildir. Daha çok yaptırımlar ve güç tehdidiyle uyum, garanti altına alınmış durumdadır. Yapılan veya yapılmayan eylemlere bağlı olarak, olumsuz sonuçların doğabileceği korkusu bu güven ilişkisinin başlamasını sağlayan temel durumdur. Korku temelli güven ilişkisinde, taraflar yapmaları gereken davranışları yapamama durumlarında meydana gelebilecek sonuçlara karşı endişe taşımaktadırlar. Olası sonuçların endişesi nedeni ile de kendilerinden istenen davranışları yerine getirme mecburiyeti hissetmektedirler. Özellikle cezaların ve kaybın mümkün olduğu, sonuçların net ve açık bir şekilde görülebildiği ve bu cezaların uygulanabileceği ortamlarda oluşan bir güvendir. Bir diğer ifade ile karşı tarafın tutum ve davranışlarının kesin bir düşünceyle olumlu olmayacağını bilmesine rağmen, korku ve endişe duyma sonucu, uyum sağlama mecburiyetinin hissedilmesi durumudur. Bu güven türü daha çok olumsuz sonuçlarla karşılaşmamak ve güç veya tehditlere maruz kalmamak adına duyulan güvendir. Bu nedenle araştırmacılar bu güven tipinin çıkarıcı temeller üzerine kurulu olduğu fikrinde yoğunlaşmışlardır. Güven olgusu korku temelleri üzerine kurulduğu için, bireyler korku durumunun ortadan kalkması ile vermiş oldukları sözleri yerine getirme mecburiyeti de hissetmeyeceklerdir (Rousseau vd., 1998: 398; Robbins ve Decenzo, 2000; Günaydın, 2001; Dietz, 2004: 6; Zorlu Yücel, 2006: 38; Çimen, 2007: 92; Kılınç, 2010: 39).

**Kuruma Dayalı Güven:** McKnight, Cummings ve Chernay (1998) güven türlerinin sınıflandırmasında öncelikli olarak Shappiro ve arkadaşları (1992) tarafından yapılan sınıflandırmayı temel almış, ancak dördüncü bir boyut olarak kuruma dayalı güven türünü sınıflandırmaya ilave etmişlerdir. Kuruma dayalı güven, legal sistemler, sosyal bağlam ve sosyal normlar gibi kurumsal faktörlere dayanarak ortaya çıkan bir güven türüdür. Bu güven türü, kurumun yapısına duyulan güven olarak da algılanabilir. Kurumun işleyişinin sağlam temellere dayandırıldığı inancıyla, işgörenlerin daha fazla risk alması kurumsal güven ile sağlanmaktadır (Rousseau vd., 1998).

#### 2.2.4. Örgütsel Güven

Güven konusunda vurgulandığı gibi güven duygusu kadar kişilerin davranışlarını tek başına etkileyen bir başka değişken olmadığı genel geçer bir bilgi olarak araştırmacılar tarafından kabul edilmektedir. Bu nedenle farklı bilim dallarında farklı şekillerle ele alınan güven kavramı, hangi alanda olursa etkinliği yüksek bir ölçüt olarak değerlendirilmektedir (Cural ve Judge, 1995; Mayer, 1995; Shockley Zalabak, 2000).

Yönetim ve organizasyon bilimleri açısından değerlendirildiğinde güven kavramı, 1980li yıllarla birlikte araştırmalara konu olmakla beraber, akabinde konu ile ilgili çok sayıda araştırma gerçekleştirilmiş ve örgütsel güven kavramı literatürde sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. İkili ilişkilerin ağırlıklı olduğu bireysel güven kapsamında, bireysel ilişkiler ve tarafların davranışları incelenirken, örgütsel güven söz konusu olduğunda işgörenlerin örgütsel ilişkileri, örgüt içerisindeki tutum ve davranışları, örgüte bakış açıları değerlendirilmektedir. Örgütsel güven, örgüt içerisinde belli bir saygı çerçevesinde, nezaket kurallarına uygun bir biçimde sistemin işlemesi ve işgörenlerin uyum içerisinde bir arada etkileşimde kalmaları halinde ortaya çıkmaktadır (Taylor, 1989; Asunakutlu, 2002; Zorlu Yücel, 2006).

İşgörenlerin bir arada çalıştığı, bireysel görev ve sorumluluklarının olduğu ve kast sistemi ile işleyen örgüt yapıları açısından durum değerlendirilmesi yapıldığında, örgüt sistemi içerisinde ki tüm bireylerin birbirlerine bağımlı olmak zorunda olduğu bilinen bir gerçektir. Gerek örgütün işleyişinin devam edebilmesi ve örgüt amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için, gerekse örgütte bulunan işgörenlerin bireysel amaçlarına ulaşabilmesi için örgütün tüm bileşenlerinin bir arada ve uyum içerisinde çalışması gerekliliği kaçınılmazdır (Mayer vd., 1995). Bu nedenle kendi içerisinde belirli bir kültüre sahip olan örgütlerde güven kavramı tartışılmaz bir önem taşımaktadır. İnsanların bir ya da daha fazla ihtiyacını karşılamak için, insan madde kaynakları düzeninin ve işleyişinin devamlı iyileştirildiği organik bir yapı olan örgütler üzerinde güven kavramının etkileri çok yönlü olarak, pek çok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Örgütsel güven kavramının literatüre girmesi ile birlikte kavramın tanımı ve kapsamı ile ilgili olarak farklı görüşler öne sürülmekle birlikte, güven kavramında olduğu gibi yapılan tanımlamalar birbirlerine benzerlik göstermektedir. Lewicki ve ark (1998),

örgütsel güveni, işgörenlerin, örgütün uygulama ve politikalarından emin olması ve bu politikaları desteklemesi, özellikle işgörenin kendisini etkileyebilecek, riskli durumlarda dahi örgüte verdiği destek olarak tanımlamışlardır. Bir diğer ifade ile örgütsel güven, işgörenlerin örgüt eylemlerinin zarardan çok yarar sağlayacağı konusundaki inancıdır. Mishra ve Morrissey (1990), yapmış oldukları tanımlamada yöneticilere vurgu yapmış ve örgütsel güveni işgörenlerin yöneticilerin vermiş olduğu sözleri yerine getireceğine ve işgörelere karşı dürüst olacaklarına dair olan inançları şeklinde ifade etmişlerdir. Daha sonra Mishra (1996) kavram kapsamı içerisinde örgütsel ilişkilerde temel amaçlardan, normlardan ve değerlerden haberdar olma istekliliği durumuna vurgu yaparak, yapmış olduğu örgütsel güven tanımını genişletmiştir. Benzer bir ifade biçimi ile Erol (1997) örgütsel güveni işgörenlerin birbirlerine karşı dürüst, açık ve gerçekçi davranabilmeleri ve bireylerin örgütsel ilişkilerde temel amaçlardan, normlardan ve değerlerden haberdar olma istekliliği şeklinde ifade etmiştir. Çimen (2007) işgörenlerin örgütün sağladığı desteğe ilişkin algıları ve yöneticilere duyulan güven üzerinden örgütsel güven kavramını açıklamıştır

Örgütsel güvenin çalışma hayatı ve işgörenler üzerindeki etkileri araştırmacılar tarafından farklı açılardan ele alınmıştır. Örgütsel güven gerek işgörenler arasındaki ilişkilere gerekse örgüt ile işgören arasındaki ilişkiye doğrudan etkili olan bir olgudur. Bu nedenle örgütsel güven; işgörenler (bireyler) arası güven- yöneticilere karşı olan güven ve örgüte (sisteme) karşı olan güven gibi ana alt boyutlarda incelenmektedir (Currall ve Epstein, 2003; Tokgöz ve Aytemiz Seymen, 2013).

Örgüt içerisinde iletişimin olumlu yönde sağlanabilmesi, işgörenlerin kendi üzerine düşen görevleri yerine getirme istekliliklerinin artırılması, yetki ve sorumluluk alma isteğinin geliştirilmesi, örgütsel bağlılığın artırılması gibi pek çok noktada örgütsel güven etkili bir parametre olarak karşımıza çıkmaktadır. İlgili literatürlerde özellikle örgütsel güven ve örgütsel bağlılık arasında doğrusal bir ilişki olduğu, işgörenlerin güven duygularının artması ile birlikte sadakat derecelerinin de artış gösterdiği, ayrıca örgütsel güvenin işgörenlerin performansının artmasında da etkili olan ana faktörler arasında yer aldığı vurgulanmaktadır. Yapılan araştırma sonuçlarına göre, desteklendiğini ve güvende olduğunu hisseden işgörenlerin örgüte bağlılığı artmakta ve verimliliği yükselmektedir. Örgütsel güvenin artışı, performans artışı ile paralel olarak

maliyetin azalmasına da katkıda bulunmaktadır. Güven artışı ile birlikte işgörenlerin örgüte karşı sadakati artacak ve örgüt çıkarlarının bireysel anlamda da benimsenmesi artış gösterecektir. Bu durum iş görenlerin bilgi paylaşımını arttıracığı gibi, bireysel çıkarlarını geri plana iterek örgüt amaçlarını gerçekleştirmek adına daha uyumlu tavırlar sergilenmesine ve iş birliğinde artışa yol açacaktır. Bu sayede sistem işleyişinin kontrollü bir şekilde devamı için gerekli olan kontrol mekanizmaları azaltılabilecektir. Örgütsel güven kavramı açıklanırken her ne kadar genel olarak işgörenlerin örgüte karşı duydukları güven üzerinde daha çok durulsa da örgütlerin çalışanlarına karşı duydukları güven de son derece önem arz etmektedir. Örgütün işgörenlerine karşı duyduğu güven, örgüt politikaları ve işleyiş sistemi üzerine doğrudan etki yapmaktadır. Örgütün işgörenlerine karşı duyduğu güvene paralel olarak sergilediği tavır ise direkt olarak işgörenlerin bakış açısı üzerinde etkili olmaktadır ve bu karşılıklı etkileşim sonsuz bir döngü şeklinde devam etmektedir. (Lewicki ve Bunker, 1997; Clark, 2002; Yılmaz, Kabadayı, 2002, Sevinç, 2013).

Örgütsel güvenin, dinamik bir sistem olan örgüt içerisinde kendiliğinden oluşması mümkün değildir. Bu bağlamda özellikle yöneticilerin göstermiş olduğu tutum ve tavırlar, işgörenlerin yöneticilere bakış açısı, güvenin gelişmesi ya da azalmasında oldukça etkili bulunmaktadır. Yapılan çalışmalar örgütteki güven oluşumunun sağlanması ve arttırılabilmesinde en etkili rolün yöneticilere düştüğünü göstermiştir. Yöneticiler işgörenlerin ve örgütün temsilcisi pozisyonunda kabul edildiklerinden dolayı, yöneticilere karşı güven, örgüte karşı duyulan güveni direkt olarak etkilemektedir. Yöneticilerin verdikleri sözleri tutmaması, örgüt içerisinde işgörelere karşı adil olmayan tavırlar sergilemesi örgütsel güvenin zedelenmesine ve dolayısıyla sistem işleyişinde aksaklıklara yol açmaktadır. Örgütsel güvenin yönetici ya da başka herhangi bir kaynaklı düşüşü başta örgütsel bağlılık ve verimlilik olmak üzere örgütün işleyişini doğrudan etkileyen tüm parametrelerde değişikliğe yol açacaktır, ayrıca işgörenler arasındaki güven duygusunun da azalması ile birlikte çıkar çatışmalarını arttıracaktır. Sonuç itibari ile örgütsel güvenin azalması hem örgütsel çıkarlarının hem de bireysel çıkarların elde edilmesi üzerinde olumsuz etkiler yaratacaktır (Asunakutlu, 2001).

## 2.2.5. Örgütsel Güven Modelleri

Yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde, güven için oluşturulan modellerin birbirine benzerlikleri ve farklılıkları dikkate alınarak, en çok kabul görmüş olan modeller Mishra Güven Modeli, Schockley- Zalabak, Ellis ve Winogard Güven Modeli ve Bromiley ve Cummings'e ait güven modelleridir.

### **Mishra Güven Modeli**

Güven olgusu, bireylerin hayatlarını düzene sokabilmelerinde önemli bir faktör olup, günlük hayatta olduğu kadar iş hayatında da pek çok alanda ele alınmış olan önemi tartışılmaz bir kavram haline gelmiştir. Kişilerin günlük yaşamları içerisinde ele alınan güven kavramının ve iş yaşamlarında gelişen güven durumunun birbirinden ayrı olarak ele alınması gerektiğini savunan Mishra (1996), hem bireyler hem de örgütler için bir güven modeli oluşturmuş ve güven algısı yaratan faktörleri, yeterlilik, açıklık, ilgililik ve itimat edilirlilik olarak belirlemiştir. Bu dört farklı güven faktörü ve bu faktörler üzerinden bireylerin karşılıklı olarak savunmasız olabilme isteğini ilişkilendiren Mishra (1996), ileri sürdüğü modeli kısaca tablo 1'de ki şekliyle ifade etmiştir.

Mishra'nın (1996) tanımlamış olduğu güven modelinin içerdiği alt başlıklar şu şekilde detaylandırılmıştır:

#### **a) Yeterlilik Boyutu**

Modelin ilk boyutunu oluşturan yeterlilik kavramı, örgütsel güvene, örgütün sahip olduğu pazar payını kaybetmeme ve yaşamını sürdürebilme başarısıyla birlikte, etkin liderlik algısını genelleştirmesi şeklinde uyarlanmıştır. Kısacası, yeterlilik boyutu, işgörenlerin liderlik kabiliyetleri hakkında kendinden emin olabilme durumunu ifade etmektedir. Örgütsel güven boyutuyla ele alınan yeterlilik, kurumun çalışanlar nezdinde rekabet koşullarıyla başa çıkıp çıkamayacağı ve hem örgütün devamlılığı hem de pazardaki yerini koruyabilme yeteneği olarak tanımlanmıştır (Shockley Zalabak ve ark., 2000).

#### **b) Açıklık Boyutu**

Güven oluşabilmesi için açıklığın da bulunması gerektiğini savunan Mishra (1996), işgörenlerin birbirine ya da bireylerin örgüte karşı açık olmamaları durumunda, güvenin gelişmesi veya korunmasının zor olabileceğini ifade etmiştir. Etkileşimde olan iki taraf birbirine karşı ne kadar açık ise, güven de aynı oranda değişim gösterecektir. Açıklık ve dürüstlük kavramları, hem güvenin tüm diğer

boyutlarıyla etkileşim halindedir hem de güven ve diğer kavramlar arasında ki kilit nokta olarak görülmektedir.

Örgütlerde güvenin gelişebilmesi için, karşılıklı olarak tarafların sahip olması gereken açıklık ve dürüstlük algılarının, liderler ya da yöneticiler tarafından örgüt çalışanlarına benimsetilmesi gerekmektedir. Açıklık kavramı ile, bu kavramdan beslenen güven olgusu, birbirine bağlı olarak ilerlemektedir (Mishra, 1996; Shockley Zalabak ve ark., 2000).

#### **c) İlgililik Boyutu**

Modelin bir diğer boyutu olan ilgililik kavramı, genel olarak, örgüt çalışanlarının kurum içinde birbirlerine karşı sergiledikleri yardımseverlik ve empati gibi duygularını kapsamaktadır. Bireyler çalıştıkları kurumlarda karşılaştıkları bu davranışlar sonucunda, karşı tarafa yüksek düzeyde güven hissetmektedir. Bir diğer ifadeyle bu tür iyi niyetli davranışlar işyerinde güvenin gelişmesine katkıda bulunan ilgililik davranışlarıdır. Taraflar birbirlerinden herhangi bir çıkar elde etme niyetinde olmadan bu davranışları sergilemekte, dolayısıyla, bireyin kendi menfaatleri ve karşı tarafın menfaatlerinin dengelenmesi söz konusu olmaktadır. Örgüt çalışanları, yöneticilerden, kendi haklarının savunulmasını, refah ve menfaatlerinin korunmasını ve olumsuz durumlarla karşılaşılmasını beklerler ve dolayısıyla yöneticilerine karşı güven duyma istegindedirler. Bu durum, çalışanlar tarafından ilgililik olarak algılanmaktadır (Kalemci Tüzün, 2007).

#### **d) İtimat Edilirlik**

Modelin dördüncü ve son boyutu olan itimat edilirlilik ise, karşılıklı olarak düşünce ve hareketlerin tutarlı ve güvenilir olması beklentisini taşımaktadır. Bu boyuta göre, karşılıklı olarak taraflar, birbirlerinin tutarlı olduğunu düşündüklerinde, güven duygusu hisseder ve bu durumun tersi de geçerlidir. Yani diğer bir ifade ile, bireyler tutarsız olduğunu düşündükleri kişilere karşı güven duygusu oluşturmazlar. Konuyu bu bağlamda ele aldığımızda, yöneticilere karşı oluşan güven itimat edilebilirlikle direkt olarak ilişkili bulunmaktadır. Örgüt çalışanları, güven duygusu taşıdığı yöneticilerin istek ve beklentilerine, olumlu cevap vermektedirler (Shockley Zalabak, 2000).

## **2. Shockley- Zalabak, Ellis ve Winogard Güven Modeli**

Mishra (1996) tanımlamış olduğu güven modelini, yukarıda anlatıldığı gibi, yeterlilik, ilgililik, açıklık ve itimat edilirlilik olarak dört boyutta toplamış ve güveni bu boyutlara karşı savunmasız kalabilme istekliliği olarak belirtmiştir. Mishra'nın (1996) dört kavramdan oluşan boyutlandırma çalışmasına, Shockley Zalabak ve arkadaşları (2000) "özdeşleşme" kavramını da ekleyerek, beş boyutlu yeni bir model oluşturmuştur. Mishra'nın (1996) dört boyutlu güven modelini bir anlamda genişleten Shockley Zalabak, Ellis ve Winogard, örgüt çalışanlarının, örgütün norm ve değerleriyle, kültürüyle, inançlarıyla örtüşüp örtüşmediğinin önemine vurgu yapmaktadır. Özdeşleşme kavramı, örgüt ve çalışanların işbirliği içinde olması gerekliliğini ve örgüte tutumsal- davranışsal olarak destekte bulunmanın önemini içermektedir (Shockley Zalabak, 2000).

