



**İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN, SANAL
KAYTARMA VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİNE
ETKİSİ: EDİRNE İLİNDE TEKSTİL SEKTÖRÜNDE
ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Mehmet AKGÜN

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**TEZ YÖNETİCİSİ
Doç. Dr. Ömer ÇINAR**

2022- Her Hakkı Saklıdır.

**T.C.
AĞRI İBRAHİM ÇEÇEN ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Mehmet AKGÜN

**İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN, SANAL KAYTARMA VE İŞTEN
AYRILMA EĞİLİMİNE ETKİSİ: EDİRNE İLİNDE TEKSTİL
SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**TEZ YÖNETİCİSİ
Doç. Dr. Ömer ÇINAR**

AĞRI 2022

TEZ ETİK VE BİLDİRİM SAYFASI
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliğine göre hazırlamış olduğum “*İş Tatmini ve Örgütsel Desteğin, Sanal Kaytarma ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi: Edirne İlinde Tekstil Sektöründe Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma*” adlı tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kâğıt ve elektronik kopyalarının Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım.

Lisansüstü Eğitim-Öğretim yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca gereğinin yapılmasını arz ederim.

Δ Tezimin tamamı her yerden erişime açılabilir.

19/07/2022
Mehmet AKGÜN

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	iv
ÖZET.....	vii
ABSTRACT	viii
ÖNSÖZ	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	x
TABLolar DİZİNİ	xi
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xiv

BİRİNCİ BÖLÜM

1. GİRİŞ	1
----------------	---

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
2.1. İş Tatmininin Tanımı ve Önemi	4
2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	5
2.2.1. Bireysel faktörler.....	5
2.2.2. Çevresel faktörler	8
2.3. İş Tatminsizliğinin Sonuçları	10
2.3.1. Devamsızlık veya işe geç gelme	11
2.3.2. İşten ayrılma.....	11
2.3.3. Düşük iş gücü performansı	12
2.3.4. Stres.....	12
2.3.5. İşe yabancılaşma	13
2.4. İş Tatminini Arttırma Yolları	15
2.4.1. İş zenginleştirme	15
2.4.2. İş genişletme	15
2.5. Örgütsel Destek	16
2.5.1. Örgütsel destek kavramı.....	16
2.5.2. Örgütsel destek teorisi.....	16
2.6. Örgütsel Desteğin Teorik Temelleri	17
2.6.1. Karşılıklılık normu.....	17
2.6.2. Sosyal değişim teorisi	18
2.7. Örgütsel Desteğin Öncülleri	19
2.7.1. Adalet.....	19
2.7.2. Yönetici desteği.....	20

2.7.3. Örgütsel ödüller ve iş koşulları	21
2.7.4. Kişilik ve demografik özellikler	23
2.8. Örgütsel Desteğin Sonuçları.