## **3. Bromiley ve Cummings Güven Modeli**

Kavram olarak güven duygusu bu modelde, bireylerin ya da örgütlerin açık veya gizli bir şekilde, vermiş olduğu vaatlere uygun davranmasına yani dürüstlüğü, göstermiş olduğu çabalarda bir çıkar ilişkisi gözetmemesine yani fırsatçı olmamasına ve iyi niyetli olmasına bağlı birey ya da grup inancı olarak tanımlanmıştır. Bu modelde hem bireysel bazda, hem de örgütsel bazda güven ölçülebilmektedir. Bu araştırmacılara göre, söz konusu üç koşulun sağlanması, örgüt içi güven duygusunun oluşmasında en kuvvetli belirteçler olarak ifade edilmektedir (Bromiley ve Cummings, 1996; Akyel, 2014).

### **2.2.6. Örgütsel Güvenin Alt Boyutları**

Çalışan insanlar, günlerinin büyük bir kısmını iş ortamında geçirmekte, bir diğer ifade ile, bireylerin gün içerisinde en fazla zaman geçirdikleri kişiler iş arkadaşları, çalışma saatleri sebebiyle en fazla zaman geçirdikleri yer ise bağlı oldukları örgütlerdir. Bu sebeple, çalışan insanlar, daima kendilerini mutlu, güvende ve huzurlu hissetmek isterler ve bu isteklerini yerine getirebilecek bir örgüt beklentisindedirler. Örgütsel güven, çalışan bireylerin örgüt içinde etkileşim halinde olduğu kişilere ve örgütün kendisine karşı sahip olduğu beklentiler olarak tanımlanmıştır. Örgütsel güven, işgörenlerin rahat ve huzurlu bir ortamda çalıştığını hissetmesi açısından ele alındığında, örgüt için son derece olumlu sonuçlar elde edileceği, örgütsel güven derecesi yüksek olan çalışma yerlerinde uyumun yüksek olduğu ve bu yerlerin kriz yönetiminde ve stratejik ortaklıklarda daha başarılı



olduğu ifade edilmiştir (Mishra, 1990; Zalabak ve ark., 2000; Zalabak ve ark., 2010)

Literatürde örgütsel güvenin üç alt boyutuyla tanımlanmıştır. Bu boyutlar; örgüte güven, çalışma arkadaşlarına güven ve yöneticiye güven şeklinde belirtilmiştir. İşgörenler açısından konu ele alındığında, yöneticiye güven ve örgüte güven birbiri ile aynı görülebilmekte ve yöneticiye karşı duyulabilen güvensizlik örgütün bütününe yansıtılabilmektedir. Bu durum yöneticinin, örgütün imajını yansıtıyor olmasından ve yöneticiyle örgütün bir bütün olarak algılanmasından kaynaklanabilmekte ve eğer yöneticiye karşı olumsuz bir tutum var ise, bu örgüte karşı güveni de olumsuz yönde etkilemektedir. Yapılan çalışmalarda, yöneticiye güven ve örgüte güvenin iç içe unsurlar olduğu görülmüş, ancak konu incelendiğinde farklı boyutlarının ve detaylarının olduğu bulunmuştur (Tan ve Tan, 2000; Tekingündüz ve ark., 2014).

### **1. Yöneticiye Güven**

Örgütlerde güven duygusunun oluşması ve gelişebilmesi için örgüt yöneticilerinin bu konunun önemini benimsemesi gerekmektedir. Bir diğer ifade ile, tıpkı bireyler arasında güvenin oluşması için bazı öncüllere ihtiyaç duyulması gibi, örgütlerde de güven kendiliğinden oluşamaz (Sayın, 2009). Örgütsel güvenin alt boyutlarından olan yöneticiye güven, yöneticinin iş yaşamı içerisinde sergilediği tutum ve davranışlarına karşı, işgörenin gönüllü olarak maruz kalma istekliliği şeklinde tanımlanabilir. Bir diğer ifade ile, işgörenin, örgüt yöneticisinin açık, dürüst, verdiği sözleri tutan ve tarafsız olacağına dair inancı olarak ifade edilmektedir (Tokgöz ve Aytemiz Seymen, 2013). Yöneticilere olan güven, işgörenler açısından değerlendirildiğinde, kişiler arası güven kapsamında ele alınmakta ve işgörenlerin yöneticilerine olan güveni etik ve adalet kavramlarına karşı hassasiyetlerine göre şekillenmektedir. Ayrıca, yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde, yöneticilerin sahip olması gereken bilgi, liderlik ve anlayış becerileri ile işgörenlerin huzurlu bir ortamda çalışabilmesine verdiği önem, işgörenler açısından, yöneticiye güveni arttıran önemli faktörler arasındadır (Kalemci Tüzün, 2006).

Örgütsel güven, örgüt yöneticisinin, işgörelere karşı sergilemiş olduğu tutum ve davranışlar yönünden ele alındığında, karşılaşılan tablo beklenenden çok da farklı değildir. Yardımsever davranışlar sergileyen, himayesi altında olan kişileri savunabilen ve problem çözebilme konusunda yetkin olan

yöneticilere karşı; güçlü, sabırlı ve yetenekli olduğu düşünülmesi ile orantılı olarak güvenin arttığı gözlemlenmektedir. Bu duruma paralel olarak, adil ve dürüst olmayarak çalışanlarının haklarını adaletli şekilde savunmayan, işgörelere karşı acımasız ve iyi niyetli olmayan ya da tutarsız olduğu düşünölen yöneticilere karşı güven azalmakta ve zedelenmedir (Akyel, 2014).

## 2. Örgüte Güven

Örgüte duyulan güven, anlam olarak işgörelerin, örgütün önceden vermiş olduğu taahhütleri her durumda yerine getireceğine dair inançlarını ifade etmektedir. Bir diğler ifade ile olumsuz, belirsiz ya da riskli durumlara karşılaşıldığında, işgörel, kendisi ile ilgili olumsuz bir beklentiye girmez, çünkü bağılı olduğu kurumun kendisine zarar vermeyeceğı düşüncesindedir. Örgüte güven, her ne durumda karşılaşılsa karşılaşılsın, hem örgütün işgörelenden yana olacağı düşüncesi, hem de karşılaşılan durum sonucunun kişinin kendisi için direkt faydalı olmasa bile en azından zarar görmeyeceğı düşüncesine sahip olması anlamına gelmektedir. Bu örgütsel güven alt boyutunda, işgörel örgütün ne derece tutarlı olduğunu düşündüğüyle paralel olarak örgüte güven duygusu hisseder (Joseph ve Winston, 2004; Huff ve Kelley, 2015).

İşgörelerin örgüte duydukları güven seviyesinin yüksek olabilmesi için, örgüt yöneticileri işgörelerin görev tanımlamalarını net olarak yapmalı, iletişimden kaynaklanabilecek krizlerin oluşmasını engellemeli, işgöreleri yetenek ve ilgili olduğu alanlar konusunda iyi eşleştirebilmeli ve bu konuda desteklemeli, ayrıca örgüt misyon ve vizyonuna göre işgöreleri yönlendirebilmelidir. Açıklıkla yönetilen örgütlerde örgütsel güven duygusunun gelişmiş olduğu her ne kadar bilinen bir gerçek olsa bile, günlük işlerin yoğunluğu ve işyerinde yaşanan stres sebebiyle, bu faktörler zaman zaman göz ardı edilebilmekte ve bu da örgütsel güvenin olumsuz yönde etkilenmesine sebep olabilmektedir (Mishra, 1990; Demircan ve Ceylan, 2003).

Yapılan literatür çalışmaları incelendiğinde, uzun süre aynı örgütte çalışanların örgütle aralarında aitlik duygusu oluştuğı ve bu kuvvetli bağı sonucunda örgüte olan güven duygularının yüksek olduğu ifade edilmiştir. Uzun süredir aynı örgütte çalışan işgörelerin örgüte karşı göstermiş olduğu olumlu ve iyi niyetli düşüncelerin de yüksek olduğu gözlemlenmiş, işe yeni başlayan kişilerle kıyaslandığında aralarında örgüte güven derecesinde farklılıklar olduğu saptanmış ve aidiyet duygusu fazla olan kişilerin örgüte duydukları güven duygusu yüksek olarak bulunmuştur (Shockley- Zalabak ve ark., 2010).

Örgütlerin, olumsuz ya da riskli durumlarla karşılaştıklarında dahi, işgörenlerin zarar görmeyeceği yönündeki tutarlı ve yardımsever davranışları örgüte güven düzeyini etkilemekte, işgörenler kendilerinin herhangi bir sürprizle karşılaşmayacağına dair olumlu bir algı geliştirdiklerinde örgüte güven düzeyi yükselmektedir. Konu üzerinde çalışma yapan araştırmacılar, güvenilirliği yüksek olan örgütlerin yeniliklere daha açık olduğunu ve bu durumun örgütün uzun vadede karlılığını ve gelişimini olumlu yönde etkilediğini belirtmişlerdir. Ancak, örgütlerin işgörelere karşı açık ve net olmaması ya da adil olmayan ücret dağılımı gibi tutarsız politikalar izlemesi, örgüte karşı güvene zarar vermekte ve böylece işgörenlerin örgüte karşı olumsuz düşünceler geliştirmesine sebep olabilmektedir (Sağlam Arı ve Tunçay, 2010; Tekingündüz ve ark, 2014)

### **3.Çalışma Arkadaşlarına Güven**

Bir diğer örgütsel güven boyutu olan çalışma arkadaşlarına güven, işgörenlerin birbirlerinin tutum ve davranışlarına yükledikleri inanç olarak belirtilmiştir. Çalışma arkadaşlarına güven, işyerinde kişiler arası güveni ifade etmektedir ve işgörenlerin çalışma arkadaşlarına karşı güven duygusu hissedebilmesi için bazı faktörlerin bir araya gelmesi gerekmektedir. Bir diğer ifade ile işgörenlerin birbirlerine karşı dürüst, açık, iyi niyetli, adil ve güvenilir olma gibi davranışlar sergilemeleri olarak adlandırılmıştır. Bireyler, işyerinde çalıştıkları diğer bireylere güvenebilmek için, dürüstlük ve iyi niyet aramaktadırlar. Çalışma arkadaşları tarafından mesleki yeterliliği ve bilgi düzeyi yüksek olduğu bilinen kişilere karşı güven eğilimi daha yüksek olarak bulunmuştur. İşyerinde birbirlerine karşı güven duyan bireyler arasında bilgi paylaşımı başlamakta ve bu bireyler birbirlerinin hareketlerini izlemekten belli ölçüde vazgeçmektedirler. Bu vazgeçme durumu, karşısındakine güven duyabileceğinin algılanması ile başlayıp, devamında kişinin kendisinin de güvenilir davranışlar sergileme eğilimine girmesi ile devam etmektedir. Bu süregelen durum, güvenin pekişmesini sağlamaktadır (Butler, 1991; McAllister, 1995).

Örgütsel güven boyutları incelendiğinde, daha çok yöneticiye güven ve örgüte güven konularına yoğunlaşmış, işgörenler arasındaki ilişki temelli çalışma arkadaşlarına güven boyutu ihmal edilmiştir. Oysa güven kavramının işgörenler arasında oluşması durumunda, örgüte pek çok faydasının olduğu bir gerçektir. Örgüt çalışanlarının birbirlerine karşı duyduğu güven sonucunda, tutum ve

davranışların adil, dürüst ve güvenilir olduğu saptanmış, ayrıca bu tür güven ile iş memnuniyetinin de arttığı ifade edilmiştir (Cook ve Wall, 1980).

Günlük hayatta bireylerin etkileşim halinde olduğu bilinen bir gerçektir. Aynı durum iş hayatı içinde de geçerlidir. İşgörenlerin, örgüt içerisinde birlikte çalışması sonucu oluşan etkileşimlerden, olumlu ya da olumsuz güven durumları ortaya çıkmaktadır. Örgüt çalışanları, belirli bir zamanı birlikte geçirmenin vermiş olduğu alışkanlıklar sonucunda, iletişim halinde oldukları insanlarla bir grubun içerisine dahil olmaktadır. Bu grup kimliği, örgüt çalışanlarında “biz ruhunu” oluşturmakta ve bu grubun zarar görmemesi için örgüt çalışanlarının tutum ve davranışlarına daha dikkatle yön verdiği, güven faktörünü kaybetmemek adına ise çaba sarf ettikleri belirtilmiştir. Birbirlerine karşı güven duygusu hissetmeyen işgörenlerin aynı grup içerisinde ve aynı amaç doğrultusunda olması beklenemezken, grup içinde güvensizlik yaratan işgörenin gruptan soyutlandığı ya da yabancılaştırıldığı ifade edilmektedir. Bu soyutlama ya da yabancılaştırma sonucunda işgören, motivasyon ve performans düşüklüğü ile karşı karşıya kalacak, ayrıca örgüte olan bağlılığı da olumsuz yönde etkilenecektir. Bu nedenle işgörenlerin yalnızca örgütün kendisine ya da yöneticilere karşı değil, çalışma arkadaşlarına karşı da güven duygusu geliştirebilmesi hem kendi iş hayatı hem de örgütün iklimi açısından önem teşkil etmektedir (Schoorman ve ark., 2007).

Çalışma arkadaşlarına güvenin olumlu ya da olumsuz etkilenmesi, büyük ölçüde örgüt içi iletişimin sağlanabilmesiyle ilişkilidir. İletişim, ancak açık, dürüst ve sık olduğu zaman karşı tarafın bakış açısı netleşebilecek ve yanlış anlaşılmalarda sonucunda karşılaşılan problemler önlenebilecektir. İletişim konusunda yapılan doğru uygulamalar ile birlikte, güven ilişkisi gelişir ve tarafların sorunlara karşı yaklaşımlarında bilgiden kaynaklı değişiklikler olabileceği düşünülürse, bilgiye dayalı güveni geliştirebilecektir (Akyel, 2014).

Konuyla ilgili uluslararası ve Türkçe literatür taraması “Web of Science, EBSCOhost ve Yök Ulusal Tez Merkezi” veri tabanları kaynaklı incelendiğinde, sanal kaytarma ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin ele alındığı yalnızca bir çalışma olduğu, ancak konunun daha önceden sağlık çalışanları tarafından ele alınarak incelenmediği bulunmuştur. Bu çalışma Sivas Kamu Hastaneler Birliği’ne bağlı bulunan hastanelerde çalışan sağlık personelinde (hekim, hemşire, eczacı vb) sanal kaytarma ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin birlikte incelendiği ilk çalışma olması açısından önem taşımaktadır.

### 2.2.7. Örgütsel Güvenin Fonksiyonları

Güven duygusu gelişmiş örgütlerde, işgörenlerin fırsatçı ve belirsiz davranışlar gösterme eğilimi gitgide azalmakta ve örgüt içi ilişkilerini daha etkin kullanabilmektedirler. Günümüzde gittikçe karmaşık bir yapı haline gelen örgüt yapıları, bir takım belirsizliklere açık hale gelmekte ve güven duygusu bu belirsizliklerle baş etmede en etkili olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bireyler güvendikleri ortamlarda, güvendikleri kişilere karşı risk alma eğilimindedir ve bu durum çalışma ortamlarında birlikte iş yapabilmeyi kolaylaştırmakta ve en önemli motivasyon artırıcı fonksiyon olarak karşımıza çıkmaktadır.

Halis (2007), yüksek örgütsel güven fonksiyonlarını 3 başlık altında toplamış ve şu şekilde sıralamıştır;

- 1) İşbirliği ve dayanışma sağlama fonksiyonu: Birbirlerine güvenen bireyler arasında işbirliği ve dayanışma daha fazla olmakta ve bu durum örgüt içinde de geçerlidir. Birbirlerine güvenen işgörenlerin daha fazla işbirliği ve dayanışma içinde olduğu bilinmektedir.
- 2) Kaos azaltma fonksiyonu: Belirsizlik durumunu ortadan kaldıran bir olgu olan güven sayesinde, kaosa sebep olabilecek riskli durumlar ortadan kalkmakta ve belirsizliklerden kaynaklanan krizlerin yaşanma ihtimali düşmektedir.
- 3) İletişimi etkinleştirme fonksiyonu: Alt kademe çalışanların üst kademelerinde çalışan işgörenlerce istismar edilme ve kendilerine verilen sözlerin tutulmayacağı korkusu, üst kademe işgörenlerin ise, kendi sorumluluğunda çalışanlarca görevlerini yerine getirmeyeceği şüphesi içerisinde olmaları güven olmayan bir ortamda, iletişimin de olmayacağı düşünülürse son derece normal karşılanmaktadır. Güven duygusunun artması direkt olarak iletişimin de artması anlamına gelmekte ve bu riskleri ortadan kaldırmaktadır.

### 2.2.8. Örgütsel Güvenin Yararları

Örgütsel güven, örgütlerde işbirliği ve motivasyon gibi pek çok konuda işgörenleri bir arada tutan ve birlikte çalışmayı kolaylaştıran kavramlardan biridir. Güven duygusu sosyal hayatta olduğu gibi iş yaşamında da bireyleri bir arada tutan en önemli olgudur. Örgüt çalışanlarının, günün büyük bir kısmını birlikte geçirdiği

örgütlerine, yöneticilerine ya da çalışma arkadaşlarına karşı yüksek güven duygusu içerisinde olması, işyerinde pek çok kolaylığı da yanında getirecektir.

Örgütlere sağladığı faydalar konusunda genel olarak bir fikir birliği sağlanamamış olsa da, pek çok faydayı bir arada sağladığı pek çok farklı disiplin tarafından kabul edilmiş bir gerçektir (Dirks ve Ferrin, 2001). Güven duygusunun oluşması genel olarak örgüt maliyetlerinin azalması, işgörenlerin arasında uyumun yüksek olması, örgütsel bariyerlerin ortadan kaldırılması ve kurum içi bütünleşme gibi yararları sağlamanın yanı sıra, örgütsel güven alt boyutlarından olan yöneticiye güvenin yüksek olması, işten ayrılma niyetini negatif olarak etkilemektedir (Erat ve ark., 2012; Kitapçı ve ark., 2005).

### **2.2.9. Örgütsel Güvenin Azalması ve Sonuçları**

Güven, gelecek yönlü olması sebebiyle her zaman bozulabilecek bir duygu olmakta ve var olan güven duygusunun sarsılabileceği unutulmamalıdır. Örgütler, bireyleri bir arada tutan bu önemli olgunun azalması ve yok olması durumunda bazı tehdit ve zorluklarla karşı karşıya kalabilirler. Bozulan bir güven ortamında, stresin arttığı, üretkenliğin düştüğü, moral ve motivasyonda eksiklikler yaşandığı, yenilikçi davranışların azaldığı, müşteri kaybıyla karşılaşıldığı ve personel devir hızının yükseldiği gözlemlenmiştir (Zemke, 2000).

Örgütsel güven eksikliği olan örgütlerde, işgörenler bu eksiklikleri kendilerini koruma eylemleri ile dengelemeye çalışmakta ve bu durum örgütsel sessizliği beraberinde getirmektedir (Tschannen-Moran ve Hoy, 1998). Çalıştıkları örgütün kendilerine karşı dürüst olmadığını düşünen işgörenlerde örgütsel sinizm davranışları ortaya çıkmakta ve bu durum ciddi bir motivasyon kaybına yol açabilmektedir. Örgütler bu durum sonucunda önemli sayılabilecek işlem maliyetleriyle karşılaşabilmektedir (Özler ve ark., 2010).

### **3. GEREÇ ve YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Tipi**

Sağlık çalışanlarında sanal kaytarma ve örgütsel güven arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışma tanımlayıcı ve kesitsel bir çalışmadır.

#### **3.2. Araştırmanın Yapıldığı Yer ve Özellikleri**

Araştırma Sivas Kamu Hastaneler Birliği'ne bağlı hizmet vermekte olan Sivas Devlet Hastanesi ve Numune Hastanesi'nde yapılmıştır. Bu hastanelerde görev yapan hekim, hemşire ve diğer sağlık çalışanları (ebe, sağlık teknisyeni, eczacı vb) çalışmaya alınmıştır. Çalışmanın tasarım aşamasında, söz konusu hastaneler birbirinden bağımsız iki ayrı kurumken, çalışmanın anket uygulama aşamasında Sağlık bakanlığı tarafından mevcut hastaneler birleştirilerek Sivas Numune Hastanesi adını almıştır. 01.12.2015 tarihinde yapılan açıklamada hastanelerin birimlerinin birleştirilmesi resmi olarak duyurulmuş ve yeni bina hizmete açılmıştır. Bununla birlikte anket uygulaması aşamasında daha önce hizmet vermekte olan eski Devlet Hastanesi ve eski Numune Hastanesi binalarında da sağlık hizmeti verilmeye devam edilmekte, yani bölüm, yatak ve personel sayısı aynı tutulmuş, ancak fiziki olarak 3 farklı binada hizmet verilmeye başlanmıştır. Bu nedenle, söz konusu birleşme tasarlanan çalışmanın uygulanması açısından herhangi bir sorun oluşturmamıştır. Çalışmanın bundan sonraki bölümünde anılan bu iki hastanenin birleşmiş olması nedeniyle hastane ismi "Sivas Numune Hastanesi" olarak ifade edilecektir.

#### **3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Araştırmanın evrenini, 5-31 Ocak 2016 tarihleri arasında Sivas Numune Hastanesi'nde çalışan toplam 1470 sağlık personeli (hekim, hemşire, ebe, sağlık memuru, eczacı, biyolog, diyetisyen ve odyometresiler sağlık teknisyen ve teknikerleri) oluşturmuştur.

Araştırmanın örneklemini, raosoft istatistik programı kullanılarak aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanmış olup, anketler toplamda 305 kişiye uygulanmıştır. Uygulama esnasında kullanılan formül aşağıda verilmiştir. Çalışma için yapılan görüşmeler esnasında, özellikle hemşire ve hekimlerin vardiya değişimleri

düşünülerek farklı zaman dilimlerinde görev yapan tüm personel dikkate alınmaya çalışılmış, çalışmaya katılım sırasında gönüllülük esası dikkate alınmıştır.

$$n = N \cdot t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q$$

*N: Hedef kitledeki birey sayısı*

*n: Örneklem alınacak birey sayısı*

*p: İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)*

*q: İncelenen olayın görülmeşiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)*

*t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer*

*d: Olayın görülüş sıklığına göre kabul edilen ± örneklem hatası*

### 3.4. Bağımlı ve Bağımsız Değişkenler

#### **Bağımsız Değişkenler:**

Mevcut çalışmada bağımsız değişkenler olarak demografik özellikler temel alınmak, kişisel bilgi formu oluşturulmuş ve toplamda 9 adet bağımsız değişken belirlenmiştir. Bunlar,

- Cinsiyet,
- Yaş,
- Medeni durum,
- Eğitim durumu,
- İdari görev olup/olmadığı,
- Toplam çalışma yılı,
- Çalışmanın gerçekleştirildiği kurumdaki hizmet yılı,
- Çalışma ortamındaki internet olanakları,
- Mesai saati içerisinde internet kullanım sıklığıdır.

#### **Bağımlı Değişkenler:**

Mevcut çalışmada bağımlı değişken olarak sanal kaytarma ve örgütsel güven ölçekleri kullanılmıştır. Bağımlı değişkenlerden sanal kaytarma faktörünün tek başına belirlenebilmesi için 14 sorudan oluşan sanal kaytarma ölçeği kullanılmış olup, aynı şekilde örgütsel güven faktörü için ise 27 sorudan oluşan örgütsel güven ölçeği kullanılmıştır. Her iki bağımlı değişken bağımsız değişkenlere göre değerlendirilmiş, ayrıca iki bağımlı değişkenin birbirleri üzerindeki etkileri de incelenmiştir.



### 3.6. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında bağımlı ve bağımsız değişkenlerde değinildiği gibi, “Kişisel Bilgi Formu” (Ek-1), “Sanal Kaytarma Ölçeği” (Ek-2) ve “Örgütsel Güven Ölçeği” olmak üzere üç farklı veri toplama aracı birlikte kullanılmıştır.

#### **Kişisel Bilgi Formu**

Kişisel bilgi formu, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerini belirlemek amacı ile hazırlanmış olup, yukarıda bağımsız değişkenler olarak verilmiş olan 9 farklı özelliğın belirlenmesini sağlayan maddelerden oluşmaktadır. Kişisel bilgi formunda cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim durumu gibi standart soruların yanı sıra, toplam çalışma yılı ve araştırmanın yapıldığı kurumdaki çalışma yılı gibi açık uçlu sorular bulunmaktadır. Ayrıca, çalışılan kurumdaki internet olanakları ve mesai saatleri dahilinde internet kullanım süresinin belirlenmesine yönelik sorular bulunmaktadır.

#### **Sanal Kaytarma Ölçeği**

Sanal Kaytarma davranışlarının belirlenmesi için literatürde farklı ölçekler bulunmakla birlikte gerek güncelliği gerekse çalışmanın uygulandığı örneklemin dikkate alınması sonucunda Örucü ve Yıldız (2014) tarafından geliştirilen “Sanal Kaytarma Ölçeği” nin (Ek-2) kullanılmasına karar verilmiştir. Ölçek, toplamda 14 sorudan ve iki alt boyuttan oluşmaktadır. 5’li Likert tipinde hazırlanmış olan ölçekte her bir soru; 1= hiçbir zaman, 2= nadiren, 3=bazen, 4= genellikle ve 5= her zaman şeklinde puanlanmaktadır. Ölçekten alınan toplam puanların artışı, sanal kaytarma davranışları gösterme eğiliminin arttığı yönünde değerlendirilmektedir. Ölçeğın Cronbach  $\alpha$  değeri 0,885’dir.

Ölçekte bulunan 14 sorudan, 1’den 8’e kadar olan sorular, ciddi sanal kaytarma davranışlarını değerlendirmeye yöneliktir. Değerlendirilmek istenen ciddi sanal kaytarma davranışları arasında, sosyal paylaşım sitelerinin kullanım sıklığı, internet üzerinden müzik ya da video indirilmesi sıklığı, boş zaman değerlendirme aracı olarak oyun oynama sıklığı gibi literatürde en çok rastlanan ve işyerinde zaman ve performans kaybına yol açtığı kabul edilen davranışlar yer almaktadır. Ölçeğın ikinci alt boyutunda ise, önemsiz sanal kaytarma davranışlarının belirlenmesi hedeflenmiş olup, 9’dan 14’e kadar olan sorular bu tip davranışları belirlemeye yönelik hazırlanmıştır. Önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında, internet bankacılığı kullanım sıklığı, iş dışı haberleşme için e-mail kullanım sıklığı

ve online alışveriş yapma gibi anlık motivasyonu ve buna bağlı olarak performansı arttırdığı kabul edilen kısa zamanlı yapılan aktiviteler yer almaktadır.

### **Örgütsel Güven Ölçeği**

Bu ölçek, örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven olmak üzere 27 soru üç alt boyuttan oluşmaktadır. Whitener ve arkadaşları (1998) tarafından geliştirilmiş yönetsel güven modelinden, yöneticiye güven boyutunu ölçmek için Mayer ve arkadaşları (1995) tarafından geliştirilmiş güven modelinden ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutunu incelemek için ise Mc. Allister (1995) tarafından geliştirilmiş olan kişilerarası güven ölçeğinden faydalanılmıştır (Ek-3). Tokgöz ve Seymen (2013) tarafından, bu ölçekler bir araya getirilmiş ve ölçeğin geçerlik güvenirlik çalışmaları yapılmıştır. Ölçek 7'li likert tipinde hazırlanmış ve 1= kesinlikle katılmıyorum, 2= katılmıyorum, 3= pek katılmıyorum, 4= kararsızım, 5= biraz katılıyorum, 6= katılıyorum ve 7= kesinlikle katılıyorum şeklinde puanlanmaktadır. Ölçeğin Cronbach  $\alpha$  değeri 0.948' dir. Ölçekten elde edilen toplam puanların artışı, örgütsel güven davranışının yüksek olduğu yönünde değerlendirilmektedir.

Ölçek “Örgüte Güven”, “Yöneticiye Güven ” ve “Çalışanlara Güven” olmak üzere, üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ilk 8 soru, hastane çalışanlarına adil davranma, çalışanların özlük haklarını koruma, çalışanlara gösterilen ilgi ve saygı gibi örgütsel tutumların katılımcılar tarafından algılanış biçiminin değerlendirilmesine yönelik olup, örgüte güven alt boyutunu oluşturmaktadır. Ölçekte 9'dan 18'e kadar yer alan sorular ise yöneticiye güven alt boyutunu değerlendirmek amacı ile hazırlanmıştır. Yöneticiye güven kapsamında, yöneticilerin yardımseverliği, güvenilirliği, astlarına karşı göstermiş olduğu tutum ve davranışlarının katılımcılar tarafından değerlendirilmesi istenmiştir. Ölçekte yer alan diğer sorular ise (19-27), çalışanların birbirlerine karşı dürüstlükleri, yardımseverlikleri ve çalışanlar arası uyum gibi faktörlerin değerlendirildiği soruları içermekte olup, çalışanlara güven alt boyutunun belirlendiği bölümdür.

### **3.7. Verilerin Toplanması**

Anketler katılımcılara, araştırmacı tarafından birebir anket yöntemi ile uygulanmış olup, anket öncesinde sözel olarak gerekli açıklamalar yapılmış ve katılımın gönüllülük esasına dayandığı net bir şekilde ifade edilmiştir. Katılımcılar

tarafından değerlendirilen anketler, Őartlara bağlı olmak üzere aynı g¼n içerisinde ya da katılımcının belirttiği ileri bir tarihte araştırmacı tarafından teslim alınmıştır.

### **3.8. Verilerin Değerlendirilmesi**

Çalışmada verilerin analizi, SPSS 22,0 programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Sağlık alışanlarının sosyo-demografik özelliklerine bağlı olarak, sanal kaytarma ve rg¼tsel g¼vene ilişkin tutumları, sıklık, y¼zdelik ve ortalama testleri kullanılarak saptanmıştır. Bağımlı değişkenlerin karşılaştırılması için ise, öncelikle normal dağılımı test eden Kolmogorov- Smirnov ve ShapiroWilk testleri uygulanmıştır. Ayrıca, t-testi, Mann-Whitney U, Kruskal-Wallis, ANOVA, Korelasyon testleri ile sanal kaytarma ve rg¼tsel g¼ven arasındaki ilişki karşılaştırmalı olarak belirlenmiştir.

### **3.9. Araştırmanın Etik Y¼n¼**

Araştırmanın verilerin toplanması aşamasından önce, Cumhuriyet ¼niversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu'ndan (23.12.2015 tarihli, 2015-12/22 sayılı), gerekli izin ve onayların yer aldığı ‘‘Etik Kurul Kararı’’ (Ek-4) alınmıştır. Ayrıca, Sivas Kamu Hastaneler Birliği ile de Cumhuriyet ¼niversitesi Rekt¼rl¼ę¼ aracılığıyla resmi yazışmalar yapılarak çalışmanın uygulanması için t¼m izinler tamamlanmış ve çalışmanın yapılmış olduğu kurumdan yazılı olarak t¼m izinler alınmıştır (29/12/2015 tarihli, 74817733-044-134-245 sayılı).

#### 4. BULGULAR

**Tablo 1.** Sağlık Çalışanlarının Tanıtıcı Özelliklerinin Dağılımı

Tanıtıcı Özellikler	Sayı	%
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	210	68,8
Erkek	95	31,1
<b>Yaş</b>		
25 yaş ve altı	32	10,5
26-35 yaş	125	41,0
36-45 yaş	120	39,3
45 yaş+	28	9,2
<b>Medeni Durum</b>		
Evli	246	80,7
Bekar	59	19,3
<b>Eğitim Durumu</b>		
Lise	17	5,5
Önlisans/ Lisans	181	59,3
YL	28	9,18
Doktora/Tıpta Uzmanlık	79	25,9
<b>Toplam Çalışma Yılı</b>		
1-5 Yıl	64	21,0
6-10 Yıl	74	24,3
11-15 Yıl	63	20,7
16-20 Yıl	52	17,0
21-25 Yıl	38	12,5
25+ Yıl	14	4,6
<b>Yönetmel Görev</b>		
Evet	23	7,5
Hayır	282	92,4
<b>Meslek</b>		
Hemşire	155	50,8
Uzman doktor	81	26,5
Teknisyen/tekniker	22	7,2
Ebe	21	6,8
Sağlık memuru	18	5,9
Eczacı	5	1,6
Diğer	3	0,93
<b>Toplam</b>	<b>305</b>	<b>100,0</b>

Tablo 1 incelendiğinde, katılımcıların %68,8'inin kadınlardan oluştuğu, %51,5'inin 35 yaş ve altı yaş grubunda olduğu, %80,7 'sinin evli olduğu, eğitim durumlarında büyük ağırlığın, 181 kişi ve %59,34'lük bir oranla önlisans/lisans

olduğu, %92,4'ünün yönetsel görevinin olmadığı bulunmuştur. Meslek gruplarına bakıldığında, katılımcıların %50,8'inin hemşire, %26,5'inin uzman doktorlardan oluştuğu bulunmuştur.

**Tablo 2.** Sağlık alışanlarının Kurumdaki İnternet Olanakları ve Mesai Saatleri İçinde İnternet Kullanımına İlişkin Değerlendirmeleri

<b>alıştığınız Kurumda İnternet Olanakları</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Çok iyi	17	5,5
İyi	87	28,5
Orta	125	40,9
Kötü	76	24,9
<b>Mesai Saatleri İçinde İnternet Kullanımı</b>		
İnternet kullanmıyorum	15	4,9
30dk-1sa	239	78,3
1-3sa	36	11,8
3-5sa	8	2,6
5sa+	7	2,3
Toplam	305	100,0

Tablo 2 incelendiğinde, çalışılan kurumda internet olanaklarını orta ve kötü olarak değerlendirenlerin toplam sayısının ve toplam yüzdesinin en fazla olduğu (201 kişi ve %65,9), yalnızca 17 katılımcının internet olanaklarını çok iyi olarak değerlendirdiği, mesai saatleri içerisinde 30 dakika ile 1 saat arasında internet kullandıklarını ifade edenlerin sayısının 239 ve yaklaşık oranının ise %78,36 olduğu belirtilmektedir.

**Tablo 3.** Sanal Kaytarma ve rgtsel Güven leklerinin Alt Boyutlarının Chronbach's Alpha Değerlerinin Dağılımı

<b>leklerin Alt Boyutları</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>
Ciddi Sanal Kaytarma	0,845
nemsiz Sanal Kaytarma	0,813
Çalışma Arkadaşlarına Güven	0,960
Örgüte Güven	0,947
Yöneticiye Güven	0,960

Tablo 3 'de beş ölçeğin güvenilirlik analizi, Cronbach alfa ( $\alpha$ ) değerini hesaplanarak yapılmıştır. Ciddi sanal kaytarma leğinin güvenilirlik katsayısı ( $\alpha$ ) 0,845'dir.

Önemsiz sanal kaytarma katsayısı ( $\alpha$ ) 0,813, Örgüte Güven katsayısı ( $\alpha$ ) 0,947, Yöneticiye Güven katsayısı ( $\alpha$ ) 0,960 ve Çalışma Arkadaşına Güven katsayısı ( $\alpha$ ) 0,960'dır. Bir güvenilirlik indeksi olan Cronbach alfa, ilgili ölçeğin içerdiği maddelerin birbirleriyle ne ölçüde tutarlı olduğunu anlatmaktadır. Yapılan analiz sonucunda ciddi ve önemsiz sanal kaytarma ölçeklerinin “güvenilir” diğer ölçeklerin de “çok güvenilir” olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 4.** Ölçeklerin Kolmogorov-Smirnov Z Testi Sonuçları

İstatistik	Ciddi Sanal Kaytarma	Önemsiz Sanal Kaytarma	Örgüte Güven	Yöneticiye Güven	Çalışma Arkadaşlarına Güven
<b>Kolmogorov-Smirnov Z</b>	1,921	1,876	1,126	1,264	2,443
<b>p</b>	,001	,002	,158	,082	,000

Kolmogorov Smirnov Z testi ile  $P < 0.05$  için non-parametrik dağılım,  $P > 0.05$  için parametrik dağılım kabul edilmiştir. Yapılan test sonucunda, ciddi sanal kaytarma, önemsiz sanal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına güven non-parametrik bulunurken; örgüte güven ve yöneticiye güven ise parametrik dağılımda bulunmuştur (Tablo 4). Buradan elde edilen sonuçlar doğrultusunda parametrik dağılım gösteren değişkenler için iki bağımsız değişken içeren alt boyutların dağılımlarının belirlenmesinde T testi, üç ya da daha fazla bağımsız değişken içeren alt boyutların dağılımlarının belirlenmesinde One Way Anova testi uygulanmıştır. F testinde fark görülmesi halinde farkın kaynağını (hangi gruplar arasında fark olduğunu) tespit etmek amacıyla Tuckey testi uygulanmıştır. Non-parametrik değişkenler içinse ikili bağımsız değişken içeren verilerde Mann Whitney U ve üç ya da daha fazla bağımsız değişken içeren verilerde KruskalWalis H testi uygulanmıştır.

**Tablo 5.** Ölçeklerden Alınan Toplam Puan Sonuçları

Ölçek	N	$\mu \pm \sigma$
<b>Sanal Kaytarma</b>	305	27,9 $\pm$ 10,2
<b>Örgütsel Güven</b>	305	110,8 $\pm$ 31,2

Tablo 5'te görüldüğü gibi “Sanal Kaytarma Ölçeği'nden” alınan toplam puan  $27,9 \pm 10,2$  olarak, “Örgütsel Güven Ölçeği'nden” alınan toplam puan ise  $110,8 \pm 31,2$  olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 6.** Sağlık Çalışanlarının Cinsiyetine Göre Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	Cinsiyet	N	$\mu \pm \sigma$	P
Örgüte Güven	Kadın	210	$3,63 \pm 1,40$	0,265
	Erkek	95	$3,43 \pm 1,54$	
Yöneticiye Güven	Kadın	210	$4,08 \pm 1,55$	0,059
	Erkek	95	$3,71 \pm 1,64$	
Çalışma Arkadaşlarına Güven	Kadın	210	$5,41 \pm 1,22$	0,168
	Erkek	95	$5,20 \pm 1,31$	
Ciddi Sanal Kaytarma	Kadın	210	$1,96 \pm 0,82$	0,1
	Erkek	95	$2,10 \pm 0,81$	
Önemsiz Sanal Kaytarma	Kadın	210	$2,15 \pm 0,84$	0,001
	Erkek	95	$2,69 \pm 0,94$	

Tablo 6'da cinsiyete göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre önemsiz sanal kaytarma ölçeği dışında ciddi sanal kaytarma, örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmamıştır ( $p > 0,05$ ). Önemsiz sanal kaytarma alt boyutunda, analiz sonuçlarına bakılarak, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre puanının daha yüksek olduğu, yani bir diğer ifade ile erkek katılımcıların önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinin kadın katılımcılara göre daha yüksek düzeyde gerçekleştirdiği görülmektedir. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, kadın katılımcıların örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutlarında daha yüksek puan aldığı, yani kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre örgütsel güvenlerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Erkek katılımcıların ise, kadın katılımcılara göre ciddi sanal kaytarma puanlarının daha yüksek olduğu, kadın katılımcılara göre daha fazla ciddi sanal kaytarma davranışları sergiledikleri saptanmıştır.

**Tablo 7.** Sağlık Çalışanlarının Medeni Durumuna Göre Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	Medeni Durum	N	$\mu \pm \sigma$	P
<b>Örgüte Güven</b>	evli	246	3,53±1,45	0,413
	bekar	59	3,71±1,45	
<b>Yöneticiye Güven</b>	evli	246	3,91±1,57	0,237
	bekar	59	4,18±1,60	
<b>Çalışma Arkadaşlarına Güven</b>	evli	246	5,36±1,22	0,859
	bekar	59	5,29±1,35	
<b>Ciddi Sanal Kaytarma</b>	evli	246	1,98±0,80	0,486
	bekar	59	2,09±0,89	
<b>Önemsiz Sanal Kaytarma</b>	evli	246	2,32±0,94	0,97
	bekar	59	2,27±0,73	

Tablo 7’de medeni duruma göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre hiçbir ölçekte istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmamıştır ( $p > 0,05$ ) İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, evli katılımcıların bekar katılımcılara göre önemsiz sanal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutlarında daha yüksek puan aldığı, yani evli katılımcıların daha fazla önemsiz sanal kaytarma davranışları sergilediği ve çalışma arkadaşlarına daha fazla güvendiği bulunmuştur. Örgüte güven, yöneticiye güven ve ciddi sanal kaytarma alt boyutlarında ise, bekar katılımcıların evli katılımcılara göre daha yüksek puan aldığı, bir diğer ifade ile örgüte ve yöneticilerine daha fazla güvendiği ve ciddi sanal kaytarma davranışlarını daha fazla sergiledikleri bulunmuştur.



**Tablo 8.** Sağlık Çalışanlarının Yönetmel Görevleri Olup Olmamasına Göre Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	Yönetmel Görev	N	$\mu \pm \sigma$	P
Örgüte Güven	Var	23	3,96±1,29	0,179
	Yok	282	3,53±1,46	
Yöneticiye Güven	Var	23	4,62±1,18	0,012
	Yok	282	3,91±1,60	
Çalışma Arkadaşlarına Güven	Var	23	5,25±0,89	0,287
	Yok	282	5,35±1,27	
Ciddi Sanal Kaytarma	Var	23	1,99±1,14	0,402
	Yok	282	2,00±0,79	
Önemsiz Sanal Kaytarma	Var	23	2,10±0,76	0,288
	Yok	282	2,33±0,91	

Tablo 8’de yönetmel görev değişkenine göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre yalnızca yöneticiye güven alt boyutunda anlamlı bir farklılık saptanmış ( $p < 0,05$ ), diğer ölçeklerde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık hesaplanmamıştır ( $p > 0,05$ ). Yöneticiye güven alt boyutunda, yönetmel görevi olan katılımcıların, olmayan katılımcılara göre örgüte güven derecelerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. İstatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmamakla birlikte, yönetmel göreve sahip olan katılımcıların örgüte güven alt boyutunda daha yüksek puan aldığı, yani örgütlerine yönetmel görevi olmayan katılımcılara göre daha fazla güven duydukları, çalışma arkadaşlarına güven alt boyutunda ise yönetmel görevi olmayanların olanlara göre daha yüksek puan aldığı tespit edilmiştir. Sanal kaytarma ölçeğine göre ise, ciddi sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma alt boyutlarının her ikisi için de yönetmel görevi olmayanlarda skor daha yüksek bulunmuş, diğer bir ifade ile yönetmel görevi olmayan katılımcıların daha yüksek düzeyde sanal kaytarma aktivitelerinde buldukları tespit edilmiştir.

**Tablo 9.** Sağlık Çalışanlarının Yaş Dağılımlarına Göre Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	Yaş	N	$\mu \pm \sigma$	P
Örgüte Güven	25 yaş ve altı	32	3,5±1,3	0,946
	26-35 yaş	125	3,62±1,39	
	36-45 yaş	120	3,58±1,53	
	45 yaş+	28	3,46±1,57	
Yöneticiye Güven	25 yaş ve altı	32	4,02±1,51	0,824
	26-35 yaş	125	4,01±1,54	
	36-45 yaş	120	4,03±1,64	
	45 yaş+	28	3,68±1,53	
Çalışma Arkadaşlarına Güven	25 yaş ve altı	32	5,92±1,00	0,001
	26-35 yaş	125	5,11±1,24	
	36-45 yaş	120	5,40±1,29	
	45 yaş+	28	5,46±1,17	
Ciddi Sanal Kaytarma	25 yaş ve altı	32	2,38±0,88	0,018
	26-35 yaş	125	2,04±0,891	
	36-45 yaş	120	1,86±0,74	
	45 yaş+	28	2,03±0,97	
Önemsiz Sanal Kaytarma	25 yaş ve altı	32	2,35±0,92	0,23
	26-35 yaş	125	2,35±0,92	
	36-45 yaş	120	2,18±0,78	
	45 yaş+	28	2,66±1,19	

Tablo 9’da yaşa göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre ciddi sanal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına güven ölçeği dışında diğer ölçeklerde istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmamıştır ( $p > 0,05$ ). Ciddi kaytarma ölçeğinde oluşan farklılığın 25 yaş ve altı ile 26-35 yaş arasındaki gruplardan ( $p = 0,040$ ); ayrıca 25 yaş ve altı ile 36-45 yaş arasındaki gruplardan ( $p = 0,002$ ) kaynaklandığı anlaşılmaktadır ( $p < 0,05$ ). Benzer şekilde çalışma arkadaşlarına güvende de 25 yaş ve altı grubunun diğer gruplardan ( $p_{25 \text{ yaş ve altı}, 26-35 \text{ yaş}} < 0,001$ ;  $p_{25 \text{ yaş ve altı}, 36-45 \text{ yaş}} = 0,031$ ;  $p_{25 \text{ yaş ve altı}, 45+ \text{ yaş}} = 0,031$ ) istatistiksel olarak farklı olduğu; ayrıca 26-35 yaş ile 36-45 yaş gruplarının da birbirlerinden istatistiksel olarak farklı olduğu ( $p = 0,021$ ) hesaplanmıştır. Katılımcılardan, ciddi sanal kaytarma faaliyetlerinde en çok bulunan grubun 25 yaş ve altı olduğu, bu aktiviteleri en az gösteren grubun ise 36-

45 yaş arası olduğu tespit edilmiştir. Çalışma arkadaşlarına güven alt boyutunda ise, 25 yaş ve altı yaş grubunun en yüksek örgütsel güven seviyesine sahip olduğu, 26-35 yaş grubunda ise örgütsel güvenin en az olduğu hesaplanmıştır. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, örgüte güven duygusu en yüksek olan yaş grubu 26-35 yaş aralığında, örgütsel güvenin bir diğer alt boyutu olan yöneticiye güvende ise en yüksek örgütsel güven düzeyi 36-45 yaş aralığında bulunmuştur. Önemsiz sanal kaytarma alt boyutunda, 45 yaş ve üzeri yaş grubunun önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinde en çok bulunan grup olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 10.** Sağlık Çalışanlarının Eğitim Durumlarına Göre Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	Eğitim Durumu	N	$\mu \pm \sigma$	P
Örgüte Güven	Lise	17	3,79±1,69	0,04
	Önlisans/ Lisans	181	3,39±1,34	
	YL	28	3,74±1,48	
	Doktora/Tıpta Uzmanlık	79	3,91±1,57	
Yöneticiye Güven	Lise	17	4,35±1,73	0,087
	Önlisans/ Lisans	181	3,79±1,49	
	YL	28	4,37±1,65	
	Doktora/Tıpta Uzmanlık	79	4,21±1,66	
Çalışma Arkadaşlarına Güven	Lise	17	5,72±1,16	0,018
	Önlisans/ Lisans	181	5,40±1,32	
	YL	28	4,92±1,25	
	Doktora/Tıpta Uzmanlık	79	5,29±1,07	
Ciddi Sanal Kaytarma	Lise	17	2,29±1,17	0,842
	Önlisans/ Lisans	181	1,98±0,79	
	YL	28	2,14±0,98	
	Doktora/Tıpta Uzmanlık	79	1,95±0,74	
Önemsiz Sanal Kaytarma	Lise	17	2,37±0,96	0,001
	Önlisans/ Lisans	181	2,15±0,84	
	YL	28	2,34±1,18	
	Doktora/Tıpta Uzmanlık	79	2,66±0,83	

Eğitime göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelendiğinde örgüte güven, önemsiz sanal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına güven ölçeği dışında diğer ölçeklerde istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmamıştır ( $p>0,05$ ). Önemsiz sanal kaytarma ölçeğinde oluşan farklılığın önlisans/lisans ile

doktora/tıpta uzmanlık arasındaki gruplardan ( $p<0,001$ ); ayrıca yüksek lisans ile doktora/tıpta uzmanlık arasındaki gruplardan ( $p=0,022$ ) kaynaklanmaktadır ( $p<0,05$ ). Çalışma arkadaşlarına güvende de lise ile yüksek lisans gruplarının arasında ( $p=0,032$ ); ayrıca önlisans/lisans ile yüksek lisans gruplarının arasında ( $p=0,012$ ) istatistiksel olarak farklı olduğu hesaplanmıştır. Örgüte güven ölçeğinin farklı olmasının nedeninin önlisans/lisans ile doktora/tıpta uzmanlık grupları arasındaki farktan kaynaklandığı ( $p=0,006$ ) anlaşılmaktadır (Tablo 10).

**Tablo 11.** Sağlık Çalışanlarının Çalışma Yılına Göre Örgütsel Güven ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	Çalışma Yılı	N	$\mu\pm\sigma$	P
Örgüte Güven	1-5 Yıl	64	3,54±1,43	0,390
	6-10 Yıl	74	3,55±1,42	
	11-15 Yıl	63	3,78±1,53	
	16-20 Yıl	52	3,77±1,44	
	21-25 Yıl	38	3,3±1,37	
	25+ Yıl	14	3,09±1,56	
Yöneticiye Güven	1-5 Yıl	64	4,07±1,64	0,340
	6-10 Yıl	74	3,83±1,63	
	11-15 Yıl	63	4,21±1,65	
	16-20 Yıl	52	4,18±1,43	
	21-25 Yıl	38	3,81±1,4	
	25+ Yıl	14	3,22±1,45	
Çalışma Arkadaşlarına Güven	1-5 Yıl	64	5,58±1,02	0,021
	6-10 Yıl	74	5,08±1,42	
	11-15 Yıl	63	5,09±1,27	
	16-20 Yıl	52	5,62±1,20	
	21-25 Yıl	38	5,61±1,02	
	25+ Yıl	14	5,07±1,54	
Ciddi Sanal Kaytarma	1-5 Yıl	64	2,23±0,79	0,001
	6-10 Yıl	74	2,19±0,92	
	11-15 Yıl	63	1,73±0,62	
	16-20 Yıl	52	2,03±0,85	
	21-25 Yıl	38	1,78±0,78	
	25+ Yıl	14	1,72±0,71	
Önemsiz Sanal Kaytarma	1-5 Yıl	64	2,34±0,83	0,095
	6-10 Yıl	74	2,57±0,97	
	11-15 Yıl	63	2,12±0,82	
	16-20 Yıl	52	2,21±0,92	
	21-25 Yıl	38	2,27±0,92	
	25+ Yıl	14	2,23±0,90	

Tablo 11’de çalışma yılı değişkenine göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre ciddi sanal kaytarma ve çalışma arkadaşlarına güven ölçeği dışında diğer ölçeklerde istatistiksel olarak anlamlı farklılık hesaplanmamıştır ( $p>0,05$ ). Ciddi sanal kaytarma ölçeğinde oluşan farklılığın 1-5 yıl ile 11-15 yıl arasındaki gruplardan ( $p<0,001$ ); 1-5 yıl ile 21-25 yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,003$ ); 1-5 yıl ile 25+ yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,045$ ); 6-10 yıl ile 11-15 yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,003$ ) ve 6-10 yıl ile 21-25 yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,012$ ) kaynaklandığı görülmektedir. Çalışma arkadaşlarına güven ölçeğinde oluşan farklılığın 1-5 yıl ile 11-15 yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,027$ ); 6-10 yıl ile 16-20 yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,012$ ); 11-15 yıl ile 16-20 yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,008$ ) ve 11-15 yıl ile 21-25 yıl arasındaki gruplardan ( $p=0,042$ ) kaynaklandığı görülmektedir. İstatistik olarak anlamlı bir farklılık olmamakla birlikte, örgüte güven ve yöneticiye güven alt boyutlarında en yüksek puan alan grubun 11-15 yıl arası çalışma yılı aralığında olanlar olduğu, önemsiz sanal kaytarma aktivitelerinde en çok bulunanların ise 6-10 yıl arası çalışma yılı aralığındaki katılımcılar olduğu bulunmuştur.

**Tablo 12.** Sağlık Çalışanlarının İşyerinde Sahip Oluğu İnternet Olanaklarına Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	İnternet Olanakları	N	$\mu \pm \sigma$	P
Örgüte Güven	çok iyi	17	4,25±1,66	0,001
	iyi	87	4,16±1,34	
	orta	125	3,53±1,43	
	kötü	76	2,85±1,2	
Yöneticiye Güven	çok iyi	17	4,43±1,85	0,001
	iyi	87	4,57±1,25	
	orta	125	4,01±1,61	
	kötü	76	3,18±1,46	
Çalışma Arkadaşlarına Güven	çok iyi	17	5,29±1,05	0,01
	iyi	87	5,57±1,14	
	orta	125	5,35±1,20	
	kötü	76	5,09±1,45	
Ciddi Sanal Kaytarma	çok iyi	17	1,96±0,49	0,003
	iyi	87	1,98±0,80	
	orta	125	1,99±0,82	
	kötü	76	2,06±0,91	
Önemsiz Sanal Kaytarma	çok iyi	17	2,51±0,70	0,059
	iyi	87	2,46±1,00	
	orta	125	2,29±0,87	
	kötü	76	2,14±0,85	

Tablo 12’de işyerinde internet olanakları değişkenine göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre önemsiz sanal kaytarma dışında tüm ölçeklerde istatistiksel olarak farklılık hesaplanmıştır ( $p < 0,05$ ). Örgüte güven ölçeğinde oluşan farklılığın “çok iyi” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p < 0,001$ ); “iyi” ile “orta” arasındaki gruplardan ( $p = 0,001$ ); “iyi” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p < 0,001$ ); “orta” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p = 0,001$ ) kaynaklandığı görülmektedir. Yöneticiye güven ölçeğinde oluşan farklılığın “çok iyi” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p = 0,001$ ); “iyi” ile “orta” arasındaki gruplardan ( $p = 0,006$ ); “iyi” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p < 0,001$ ); “orta” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p < 0,001$ ) kaynaklandığı görülmektedir. Ciddi sanal kaytarma ölçeğinde oluşan farklılığın “iyi” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p = 0,049$ ) kaynaklandığı görülmektedir. Çalışma arkadaşlarına güven ölçeğinde oluşan farklılığın “iyi” ile “kötü” arasındaki gruplardan ( $p = 0,031$ ) kaynaklandığı görülmektedir. İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, işyerinde internet

olanaklarını çok iyi olarak değerlendiren grubun en fazla önemsiz sanal kaytarma aktivitelerinde bulunduğu hesaplanmıştır.

Mesai saatlerinde internet kullanımı değişkenine göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre hiçbir ölçekte istatistiksel olarak farklılık hesaplanmamıştır ( $p>0,05$ ). İstatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, mesai saatlerinde 5 saat ve üzeri internet kullananların örgüte ve yöneticiye güvenleri en yüksek seviyede bulunurken, çalışma arkadaşlarına güven alt boyutundan en yüksek puanı alan grubun ise, interneti 30 dakika- 1 saat arası kullanan katılımcıların oluşturduğu bulunmuştur.

**Tablo 13.** Sağlık Çalışanlarının Meslek Gruplarına Göre Örgütsel Güven Ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinden Aldıkları Puan Ortalamalarının Dağılımı

Ölçeklere Ait Alt Boyutlar	Meslek	N	$\mu\pm\sigma$	P
Örgüte Güven	uzman doktor	81	3,92±1,55	0,008
	hemşire	155	3,44±1,39	
	ebe	21	3,22±1,36	
	teknisyen	22	3,4±1,42	
	diğer	16	3,82±1,48	
Yöneticiye Güven	uzman doktor	81	4,21±1,61	0,056
	hemşire	155	3,94±1,56	
	ebe	21	3,6±1,77	
	teknisyen	22	3,69±1,48	
	diğer	16	4,13±1,41	
Çalışma Arkadaşlarına Güven	uzman doktor	81	5,32±1,09	0,81
	hemşire	155	5,34±1,31	
	ebe	21	5,40±1,37	
	teknisyen	22	5,38±1,37	
	diğer	16	5,33±0,74	
Ciddi Sanal Kaytarma	uzman doktor	81	2,00±0,78	0,49
	hemşire	155	1,98±0,82	
	ebe	21	2,22±1,05	
	teknisyen	22	2,15±0,79	
	diğer	16	1,68±0,61	
Önemsiz Sanal Kaytarma	uzman doktor	81	2,67±0,92	0,001
	hemşire	155	2,14±0,86	
	ebe	21	2,14±0,85	
	teknisyen	22	2,49±0,95	
	diğer	16	2,54±0,66	

Tablo 13'te meslek değişkenine göre ölçeklerin ortalamaları arasındaki anlamlılık incelenmiştir. Buna göre önemsiz sanal kaytarma ve örgüte güven dışında kalan ölçeklerde istatistiksel olarak farklılık hesaplanmamıştır ( $p>0,05$ ). Örgüte güven ölçeğinde oluşan farklılığın uzman doktor ile hemşire arasındaki gruplardan ( $p=0,009$ ); uzman doktor ile ebe arasındaki gruplardan ( $p=0,035$ ); hemşire ile diğer arasındaki gruplardan ( $p=0,013$ ); ebe ile diğer arasındaki gruplardan ( $p=0,011$ ); teknisyen ile diğer arasındaki gruplardan ( $p=0,024$ ) kaynaklandığı anlaşılmaktadır. Önemsiz sanal kaytarma ölçeğinde oluşan farklılığın uzman doktor ile hemşire arasındaki gruplardan ( $p<0,001$ ); uzman doktor ile ebe arasındaki gruplardan ( $p=0,016$ ) kaynaklandığı anlaşılmaktadır.

Yapılan analizler sonucunda, uzman doktorların örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutlarında en yüksek puana sahip oldukları, bir diğer ifade ile en yüksek örgütsel güven düzeyinin uzman doktorlara ait olduğu bulunmuştur. Sanal kaytarma alt boyutlarından olan önemsiz sanal kaytarmanın da yine en çok uzman doktorlar tarafından gerçekleştirildiği, ciddi sanal kaytarmanın ise en fazla ebeler tarafından yapıldığı tespit edilmiştir.

**Tablo 14.** Sağlık Personeline Ait Verilerin Korelasyon Analizi Anlamlılık Değerleri

	Çalışma Yılı	Ciddi Sanal Kaytarma	Önemsiz Sanal Kaytarma	Örgüte Güven	Yöneticiye Güven	Çalışma Arkadaşlarına Güven
Çalışma Yılı	1,000	-0,209(**)	-0,102	-0,035	-0,038	0,025
Ciddi Sanal Kaytarma	-0,209(**)	1,000	0,680(**)	0,029	0,037	0,016
Önemsiz Sanal Kaytarma	-0,102	0,680(**)	1,000	0,065	0,091	0,048
Örgüte Güven	-0,035	0,029	0,065	1,000	0,841(**)	0,287(**)
Yöneticiye Güven	-0,038	0,037	0,091	0,841(**)	1,000	0,257(**)
Çalışma Arkadaşlarına Güven	0,025	0,016	0,048	0,287(**)	0,257(**)	1,000

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tablo 14'te ölçekler arasındaki ve çalışma yılı göz önüne alındığında değişkenler arasındaki ilişki korelasyon analizi ile verilmiştir. Buna göre toplam çalışma yılı ile ciddi sanal kaytarma arasında zayıf dereceli negatif yönlü ilişki olduğu; önemsiz sanal kaytarma ile çok zayıf dereceli negatif yönlü ilişkinin anlamlılığı istatistiksel olarak hesaplanmıştır ( $p<0,05$ ). Yani çalışma yılı arttıkça,



ciddi sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma davranışlarında azalma olduğu bulunmuştur. Sanal kaytarma ile örgütsel güven alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak her ölçeğin kendine alt boyutları arasındaki ilişkiler değerlendirildiğinde, ciddi sanal kaytarma ile önemsiz sanal kaytarma arasında orta dereceli pozitif yönlü, ilişkinin anlamlılığı istatistiksel olarak hesaplanmıştır ( $p<0,05$ ). Bir diğer ifade ile bir sanal kaytarma davranışında görülen artış, diğer sanal kaytarma davranışının artmasında etkili olabilir. Örgüte güven ile yöneticiye güven arasında yüksek dereceli pozitif yönlü; çalışma arkadaşlarına güven ile zayıf dereceli pozitif yönlü ilişkinin anlamlılığı istatistiksel olarak hesaplanmıştır ( $p<0,05$ ). İşgörenlerin örgütü ve yöneticiyi bir olarak değerlendirebileceği düşünülürse, örgüte güveni yüksek olan katılımcıların yöneticilerine karşı da güven duyguları yüksek olarak bulunacaktır. Yöneticiye güven ile çalışma arkadaşlarına güven arasında zayıf dereceli pozitif yönlü ilişkinin anlamlılığı istatistiksel olarak hesaplanmıştır ( $p<0,05$ ).

## 5.TARTIŞMA

Mevcut çalışmada, sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ve örgütsel güven durumları arasındaki ilişkinin belirlenmesi hedeflenmiş olup, çalışma Sivas ilinde, Kamu Hastaneler Birliğine bağlı olarak hizmet veren hastanelerde çalışan sağlık personeli üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma, demografik özellikler temel alınarak oluşturulmuş olan kişisel bilgi formu, sanal kaytarma ve örgütsel güven faktörlerini belirlemek amacıyla kullanılan iki ayrı ölçek olmak üzere toplamda üç farklı ölçme aracı kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda elde edilmiş olan bulgular sanal kaytarma ve örgütsel güven literatürleri ile kıyaslanarak bu bölümde değerlendirilecektir.

### 5.1. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Sosyo-Demografik Özellikleri

Katılımcıların profilleri incelendiğinde, sağlık çalışanlarının çoğunluğunun hemşire, 26-35 yaş aralığında, evli ve kadınlardan oluştuğu, genellikle ön lisans/lisans mezunu olduğu, çalışma yıllarının 6-10 yıl arasında ve yönetsel herhangi bir görevlerinin bulunmadığı, çalıştıkları kurumdaki internet olanaklarını orta düzey olarak değerlendirdikleri, mesai saatleri içerisinde 30 dakika ile 1 saat arasında internet kullandıkları saptanmıştır.

### 5.2. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Sanal Kaytarma Davranışlarının Değerlendirilmesi

Çalışmamızda, demografik özellikler ve sanal kaytarma arasındaki farklılığın tespiti amacı ile yapılan analizlerde, önemsiz sanal kaytarma ve cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık olduğu ve erkeklerin kadınlara oranla daha fazla önemsiz sanal kaytarma davranışları sergilediği görülmüştür. Bununla birlikte, ciddi sanal kaytarma ve cinsiyet değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Mevcut literatür verileri incelendiğinde, sanal kaytarma ve cinsiyet

Akça (2013), okul yöneticileri üzerinde gerçekleştirmiş olduğu çalışması sonucunda, erkeklerin kadınlara oranla siiiistimale yönelik internet kullanımı davranışını daha fazla gerçekleştirdiklerini bildirmiştir. Özkalp ve arkadaşları (2012) Eskişehir İlinde farklı sektörlerden 182 katılımcı ile yapmış oldukları çalışmada, cinsiyet ve sanal kaytarma arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu ifade etmiş ve kadınların mesai saatleri içerisinde, erkeklere

oranla daha fazla online sohbet yaptığını belirtmişlerdir. Kaplan ve Çetinkaya (2014) yapmış oldukları çalışmada Nevşehir İlinde, otellerde görev yapan 211 katılımcı ile gerçekleştirmiş oldukları çalışmada, sanal kaytarma ile yaş, cinsiyet, medeni durum gibi demografik özellikler arasındaki farklılığı tespit etmişler ve cinsiyet ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını bildirmişlerdir. Ünal ve Tekdemir'in (2015) üç farklı ilde, kamu kurumlarında çalışan 136 katılımcı ile yapmış oldukları çalışmada sanal kaytarma ve cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Gerek çalışmamızda elde etmiş olduğumuz sonuçlar, gerekse literatür verileri değerlendirildiğinde cinsiyet ve sanal kaytarma arasındaki farklılığın yapılan çalışmaya göre değişiklik göstermesi katılımcılar ve sanal kaytarmanın alt boyutları göz önüne alındığında beklenen bir durumdur.

Sanal kaytarma ve yaş arasındaki farklılığın belirlenmesi için yapılan analizler sonucunda ciddi sanal kaytarma ve yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olduğu, bu farklılığın ise 25 yaş ve altı grubundan kaynaklandığı ve en fazla ciddi sanal kaytarma davranışında bulunanların bu yaş grubu olduğu tespit edilmiştir. Önemsiz sanal kaytarma ve yaş arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkenine benzer şekilde, yaş değişkeni ve sanal kaytarma arasındaki farklılık araştırmacılar tarafından farklı sonuçlandırılmıştır. Her ne kadar çalışmamıza benzer şekilde ağırlıklı olarak genç çalışanların, sanal kaytarma davranışlarına daha eğilimli olduğu görüşü yaygın olsa da aksi yönde bulguların yayımlandığı araştırmalar da mevcuttur. Liberman (2011), farklı sektörlerden 143 katılımcı ile çalışanların tutum ve davranışları, örgütün karakteristik özellikleri ile sanal kaytarma ve internet kullanımı harici kaytarma davranışları arasındaki farklılığı incelemiştir. Araştırmacı, yapmış oldukları çalışma sonucunda, yaş ve sanal kaytarma arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bildirmiş olup, genç çalışanların daha yaşlı çalışanlara oranla kaytarma davranışına eğiliminin daha yüksek olduğunu ifade etmiştir. Benzer şekilde Vitak (2011) Amerikan işçileri üzerinde gerçekleştirdiği çalışması sonucunda, yaş ve sanal kaytarma arasında anlamlı bir farklılık olduğunu tespit etmiştir. Bununla birlikte, ülkemizde Kaplan ve Çetinkaya (2014) tarafından gerçekleştirilen bir araştırmada yaş ve sanal kaytarma arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bildirilmiştir.

Sanal kaytarma ve eğitim durumu arasındaki farklılığın belirlenmesi için yapılan analizler sonucunda, ciddi sanal kaytarma ve eğitim durumu değişkenleri

arasında anlamlı bir farklılık olmadığı, ancak önemsiz sanal kaytarma davranışı ve eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, eğitim durumu doktora/ yüksek lisans olan katılımcıların en yüksek düzeyde önemsiz sanal kaytarma davranışında bulunduğu hesaplanırken, istatistiksel olarak anlamlı olmamakla birlikte, lise mezunlarının en yüksek düzeyde ciddi sanal kaytarma yaptıkları bulunmuştur. Ülkemizde yapılan çalışmalar incelendiğinde, benzer şekilde sanal kaytarma ve eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık bulunduğunu gösteren (Özkalp ve ark., 2012; Kaplan ve Çetinkaya, 2014; Ünal ve Tekdemir, 2015) ve tam tersi yönünde bulgular bildiren çalışmalar da (Çavuşoğlu ve ark., 2014) mevcuttur. Literatür verileri tek tek incelendiğinde, eğitim durumunun sanal kaytarma üzerine etkisinin farklı boyutlarda olabileceği açıkça görülmektedir. Örneğin, Kaplan ve Çetinkaya (2014) eğitim seviyesinin düşük olmasının, önemsiz sanal kaytarma davranışını arttırdığını vurgulamışlardır. Bununla birlikte, Ünal ve Tekdemir (2015), benzer şekilde eğitim düzeyi ve sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı bir farklılık bulunduğunu ifade etse de eğitim düzeyi düştükçe, sanal kaytarma davranışlarının azaldığını bildirmişlerdir. Benzer şekilde Örucü ve Yıldız (2014), akademik ve akademik olmayan 151 üniversite personeli üzerinde, demografik değişkenlerin sanal kaytarma davranışına etkisini inceledikleri çalışmaları sonucunda, eğitim seviyesindeki artışın, önemsiz sanal kaytarma davranışlarını arttırdığını bildirmişlerdir. Bu bağlamda, tıpkı diğer demografik özelliklerde olduğu gibi, değerlendirmenin yapıldığı örneklem ve sanal kaytarma davranışının kapsadığı boyutlar, elde edilen sonuçları etkilemekte ve farklı araştırma sonuçlarına yol açabilmektedir.

Sanal kaytarma ve çalışma yılı arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan analizler sonucunda, ciddi sanal kaytarma ve çalışma yılı arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu, buna karşın önemsiz sanal kaytarma davranışları ile anlamlı bir ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir. Mevcut literatür verileri incelendiğinde, farklı araştırmacıların benzer sonuçlar elde ettiği gözlemlenmektedir. Çavuşoğlu ve ark. (2014), yapmış oldukları çalışmada Celal Bayar Üniversitesinde görev yapmakta olan 383 idari ve akademik personelin sanal kaytarma davranışlarını demografik özellikler yönünden değerlendirmişlerdir. Araştırmacılar sonuç olarak hem ciddi hem de önemsiz sanal kaytarma alt boyutları ile çalışma yılı arasında anlamlı ve negatif bir farklılık bulunduğunu bildirmişlerdir. Özdem ve Demir (2015) tarafından yapılan bir başka çalışma da ise, Giresun'da ilk ve orta dereceli

okullarda görev yapmakta olan 104 okul yöneticisi örneklem olmak üzere, sanal kaytarma davranışları ile yine demografik özellikler arasındaki ilişki incelenmiş ve benzer şekilde hem ciddi hem de önemsiz sanal kaytarma ile çalışma yılı arasında anlamlı bir farklılık olduğu bildirilmiştir. Araştırmacılar çalışma sonucunda 5 yılın altında çalışan katılımcıların, 21 yıl ve üzeri çalışanlara oranla daha fazla sanal kaytarma davranışları sergilediğini vurgulamışlardır. Benzer şekilde Akça (2013), çalışmasında sanal kaytarma, rahatlatıcı eylemler ve suiistimale açık eylemler olarak 3 alt boyut ile çalışma yılı arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bildirmiştir. Polzer-Debruyne (2008) özel şirket çalışanları üzerinde gerçekleştirmiş olduğu araştırmasında 267 katılımcı üzerinde online anket uygulaması gerçekleştirmiş ve hizmet yılı ile sanal kaytarma arasında anlamlı ancak negatif yönlü bir farklılık tespit ettiğini bildirmiştir. Gerek literatür verileri gerekse çalışmamızın sonuçları değerlendirildiğinde çalışma yılı ve sanal kaytarma arasında genel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu söylemek mümkündür. Çalışma yılının artışı ile birlikte kişinin çalıştığı kurumda sosyalleşme sürecinin ilerlemesi ve deneyimin de etkisi ile birlikte ciddi sanal kaytarma davranışlarının genel olarak azaldığı yani ciddi sanal kaytarma ve çalışma yılı arasında negatif bir ilişkinin bulunduğu söylenebilir.

İşyerinde internete erişim olanağı, kuşkusuz sanal kaytarma davranışlarının ana aracı olarak internet kullanımı görüldüğünden dolayı, belki de sanal kaytarma davranışlarını en çok etkileyecek demografik özelliklerin başında gelmektedir. Her ne kadar sanal kaytarma davranışları, tek bir etkene bağlı olarak gerçekleştirilen eylemler olmasa da internete erişim olanaklarının kısıtlanması veya tam tersi, çalışanın daimi internet erişiminin olması kişilerin tutumu üzerinde etkili olmaktadır. Bu nedenle, günümüzde gerek araştırmacılar gerekse işverenler internet imkanlarının öneminin farkındadırlar. Bununla birlikte, internet erişiminin çalışma hayatına getirdiği kolaylıklar, gelişen teknolojiye ayak uydurma zorunluluğu gibi pek çok sebep göz önünde bulundurulduğunda, artık farklı yapılarda ki örgütlerde internet erişimi sıklıkla görülmektedir. Bu nedenle yapılan araştırmaların çoğu, internet erişimi olanağından ziyade, faktörün etkisini belirlemek için, işyerinde işle ilgisiz olarak kullanılan internet bağlantısı süresi üzerinde durmaktadır (Özkalp, 2012; Çavuşoğlu, 2014). Özdem ve Demir (2015), çalışmalarında, iş dışı amaçlar için internet kullanım süresi ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir farklılık bulduklarını bildirmişlerdir.

Araştırmacılar, mesai saatleri içerisinde, 1-3 saat internet kullanım olanağı bulunan katılımcıların, 30 dakikadan az kullanım olanağı olan katılımcılara oranla daha fazla sanal kaytarma davranışları sergilediğini vurgulamışlardır. Çalışmamızda, ciddi sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma ile işyerinde internet erişimi değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Kruskal Wallis H testi sonucunda, kategoriler arasındaki değişkenliğin (varyans) farklılığı ölçülmektedir. Ciddi sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma davranışları alt boyutlarında, kategoriler arasındaki değişkenlerin farklı olduğu ispat edilmiştir. Bu durum ortalamalarda da farklılık yaratmaktadır. Ancak bazı durumlarda, değişkenlik farklı olsa bile, ortalamalarda farklılık görülmeyebilir. Bu durum kategorilerin ortalamalarının eşitliği, ancak verilerin cevaplarının tutarsızlığı şeklinde yorumlanmaktadır.

İşgörenlerin bağlı buldukları örgütlerde ki pozisyonları, bir diğer ifade ile buldukları statü veya meslek grupları, sanal kaytarma davranışını etkileyen demografik özellikler arasında yer almaktadır. İşgörenin bulunduğu örgütte ki mevki ve üstlenmiş olduğu görevlere bağlı olarak yapılan araştırmalarda statünün sanal kaytarma üzerindeki etkisinin ele alınış biçimi değişkenlik göstermektedir. Yapılan çeşitli araştırmalarda doğrudan, katılımcıların konum ve statüsü değerlendirilmektedir. Kaplan ve etinkaya (2014), işgörenin örgütte görev yaptığı birim ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir farklılık olduğunu ifade etmişlerdir. rc ve Yıldız (2014) işgörenlerin, ciddi ve önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri ile katılımcıların statüleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bildirmişlerdir. Araştırmacılar yapmış oldukları çalışmada, bir üniversitede görev yapmakta olan akademik ve idari personel katılımcıları kıyaslayarak, akademik personelin sanal kaytarma eğiliminin, idari personele oranla daha yüksek olduğunu vurgulamışlardır. Farklı meslek gruplarından katılımcıları içeren çalışmalarda ise, işgörenin statüsü yerine, dahil olduğu meslek grubunun sanal kaytarma davranışları üzerine etkisi değerlendirilmektedir. Afacan Fındıklı (2016), tekstil ve sağlık sektörü çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada, demografik değişkenler ile sanal kaytarma arasındaki farklılığı incelemiştir. Araştırmacı, aynı zamanda çalışmasında iki farklı sektör çalışanlarını birbirleri ile kıyaslamış ve sağlık sektörü çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarını daha az sergilediklerini bildirmiştir. Genel anlamda iş yoğunlukları dikkate alındığında, sağlık sektörü çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarını diğer sektörlere oranla düşük düzeylerde

sergilemeleri beklenen bir durumdur. Arslan ve Demir (2016), bir kamu kurumunda çalışan hemşireler üzerinde, 260 katılımcı ile bir araştırma gerçekleştirerek hemşirelerin sanal kaytarma tutumlarını incelemiş ve hemşirelerin ciddi ve önemsiz sanal kaytarma davranışlarının düşük olduğunu bildirmişlerdir. Yapmış olduğumuz çalışma, sağlık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirildiği ve tek bir meslek grubu hedef alınmadığı için; sanal kaytarma ve meslek grupları arasındaki farklılığın belirlenmesi amacı ile analizler yapılmıştır. Ayrıca farklı meslek grupları birbirleri ile kıyaslanarak değerlendirilmiştir. Bu analizler sonucunda, ciddi sanal kaytarma ve meslek grupları arasında anlamlı bir farklılık belirlenemezken önemsiz sanal kaytarma davranışları ile uzman doktor -hemşire ve uzman doktor-ebe grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiş, uzman doktorların hemşire ve ebelere oranla daha fazla önemsiz sanal kaytarma davranışları sergiledikleri bulunmuştur.

### **5.3. Araştırmaya Katılan Sağlık Personelinin Örgütsel Güven Boyutunun Değerlendirilmesi**

Çalışmamızda, demografik özellikler ve örgütsel güven arasındaki farklılığın tespiti amacı ile yapılan analizler sonucunda, cinsiyet değişkeni ile örgütsel güven arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Mevcut literatür verileri incelendiğinde, Yılmaz (2005), öğretmenler üzerinde yapmış olduğu çalışmada, örgütsel güveni “çalışanlara duyarlılık”, “yöneticiye güven”, “yeniliğe açıklık” ve “iletişim ortamı” olmak üzere 4 alt boyutta incelemiş ve sonuç olarak yöneticiye güven, yeniliğe açıklık ve iletişim ortamı alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğunu ifade etmiştir. Çalışmaya göre, erkek öğretmenlerin örgütsel güven düzeyi kadın öğretmenlere oranla daha yüksek olarak bulunmuştur. İşcan ve Sayın (2010), çalışmamıza benzer olarak örgütsel güven ve cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığını bildirmişlerdir. Polat ve Celep (2008), ortaöğretim öğretmenleri üzerinde yapmış oldukları çalışmada, cinsiyet ile örgütsel güven arasında, örgüte güven alt boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğunu belirtmiş ve Yılmaz’ın (2005) çalışmasıyla benzer olarak erkek öğretmenlerin kadın öğretmenlere göre daha yüksek örgüte güven derecesine sahip olduğunu ifade etmiştir.

Örgütsel güven ve yaş arasındaki farklılığın belirlenmesi için yapılan analizler sonucunda, yaş değişkeni ile örgütsel güven arasında yalnızca çalışma

arkadaşlarına güven alt boyutu istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve 25 yaş ve altı grubunun diğer gruplardan istatistiksel olarak farklı ve en yüksek örgütsel güven derecesine sahip olduğu saptanmış, örgüte güven ve yöneticiye güven alt boyutları ve yaş değişkeni arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Mevcut literatür verileri incelendiğinde, Yazıcıoğlu (2009), Ankara İlinde 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerine uygulamış olduğu çalışmasında 332 kişi üzerinde uygulama yapmış, örgütsel güven ve yaş arasında anlamlı bir farklılık olduğunu ve 31-35 yaş aralığında bulunan çalışanların örgüte güven derecelerinin en yüksek olduğunu, 41 yaş ve üzeri çalışanların ise en düşük örgütsel güven seviyesinde sahip olduğunu bildirmiştir. Dilek ve Taşkın (2010), özel sektör çalışanları üzerinde gerçekleştirmiş oldukları çalışmalarında, yaş değişkeni ve örgütsel güven arasında anlamlı bir farklılık olduğunu bildirmiş ve 46 yaş üstünün ortalama puanlarının diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğunu saptamışlardır.

Örgütsel güven ve yönetsel görev değişkeni arasındaki farklılığın belirlenmesi için yapılan analizler sonucunda, yöneticiye güven alt boyutunda anlamlı bir farklılık tespit edilmiş, buna göre yöneticiye güven alt boyutunda yönetici pozisyonunda olanların, olmayanlara oranla daha üst yöneticilerine daha çok güvendiği saptanmış bir diğer ifade ile yönetsel görevi olanların, olmayanlara oranla daha yüksek ölçek skorunun olduğu bulunmuştur. Örgüte güven ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutlarında ise istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirtilmiştir. Yönetici pozisyonuna sahip olan katılımcıların, olmayan katılımcılara göre daha yüksek seviyede yöneticiye güven duygularının olması beklenen bir sonuçtur. Çünkü yönetici olan katılımcılar bağlı oldukları kurumlar adına kendilerince en doğru politikaları uyguladıklarını düşünmektedir. Bu nedenle diğer yöneticilerin de benzer şekilde kurumları adına en doğrusunu uyguladıklarını düşünmeleri gerekçesiyle, yöneticiye güven alt boyutu puanlarının yüksek olmasına sebep olduğu düşünülmektedir. Halıcı ve arkadaşlarının (2015) yapmış olduğu çalışma, Ordu İlinde bulunan en az 100 yatak kapasiteli 2 özel hastanede çalışan toplam 429 sağlık personeline uygulanmış ve sonuç olarak yönetsel görev ile örgüte güven arasında anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, yönetsel görevi olmayanların, olanlara göre örgüte güvenlerinin daha yüksek olduğu ifade edilmiştir.

Örgütsel güven ve eğitim durumu değişkeni arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacı ile yapılan analizler sonucunda, örgüte güven ve çalışma



arkadaşlarına güven olmak üzere iki alt boyutta istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır. Mevcut literatür verileri incelendiğinde, Yazıcıoğlu'nun (2009), otel işletmeleri üzerinde uygulamış olduğu çalışma sonucunda örgütsel güven ve eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu, en yüksek örgütsel güven seviyesinin ise lisans düzeyinde mezunlara ait olduğu bildirilmiştir. Teyfur ve arkadaşları (2013), İzmir İlinde yapmış oldukları çalışmada, ilköğretim öğretmenlerinin örgütsel güven düzeylerinin eğitim düzeyiyle olan ilişkisini incelemiş, çalışma sonucunda eğitim düzeyi arttığında, örgütsel güven düzeyinin düştüğünü saptamıştır. Dilek ve Taşkın (2010), eğitim durumu ile örgütsel güven arasında anlamlı bir farklılık olmadığını bildirmişlerdir. Çalışmamıza benzer olarak, Büte (2011), Gaziantep İlinde özel sektörde çalışan 437 işgörene uygulamış olduğu çalışmada, eğitim düzeyi arttığında, örgütsel güvenin de paralel olarak arttığını bildirmiştir. Tokgöz ve Seymen (2013), Balıkesir İlinde görev yapan 220 sağlık çalışanına uygulamış oldukları çalışma sonucunda, eğitim durumu kontrol değişkeni ile, örgütsel güven arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığını belirtmişlerdir.

Örgütsel güven ve çalışma yılı değişkeni arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacı ile yapılan analizler sonucunda, çalışma arkadaşlarına güven ve çalışma yılı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu saptanmış ve bu farklılığın 1-5 yıl çalışma süresi ile 11-15 yıl çalışma süresi grubundan kaynaklandığı tespit edilmiş, buna göre çalışma süresi 1-5 yıl arasında olanların çalışma arkadaşlarına güven düzeylerinin daha yüksek olduğu bulunmuştur. Örgütsel güvenin diğer alt boyutları olan örgüte güven ve yöneticiye güven ile mevcut parametre arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Yazıcıoğlu'nun (2009) yapmış olduğu çalışma sonucunda örgütsel güven ve çalışma yılı arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuş, en yüksek örgütsel güven düzeyinin 0-1 yıl çalışma süresi olan işgörenlerde olduğu belirtilmiştir. Taşkın ve Dilek'e (2010) ait çalışmada, örgütsel güven ve çalışma yılı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bulunurken, Baş ve Şentürk'ün (2011), Niğde İl Merkezinde bulunan ilköğretim öğretmenleri üzerinde yapmış olduğu çalışmada, 401 öğretmenden geri dönüş alınmış ve çalışma yılı ile örgütsel güven arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş ve genel olarak çalışma yılı arttıkça, örgütsel güvenin de arttığı tespit edilmiştir.

Örgütsel güven ve işyerinde internet olanakları arasındaki farkın tespit edilmesi amacı ile yapılan analizler sonucunda; örgüte güven, yöneticiye güven ve

çalışma arkadaşlarına güven alt boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiş, genel bir ifade ile, internet olanaklarını çok iyi ve iyi olarak değerlendiren işgörenlerin, örgüte güven düzeylerinin yüksek olduğu bulunmuştur. Konu ile ilgili literatür çalışmaları kısıtlı kalmış, diğer araştırmacılar tarafından değerlendirilmediği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak çalışmamızın bakış açısı doğrultusunda düşünüldüğünde, işgörenler internet kullanımında herhangi bir kısıtlama getirmeyen kurumlara karşı, bir diğer ifade ile özgürce internet kullanım hakkına sahip olduğunu düşündükleri kurumlarına karşı daha yüksek güven duygusu barındırmaktadır sonucuna ulaşılabilir. Bu, bağlı oldukları kurumların kendilerine güvendiği hissi oluşturabileceğinden, katılımcıların güven duygularının artmasına sebep olabilir. Yani kurumlar işgörenlerinin kendilerine karşı güven duygusunu arttırmak için, işgörenlerin internet olanaklarını arttırabilirler sonucuna ulaşılabilir.

İşgörenin bağlı bulunduğu örgütlerde sahip olduğu pozisyon yani bir diğer ifade ile meslek grupları ile örgütsel güven arasındaki farkın belirlenmesi amacı ile yapılan analizler sonucunda, örgüte güven alt boyutu ile meslek grupları arasında anlamlı bir farklılık olduğu, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutları ile söz konusu parametre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. En yüksek örgüte güven duygusuna uzman doktorların sahip olduğu hesaplanmış ve bu durum doktorların kurum içinde sahip olduğu haklar ve itibar düşünüldüğünde beklenen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır.

#### **5.4. Sağlık Personelinin Sanal Kaytarma ve Örgütsel Güven Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi**

Katılımcıların sanal kaytarma ve örgütsel güven düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik yapılan korelasyon analizi sonucunda iki ölçek arasında anlamlı bir ilişki hesaplanamamıştır. Ancak toplam çalışma yılı ve her ölçeğin kendine ait alt boyutları arasındaki ilişkiler ayrı ayrı değerlendirildiğinde anlamlı bulgular elde edilmiştir. Toplam çalışma yılı ile sanal kaytarma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki vardır. Toplam çalışma yılı azaldıkça, ciddi ve önemsiz sanal kaytarma yapılma sıklığının az da olsa arttığı görülmektedir. Önemsiz sanal kaytarma ve ciddi sanal kaytarma arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ve buna göre önemsiz sanal kaytarma yapanların ortanın üstü düzeyde ciddi sanal kaytarma yapabilecekleri anlaşılmaktadır. Örgüte güven alt boyutu ile,

Çalışma arkadaşlarına güven ve yöneticiye güven alt boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiş ve buna göre, örgüte güven duyan bir işgörenin yüksek ihtimalle yöneticiye güven duyacağı anlaşılmış, benzer olarak çalışma arkadaşlarına güven duyan bir işgörenin az da olsa örgüte ve yöneticiye güven duyabileceği sonucuna ulaşılmıştır.



## 6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırmanın temel amacı, Sivas Numune Hastanesinde görev yapmakta olan sağlık personelinin (hekim, hemşire, ebe, teknisyen vb) sanal kayıtma ve sanal kayıtma türleri ile, örgütsel güven ve örgütsel güvenin alt boyutları ortalamalarının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğinin ve bunun yanı sıra aralarındaki ilişkinin yönünün ortaya konulmasıdır. Bu doğrultuda yapılan, f testi ve f testinde farklılık görülmesi halinde Tukey testi, t- testi, Mann Whitney U, ANOVA, Kruskal Wallis H testi ve Korelasyon analizleri sonucunda sanal kayıtma ve örgütsel güven arasındaki ilişki belirlenmeye çalışılmıştır.

Katılımcıların dağılımına bakıldığında, yarısından fazlasının Önlisans/lisans mezunu, 35 yaşından küçük ve kadın olduğu, işyerlerinde ki internet olanaklarını genel olarak “kötü” buldukları, büyük bir çoğunluğun (%78,36) mesai saatleri içerisinde internet kullandığı, yaklaşık olarak %93ünün yönetsel görevinin bulunmadığı ve katılımcıların yarıdan fazlasının hemşire olduğu bulunmuştur.

Çalışmada sanal kayıtma ile örgütsel güven arasında anlamlı bir ilişki olmadığı hesaplanmıştır. Ancak ölçeklerin kendi alt boyutları arasında değerlendirildiğinde anlamlı bulgular elde edilmiştir.

Cinsiyet değişkeninin yalnızca önemsiz sanal kayıtma alt boyutunda etkili olduğu ve erkeklerin kadınlara göre daha fazla önemsiz sanal kayıtma yaptığı bulunurken, medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Yöneticiye güven alt boyutunda, yönetsel görevi olanların, olmayanlara göre yöneticiye güven düzeyleri daha yüksek olarak saptanmıştır.

Yaş değişkenine göre sonuçlar analiz edildiğinde, 25 yaş ve altı grubunda ciddi sanal kayıtma ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutları anlamlı bulunmuş ve bu yaş gruplarının çalışma arkadaşlarına daha fazla güvendiği ve daha fazla ciddi sanal kayıtma aktivitelerinde bulunduğu saptanmıştır.

Eğitim durumu değişkeninde, önemsiz sanal kaytarmanın doktora/ tıpta uzmanlık mezunu olan katılımcılar tarafından daha çok yapıldığı, lise mezunlarının çalışma arkadaşlarına daha fazla güvendiği ve yine doktora/tıpta uzmanlık mezunlarının örgüte güven seviyelerinin daha yüksek olduğu hesaplanmıştır.

Çalışma yılı değişkeni incelendiğinde, ciddi sanal kayıtma ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutları istatistiksel olarak anlamlı bulunmuş ve en yüksek ciddi sanal kayıtma yapan grubun 1-5 yıl arasında olduğu, çalışma arkadaşlarına

güven alt boyutunda ise 16-20 yıl arası çalışanların en yüksek güven duygusuna sahip olduğu tespit edilmiştir.

Kurum içerisindeki internet olanakları, ciddi sanal kaytarma, örgüte güven, yöneticiye güven ve çalışma arkadaşlarına güven alt boyutlarında anlamlı bulunmuş, internet olanaklarının iyi ve çok iyi olduğunu düşünenlerin örgüte, yöneticiye ve çalışma arkadaşlarına güven düzeylerinin en yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. En fazla ciddi sanal kaytarma aktiviteleri gerçekleştirenlerin ise internet olanaklarını “kötü” olarak değerlendirdikleri bulunmuştur.

Meslek gruplarına göre değerlendirdiğimizde, önemsiz sanal kaytarma ve örgüte güven alt boyutlarında anlamlı farklılıklar saptanmış ve uzman doktorların önemsiz sanal kaytarma aktivitelerini en fazla yapan ve aynı zamanda da örgüte güven düzeyleri de en yüksek olan meslek grubu olduğu hesaplanmıştır.

Sanal kaytarma, sağlık sektörü de dahil olmak üzere pek çok kurumda işgörenin performansının olumsuz yönde etkilenebileceği bir aktivite haline dönüşebilmektedir. Anlık motivasyon sağlayabilecek olan sanal kaytarma aktiviteleri dahi, zaman bakımından sınırsız olmakla birlikte, ciddi sanal kaytarma aktiviteleri hem işgörenin performansını net bir biçimde olumsuz etkilemekte, hem de işgöreni yasal sorumluluklarla karşı karşıya bırakabilmektedir. Fazla baskıcı tutumlar işgörenin performansını olumsuz etkileyebileceği gibi, aşırı yumuşak politikalar da sanal kaytarmanın kontrol altına alınmasını engelleyebilir. Günümüzde internet kullanımının tamamen yasaklanması ya da ortadan kaldırılması mümkün olmayacağından, her örgütün kendi prensip ve dinamikleri doğrultusunda önlemler alması gerekliliği önerilmektedir.

Örgütsel güven, işgörenlerin örgüt içi bağlılık, motivasyon ve performans gibi pek çok önemli alanda daha verimli bir çalışma ortaya koyabilmeleri için oldukça önemli bir rol oynamaktadır. Sağlık çalışanları, yapmış oldukları işin tüm zorlukları ve gün içinde yaşadıkları stres nedeniyle güven duymadıkları iş ortamlarında kendilerini rahat hissedememekte ve bu durum performanslarını olumsuz etkilemektedir. Güven olgusunun yaşamın her alanında çok önemli bir birleştirici olduğu düşünülürse, zor şartlar altında çalışan sağlık personellerinin örgütlerine, yöneticilerine ve çalışma arkadaşlarına karşı güven duygularını artırıcı politikalar benimsenmeli ve zaten zor olan meslek hayatlarında bu durum tutarlı olarak işgörene yansıtılabilmelidir. Yöneticiler, örgütlerini temsil etmekte ve işgörenler bir nevi örgütle yöneticiyi tek bir kişi olarak değerlendirebilmektedir.

Yani olumlu ya da olumsuz her durum altında daha önceden vermiş olduğu sözleri zamanında ve söylediği şekilde yerine getirilen bir yönetici, işgören tarafından hem kendine hem de örgüte güvenilmesini sağlayabilir. Yöneticilerin bu konularda daha hassas ve tutarlı davranması gerekliliği önerilmektedir.



## KAYNAKÇA

- Akça, A. (2013). Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Yüksek Lisans Programı.
- Akyel, Y. (2014). Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Güven İlişkisi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, Beden Eğitimi ve Spor Anabilim Dalı Doktora Tezi
- Anandarajan, M., Devine, P., Simmers, C. A. (2004). A Multidimensional Sealing Approach to Personal Web Usage in the Workplace, A Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management, 1st Edition, Hensey, Information Science Publishing.
- Arısoy, Ö. (2009). İnternet Bağımlılığı ve Tedavisi, Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 1: 55-67
- Asunakutlu, T. (2001). Klasik Ve Neo-Klasik Dönemde Örgütsel Güvenin Karşılaştırılması Üzerine Bir Deneme, Muğla Üniversitesi SBE Dergisi, 5: 1-17
- Atav, E., Akkoyunlu B., ve Sağlam. N. (2006). Öğretmen Adaylarının İnternete Erişim Olanakları ve Kullanım Amaçları, Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H.U. Journal of Education) ,30 :37-44
- Avşar, Z. B., Öngören G., (2010), Bilişim Hukuku, Türkiye Bankalar Birliği Yayıncılık, İstanbul
- Aydın, İ. (2012). Bilişim Sektörü Ve Türkiye'nin Sektördeki Potansiyeli, Internatinal Journal Of New Trends Arts, Sports& Science Education, 1 (1): 180-200.
- Baş, G., Şentürk, C. (2011). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Vatandaşlık Ve Örgüte Güven Algıları, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi [Educational Administration: Theory and Practice], 17(1): 29-62.
- Battacharya. R., Devinney, T. M., Pillutla, M. M. (1998). A Formal Model of Trust Based On Outcomes, Academy Of Management Review, 23(3): 459-472

- Bayın, G., Terekli, Yeşilaydın, G. (2014). Hemşirelerde Örgütsel Sapma Davranışının Analizi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği, *Journal of Business Research Turk*, 6 (3), 81-107.
- Blanchard, A., Henle, A. C. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control, *Computers in Human Behaviour*, 24, 1067-1084.
- Block, W. (2001). Cyberslacking, *Business and Managerial Economics, Journal Of Business Ethics*, 33: 225-231
- Bölükbaş, K. (2003). İnternet Kafeler Ve İnternet Bağımlılığı Üzerine Sosyolojik Bir Araştırma: Diyarbakır Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı.
- Britton, B. K., A. Tesser. (1991). Effects of Time Management Practices on College Grades, *Journal of Educational Psychology*, 83 (3): 405-410.
- Büte, M. (2011). Etik İklim, Örgütsel Güven Ve Bireysel Performans Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25 (1): 171-192
- Cameron, A. F., Webster, J. (2004). Unintended Consequences Of Emerging Communication Technologies: Instant messaging in the Workplace, *Computers in Human Behavior*, 21: 85-103.
- Case, C. J., Young, K. S. (2002). Employee Internet Management: Current Business Practices and Outcomes, *Cyber Psychology and Behaviour*, 5: 355-361.
- Clark, M. (2002). The Relationship Between Employees Perceptions of Organizational Climate And Customer Retention Rates in A Major U.K. Retail Bank, *Journal of Strategic Marketing*, 10: 93-113.
- Cook, John., Wall, Toby. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Non-Fulfilment, *Journal of Occupational Psychology*, (53): 39-52.
- Currall, S. C., Judge, T. A. (1995). Measuring Trust Between Organizational Boundary Role Persons, *Organizational Behaviour And Human Decision Processes*, 64(2): 151-170
- Currall, S.C., M. J. Epstein. (2003). The Fragility Of Organizational Trust, Lessons From The Rise and Fall of Enron, *Organizational Dynamics*, 32 (2): 193-206.



- Çavuşoğlu, S., Palamutçuoğlu, A., Palamutçuoğlu T. (2014). The Impact Of Demographics Of Employees On Cyberloafing: An Empirical Study On University Employees, research journal of business and management, 1 (3): 149- 168
- Çelik, F. (2015). Örgütsel Güvenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Resmi Özel Öğretim Kurumlarında Bir Araştırma, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Yüksek Lisans Tezi
- Çetinel, E. (2008). Örgütsel Güven İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Örnek Olay, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Çıtır, İ. Ö., Kavi, E. (2010). Algılanan Örgütsel Güven İle İş Güvencesi Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi, 8(2): 229-244
- Çimen, M. (2007). İşletmelerin Çalışanlara Karşı Sosyal Sorumluluklarının Örgütsel Güvene Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya
- Demir N. (2005). Hastanelerde Örgüt Kültürü ve Hastane Yöneticilerinin Örgüt Kültürü Oluşturmadaki Yeterlilik Derecesi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Demircan, N., 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.
- Dietz, G. (2004). Partnership And The Development Of Trust in British Workplaces, Human Resource Management Journal, 14(1): 5-24.
- Dirks, K. T. and Ferrin, D. L. (2001), The Role of Trust in Organization Settings, Organization Science, 12(4), 450-467.
- Erat, S., Erdil, O. Kitapçı, H. ve Çömlek, O. (2012), The effect of the Perception of Organizational Trust and Organizational Support on Intention to Quit and Individual Performance: An Empirical Study of the Turkish State Universities, African Journal of Business Management, 6(30), 8853-8861.
- Eren, E. (1997). İşletmelerde Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası, Der Yayınları, İstanbul.
- Fındıklı, Afacan, M. (2016). Sanal Kaytarma Ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık Ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9 (1): 33-62.

- Gambetta, D. (1988). Can We Trust, D.G. Gambetta (Der), Trust: Making and Breaking Cooperative Behaviours, New York Basil Blackwell, 213-237
- Gilson, L. (2003). Trust and Development Of Health Care As a Social Institution, Social Science& Medicine, 56: 1453-1468
- Greenfield, D. N., Davis, R. A. (2002). Lost in Cyberspace: The Web @ Work: Cyber Psychology and Behaviour, 5: 347-353
- Greengard, S. (2000). The High Cost of Cyberslacking- Employees Waste Time Online Workforce, 79(12): 22-24.
- Gün, İ., Söyük, S. (2017). Sağlık Kuruluşlarında Örgüt İklimi Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, ACU Sağlık Bilimleri Dergisi, 1, 40-48
- Halıcı, M., Söyük, S., Gün, İ. (2015). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Güven, Yönetim Ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, (13) :3, 180-198.
- Halis, M., Gökgöz, G. S. ve Yaşar, Ö. (2007), Örgütsel Güvenin Belirleyici Faktörleri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Sosyal Bilimler Dergisi, 17, 187-206.
- Hasanoğlu, M. (2004). Türk Kamu Yönetiminde Örgüt Kültürü ve Önemi, Sayıştay Dergisi, 52: 43-60
- Hosmer, Larue Tone. (1995). Trust: The Connecting Link Between Organizational Theory and Philosophical Ethics. Academy of Management Review, 20 (2): 379-403.
- Huff, L., Kelley, L. (2003). Levels Of Organizational Trust In Individualist Versus Collectivist Societies: A Seven-Nation Study, Organization Science, 14: 1-81.
- Joseph, E, E., Winston, B. E. (2005). A Correlation Of Servant Leadership, Leader Trust, And Organizational Trust. Leadership & Organization Development Journal, 26, 6.
- Kalaycı, E. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Siber Aylaklık Davranışları İle Öz Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Kaplan, M., Çetinkaya, A. Ş. (2014). Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Turizm Araştırmaları Dergisi, 25 (1): 26-34

- Kaplan, M., Ögüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkilerin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği, 20. Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildirileri 24-26 Mayıs, İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi: 592-596.
- Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H., Yıldız, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, Business and Economics Research Journal, 6(3): 129-144
- Kitapçı, H., Çakar, N. D. and Sezen, B. (2005), The Combined Effects of Trust and Employee Identification on Intention to Quit, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 3(12), 33-41.
- Klotz, A. C., Buckley, M. R. (2013). A Historical Perspective Of Counterproductive Work Behavior Targeting The Organization, Journal of Management History, 19(1): 114-132.
- Köse, S., Oral, L., Türesin, H. (2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma İle İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 4(1), 287-295.
- Kramer, M. R. (1999). Trust and Distrust In Organizations: Emerging Perspectives, Enduring Questions, Annual Review of Psychology, 50: 569-598
- Lavoie, J. A. A., Pychyl, T. A. (2001). Cyberslacking and the Procrastination Superhighway: A Web-Based Survey in Online Procrastination, Attitudes, and Emotion, Social Science Computer Review, 19(4), 431- 444.
- Lewicki, R. J., Bunker, B. B. (1996). Trust in Organizations: Developing And Maintaining Trust in Work Relationships.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., Bies, R. J. (1998). Trust and Distrust, New Relationships and Realities, Academy of Management Review, 23 (3): 438-458
- Lieberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y.A., Buffardi, L. E. 2011. Employee Job Attitudes And Organizational Characteristics As Predictors, Computersin Human Behaviour, 27: 2192- 2199
- Lim, V.K.G, 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. (2002). The IT was of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23; 675-694.
- Malachowski, D., Simonini J. (2005). Wasted Time At Work Still Costing Companies Billions in 2006, <http://www.salary.com/wasted-time-at-work-still-costing-companies-billions-in-2006> (erişim tarihi 25.08.2017)
- Marcus, B., Schular, H., Quell, P., Hümpfner, G. (2002). Measuring Counter Productivity: Development and Initial Validation of German Self-Report Questionnaire, *International Journal of Selection and Assesment*, 10 (1): 18-35.
- Mayer, R. C., Davis, H. H., Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust, *Academy of Management Review*, (20) 3: 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). Affect- And Cognition-Based Trust As Foundations For Interpersonal Cooperation In Organizations, *Academy of Management Journal*, 38 (1): 24- 59
- Mcbridge, D. L., Levasseur, S. A., Li, D. (2015). Non-Work-Related Use of Personel Mobile Phones By Hospital Registered Nurse, *Jmir Mhealth And Uhealth*, 3(1), 1-5.
- Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S., Clay, J. (2001). Cyberslacking! A Wired-Workplace Liability Issue, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), 34-47.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational Responses to Crisis: The Role of Trust, Roderick M Kramer ve Rom T.Tyler (Der), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research*, 114-139
- Mishra, J., Morrissey, M.A. (1990). Trust in Employee/Employer Relationships, A Survey of West, *Public Personel Management*, 19 (4): 443-486.
- O'leary, K., Grifin, A. M., Glew, D. J. (1996). Organizational Motivate Dagrassion: A Research Framework, *Academy of Management Executive*, 21(1): 225-253
- Örücü, E., Harun, Y. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14 (1): 99-114
- Özbek, M.F. (2008). Güven, Belirsizlik ve Risk Alma Davranışı İlişkisi: Teorik Yaklaşım, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 15: 1-12
- Özdem, G., Demir, A. (2015). Okul Yöneticilerinde Sanal Kaytarma Davranışları, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3): 1029-1042

- Özkalp, E., Aydın, U., Tekeli, S. (2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri, Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Dergisi, 2(26);19-32
- Özler, D. E., Atalay, C. G. ve Şahin, M. D. (2010), Örgütlerde Sinizm Güvensizlikle Mi Bulaşır? Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 2(2), 47-57.
- Perks, H., Hallidey, U. S. V. (2003). Sources, Signs and Signalling For Fast Trust Creation in Organizational Relationship, European Management Journal, 21(3): 338-350
- Polat, S. (2007). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet Algıları, Örgütsel Güven Düzeyleri İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Polat, S., Celep, C. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları, Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 54: 307-331
- Polzer- Debruyne, A., Stratton, M. T., Stark, G. (2014). Personel Web Use In The Workplace: Why Does It Persist In A Context Of Strict Security And Monitoring?, International Journal Of Business Administration, 5 (3): 1-18
- Robbins, S.P ve D.A. Deconze, (2001), Fundamentals Of Management; Essential Concepts And Applications, Prentice Hall, New Jersey.
- Robinson, S. L., Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behavior: A Multidimensional Scaling Study. Academy Of Management Journal, 38(2), 555–572.
- Rousseau, D.M., Sıtkın, S.B., Ronald, S.B., Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust, Academy Of Management Review, 23(3): 393-404
- Sağlam, Arı, G., Tunçay, A. (2010). Yöneticiye Duyulan Güven Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiler: Ankaradaki Devlet Hastanelerinde Çalışan İdari Personel Üzerinde Bir Araştırma, Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 24(4): 113-135.
- Sargut, A. S. (2003). Kurumsal Alanlardaki Örgüt Yapılarının Oluşmasında ve Ekonomik İşlemlerin Yürütülmesinde Güvenin Rolü Sosyal Bilimlerde Güven, Vadi Yayınları, 1. Basım, s. 11

- Schoorman, D. F. (2007). An Integrative Model Of Organizational Trust: Past, Present and Future, *Academy Of Management Review*, 32 (2): 334-354
- Shapiro, D.L., Sheppard, D.H., ve C. Cheraskin. (1992). Business On a Handshake, *Negotiation Journal*, 8: 4, 365-377
- Shockley- Zalabak, P. S., Kathleen, E., Gaynelle, W. (2000). Organizational Trust: What It Means, Why It Matters, *Organization Development Journal*, 18: 4-35.
- Shockley- Zalabak, P. S., Morreale, S. P., Hackman, M. Z. (2010). Build the High Trust Organization Strategies for Supporting Five Key Dimensions of Trust, *International Association of Business Communication Leadership Excellence*, 27: 7- 23.
- Slater, R. (2000). Jack Welch ve General Electric'in Yolu Efsane GEO'nun Yönetim Anlayışı ve Liderlik Sırları. (Çev. Türkan Arıkan, Saadet Özkal), İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Stross, R. (2006). All the Internet's a Stage. Why don't C.E.O.'s Use It? *The New York Times*, July 20.
- Şaf. M.Y. (2015). Bilgi Ve İletişim Teknolojileri Sektörünün Makroekonomik Etkileri: Uluslararası Karşılaştırma Ve Türkiye Değerlendirmesi Uzmanlık Tezi, T.C. Kalkınma Bakanlığı.
- Tan, H. H., Tan, C. S. F. (2000). Toward The Differentiation Of Trust In Supervisor And Trust In Organization. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 126 (2): 241-260.
- Taşkın, F., Roşan, D. (2010). Örgütsel Güven Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması, *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2 (1): 37-46
- Tekingündüz, S., Aydın, M., Polat, H. (2014). Kamu Sektöründe Örgütse Adalet, Örgütsel Güven Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Devlet Hastanesi Örneği, *Sayıştay Dergisi*, 94: 53-72
- Terekli, G. (2010). Örgütsel Güven Boyutları ve İş Tatmini İlişkisi: Tekstil İşletmesinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Teyfur, M., Beytekin, O. F., Yalçinkaya, M. (2013). İlköğretim Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri İle Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin İncelenmesi (İzmir İl Örneği), *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21 :84-106

- Tokgöz E., Seymen, O. (2013). Örgütsel Güven, Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bir Devlet Hastanesinde Araştırma, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- Tschannen-Moran, M. and Hoy, W. K. (1998), Trust in Schools: A Conceptual and Empirical Analysis, *Journal of Educational Administration*, 36(4), 334-352.
- TÜİK. (2012). Türkiye İstatistik Kurumu Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=10880>, (10.05.2017).
- TÜİK. 2015. Türkiye İstatistik Kurumu Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>, (10.05.2017)
- TDK 2016, [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.59c6a08554a6d1.76120666](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.59c6a08554a6d1.76120666) (erişim tarihi: 01.09.2017).
- Türköz, T., Polat, M., Çoşar, S. (2013). Çalışanların Örgütsel Güven ve Sinizm Algılarının Örgütsel Bağlılıkları Üzerindeki Rolü, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 20 (2), 285-302.
- Tüzün, Kalemci, İ. (2007). Güven, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Güven Modelleri, *Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2: 93-118
- Ünal, F. Ö., Tekdemir, S. (2015). Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 20 (2): 95-118
- Ünsal, P. (2004). Örgütlerde Güven Algısı, Kişisel Gelişimde Çağdaş Yönelimler Sempozyumu Bildiriler Kitabı, Ankara Eğitim ve Doktrin Komutanlığı, 225-237.
- Vardi, Y., Wiener, Y. (1996). Misbehaviour in Organization: A Motivational Framework, *Organizational Science*, 7(2): 151-165
- Vitak, J., Crouse, J., LaRose, R. (2011). Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking, *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1751-1759.
- Whitener, E. M., Brodt, S. E., Korsgaard, M. A. ve Werner, J. M. (1998). Managers As Initiators Of Trust: An Exchange Relationship Framework For Understanding Managerial Trustworthy Behavior. *Academy of Management, The Academy of Management Review*, 23 (3): 513-530.

- Yaşar, S. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Yardım Odağı ve Bilgisayar Laboratuvarına Yönelik Tutumlarının Siber Aylaklık Davranışına Etkisi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hacettepe Üniversitesi/ Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi A.B.D., Ankara.
- Yaylı. A., Öztürk Y., Alabay, M.N. (2001). Türkiye'deki Akademisyenlerin İnterneti Kullanım Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 3: 7-33
- Yazıcıoğlu, A. (2015). Eğitimcilerde Örgütsel Güven Düzeyinin İncelenmesi (Bursa Örneği), Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Programı Yüksek Lisans Tezi.
- Yıldız, H., Yıldız, B. (2014). İşyerindeki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi, Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 13(3): 1-17
- Yıldız, H., Yıldız, B., 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, 480-484.
- Yılmaz, C., Kabadayı, E.T. (2002). Dağıtım Kanallarında Bayilerin Üretici Firma Lehine İşbirliği Davranışlarını Etkileyen Faktörleri İnceleyen Bir Araştırma, Journal of Marmara University Institute of Social Science, 17: 99–106
- Yılmaz, E. (2005). Okullarda Örgütsel Güven Ölçeğinin Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14: 567-580
- Yılmaz, S. (2006). İnternet Ve İnternet Kafelerin İlk ve Orta Öğretim Öğrencilerine Etkileri (İstanbul Örneği), Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Zemke, R. (2000), Can You Manage Trust?, Training Magazine, 37(2), 76-83.



## EKLER

### Ek 1. Kişisel Bilgi Formu

Sayın katılımcı bu çalışma Sivas Numune Hastanesi'nde çalışan sağlık personellerinin "Sanal Kaytarma" ve "Örgütsel Güven" düzeylerini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Çalışmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayalı olup, isim yazmanıza gerek yoktur. Araştırmadan elde edilecek sonuçlar bilimsel etik kurallarına uygun olarak gizlilik içerisinde değerlendirileceğinden, ifadeleri samimiyetle cevaplandırmanız araştırma sonuçlarının güvenilirliği ve geçerliliği açısından önemlidir.

Zaman ayırdığınız, katkılarınız ve katılımınız için teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Hatice ULUSOY

Arş. Gör. Didem GÜLTEKİN

#### KİŞİSEL BİLGİ FORMU

- 1.Cinsiyetiniz 1( ) Kadın 2( )Erkek
- 2.Yaşınız 1( )25 yaş ve altı 2( )26-35 yaş 3( )36-45 yaş  
4( )45 yaş+
- 3.Medeni durumunuz 1( )Evli 2 ( )Bekar
- 4.Eğitim durumunuz
- 1( )Lise 2( )Ön Lisans/ Lisans 3( )Yüksek Lisans
- 4( )Doktora/Tıpta uzmanlık
- 5.Toplam çalışma yılınız.....
- 6.Çalıştığınız kurumda internet olanaklarınız nasıl?
- 1( )Çok iyi 2 ( )İyi 3 ( )Orta 4 ( )Kötü
7. Mesai saatleriniz içinde bir günde yaklaşık olarak ne kadar süre internet kullanıyorsunuz?
- 1( )İnternet kullanmıyorum 2( )30 dk-1 saat arası 3( ) 1-3 saat arası  
4( )3-5 saat arası 5( ) 5 saatten fazla
8. Kurumunuzda idari (yönetmel görev) bir göreviniz var mı?
- 1( )Evet var 2( )Hayır yok
- 9 Mesleğiniz nedir?.....

## Ek 2. Sanal Kaytarma Ölçek Formu

	<b>SANAL KAYTARMA ÖLÇEĞİ</b>	<b>Hiçbir zaman 1</b>	<b>Nadiren 2</b>	<b>Bazen 3</b>	<b>Genellikle 4</b>	<b>Her zaman 5</b>
1	İnternet üzerinde oluşmuş olan sanal toplulukları ziyaret etmek (ekşi sözlük vb. gibi)					
2	İnternet üzerinden eğlence amaçlı video seyretmek (You Tube, zapkolik vb.gibi)					
3	Blogları okumak.					
4	Sosyal içerikli ağların kullanımı (Facebook, Twitter vb. gibi)					
5	İnternet üzerinden müzik, video, film veya belge indirmek					
6	Eğlence amaçlı veya boş zaman doldurmak için oyun oynamak					
7	Kişisel Web sayfası ile ilgilenmek					
8	İnternet üzerinden iş arama sitelerini ziyaret etmek					
9	İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale vb gibi)					
10	İnternet üzerinden haber sitelerini ziyaret etme (gazete, online haber TV'leri ve diğer haber siteleri gibi)					
11	İş dışı haberleşme için e-posta alma, gönderme veya kontrol etme					
12	Kişisel amaçlı ürünler için internet üzerinden alış-veriş yapmak					
13	İş dışı genel amaçlı Web sitelerini ziyaret etmek					
14	Yatırımla ilgili Web sitelerini ziyaret etmek (finans, borsa siteleri gibi)					

### Ek 3. Örgütsel Güven Ölçek Formu

<b>ÖRGÜTSEL GÜVEN ÖLÇEĞİ</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum 1</b>	<b>Katılmıyorum 2</b>	<b>Pek Katılmıyorum 3</b>	<b>Kararsızım 4</b>	<b>Biraz Katılıyorum 5</b>	<b>Katılıyorum 6</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum 7</b>
1. Çalıştığım hastane bütün çalışanlarına adil davranır.							
2. Çalıştığım hastane dürüst ve hakkaniyetli bir işleyişe sahiptir.							
3. Çalıştığım hastane genelde açıklıkla yönetilir.							
4. Çalıştığım hastanede performans değerlendirmesini objektif olarak yapmaktadır.							
5. Çalıştığım hastane çalışanlarına ilgili ve saygılıdır.							
6. Çalışanların özlük hakları konusunda adil davranır.							
7. Çalıştığım hastanede yöneticiler ve çalışanlar arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.							
8. Çalıştığım hastaneye her zaman güvenirim.							
9. Yöneticim yardımsever biridir.							
10. Yöneticim verdiği sözleri daima tutar.							
11. Yöneticim astlarının hak ve çıkarlarını korur.							
12. Yöneticim çalışanlarını destekleyicidir.							
13. Yöneticim tutarlı biridir.							
14. Yöneticim gerginlik yaratmaz.							
15. Yöneticim güvenilir biridir.							
16. Yöneticim olumlu bir çalışma ortamı yaratır.							
17. Yöneticim aldığı kararlarda çalışanların da katılımını sağlar.							
18. Yöneticim işinde yeterli bilgi ve beceriye sahiptir.							
19. Çalışma arkadaşlarımla arasındaki güven düzeyi çok yüksektir.							
20. Çalışma arkadaşlarımla sorumluluk sahibidirler.							
21. Çalışma arkadaşlarımla dürüst ve açıktırlar.							

22. Çalışma arkadaşlarım uyumludurlar.							
23. Çalışma arkadaşlarım işyerindeki kuralları istismar etmezler.							
24. Çalışma arkadaşlarım her türlü zorlukta bana yardım ederler.							
25. Çalışma arkadaşlarım güvenilirlerdir.							
26. Çalışma arkadaşlarım politik (içten pazarlıklı) davranışlar sergilemezler.							
27. Çalışma arkadaşlarımın mesleki becerileri oldukça yüksektir.							



## Ek 4. Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Karar Formu

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Sağlık Çalışanlarında Sanal Kayıtma ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi
-----------------------	---

DEĞERLENDİRİLEN BELGELER	Belge Adı	Tarihi	Versiyon Numarası	Dili
	ARAŞTIRMA PROTOKOLÜ			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ OLUR FORMU			Türkçe <input checked="" type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
	OLGU RAPOR FORMU			Türkçe <input type="checkbox"/> İngilizce <input type="checkbox"/> Diğer <input type="checkbox"/>
DEĞERLENDİRİLEN DİĞER BELGELER	Belge Adı	Açıklama		
	SİGORTA	<input type="checkbox"/>		
	ARAŞTIRMA BÜTÇESİ	<input type="checkbox"/>		
	BİYOLOJİK MATERYEL TRANSFER FORMU	<input type="checkbox"/>		
	İLAN	<input type="checkbox"/>		
	YILLIK BİLDİRİM	<input type="checkbox"/>		
	SONUÇ RAPORU	<input type="checkbox"/>		
DİĞER:	<input type="checkbox"/>			
KARAR BİLGİLERİ	Karar No: 2015-12/22	Tarih: 23.12.2015		
	Yukarıda bilgileri verilen başvuru dosyası ile ilgili belgeler araştırmanın/çalışmanın gerekece, amaç, yaklaşım ve yöntemleri dikkate alınarak incelenmiş ve uygun bulunmuş olup araştırmanın/çalışmanın başvuru dosyasında belirtilen merkezlerden gerekli izin alınarak gerçekleştirilmesinde etik ve bilimsel sakınca bulunmadığına toplantıya katılan etik kurul üye tam sayısının salt çoğunluğu ile karar verilmiştir.			

KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU	
ETİK KURULUN ÇALIŞMA ESASI	Klinik Araştırmalar Hakkında Yönetmelik, İyi Klinik Uygulamaları Kılavuzu, Helsinki Bildirgesi, Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurul Yönergesi
BAŞKANIN UNVANI / ADI / SOYADI:	Prof. Dr. Zeynep Sümer

Unvanı/Adı/Soyadı	Uzmanlık Alanı	Kurumu	Cinsiyet		Araştırma ile İlişki		Katılım *		İmza
			E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Zeynep Sümer	Mikrobiyoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Prof. Dr. Şahande Elagöz	Patoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	İznil
Prof. Dr. Naim Nur	Halk Sağlığı	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Ercan Özdemir	Fizyoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Diğdemir Eren	Diş Hastalıkları ve Tedavisi	Cumhuriyet Üniversitesi, Diş Hekimliği	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Hatice Ulusoy	Sağlık Yönetimi	Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Sulhattin Arslan	Göğüs Hastalıkları	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input checked="" type="checkbox"/>	K <input type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Doç. Dr. Gülay Yıldırım	Tıp Tarihi ve Etik	Cumhuriyet Üniversitesi, Tıp Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input checked="" type="checkbox"/>	H <input type="checkbox"/>	
Yrd. Doç. Dr. Pakize Çantürk Kılıçkaya	Eczacılık Farmasötik Biyoteknoloji	Cumhuriyet Üniversitesi, Eczacılık Fakültesi	E <input type="checkbox"/>	K <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	E <input type="checkbox"/>	H <input checked="" type="checkbox"/>	İznil

\* Toplantıda bulunma

Etik Kurul Başkanı  
Unvanı/Adı/Soyadı: Prof. Dr. Zeynep Sümer  
İmza:

GİRİŞİMSEL OLMAYAN KLİNİK ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU KARAR FORMU

ARAŞTIRMANIN AÇIK ADI	Sağlık Çalışanlarında Sanal Kayıtma ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi
-----------------------	---

ETİK KURULU BİLGİLERİ	ETİK KURULUN ADI	Cumhuriyet Üniversitesi Girişimsel Olmayan Klinik Araştırmalar Etik Kurulu
	AÇIK ADRESİ	Cumhuriyet Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Klinik Araştırmalar Etik Kurulu Başhekimlik Girişi Kampüsü, TR-58140 Merkez/Sivas
	TELEFON	0 346 258 00 25
	FAKS	0 346 258 00 24
	E-POSTA	gokaek2014@gmail.com

BAŞVURU BİLGİLERİ	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACI UNVANI/ADI/SOYADI	Doç. Dr. Hatice Ulusoy			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ UZMANLIK ALANI	Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı			
	KOORDİNATÖR/SORUMLU ARAŞTIRMACININ BULUNDUĞU MERKEZ	Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi			
	DESTEKLEYİCİ	-			
	DESTEKLEYİCİNİN YASAL TEMSİLCİSİ	-			
	ARAŞTIRMANIN TÜRÜ	Yüksek lisans tezi			
	ARAŞTIRMAYA KATILAN MERKEZLER	TEK MERKEZ <input checked="" type="checkbox"/>	ÇOK MERKEZLİ <input type="checkbox"/>	ULUSAL <input type="checkbox"/>	ULUSLARARASI <input type="checkbox"/>

## Ek 5. Sivas Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği İzin Formu



T.C.  
SAĞLIK BAKANLIĞI  
TÜRKİYE KAMU HASTANELERİ KURUMU  
Sivas İli Kamu Hastaneleri Birliği Genel Sekreterliği  
Sivas Numune Hastanesi

SIVAS İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL  
SEKRETERLİĞİ - SIVAS İLİ KAMU HASTANELER BİRLİĞİ  
GENEL SEKRETERLİĞİ GENEL EVRAK BİRİMİ -  
29.01.2016 14:51 - 2016 1236371.2.1228  
00018302147  
Gelen Belge Kayıt

29 Aralık 2016

Sayı : 91742806 -044 648  
Konu : Didem GÜLTEKİN'in  
Anket Uygulaması İzni Hk.

SIVAS İLİ KAMU HASTANELERİ BİRLİĞİ GENEL SEKRETERLİĞİNE

İlgi : Cumhuriyet Üniversitesi Rektörlüğü'nün 20.01.2015 tarih ve 74817733-044-134-245 sayılı yazısı.

İlgi tarih ve sayılı yazı gereği; Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı tezli yüksek lisans öğrencisi Didem GÜLTEKİN'in, "Sağlık Personelinde Sanal Kaytarma ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi" başlıklı yüksek lisans tez çalışmasına ait anket formlarını Hastanemizde yapmak istediğini bildirmiş olup bahse konu çalışmanın tesisimizde yapılması Hastane Yöneticiliğimizce uygun görülmüştür.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

Op. Dr. İzzet ÖZGÜRLÜK  
Hastane Yöneticisi

Adres :Yeşilyurt Mah. Şifa Cad. No:4/ SIVAS Tel :444 44 58 Fax:0(346) 223 95 30

## ÖZGEÇMİŞ

### **Kişisel bilgiler**

Adı Soyadı	Didem GÜLTEKİN BENLİ
Doğum Yeri ve Tarihi	Zonguldak- 25/06/1986
Medeni Hali	Evli
Yabancı Dil	İngilizce
İletişim Adresi	Cumhuriyet Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, 58140-Sivas
E-posta Adresi	<a href="mailto:didem.gultekin@cumhuriyet.edu.tr">didem.gultekin@cumhuriyet.edu.tr</a>

### **Eğitim ve Akademik Durumu**

Lise	Sivas Selçuk Anadolu Lisesi, 2004
Lisans	Yakın Doğu Üniversitesi, 2010
Yüksek Lisans	Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi, 2014-
Unvan	Araştırma Görevlisi

### **İş Tecrübesi**

Akbank TAŞ	2011-2013
Cumhuriyet Üniversitesi	Araştırma Görevlisi, 2015-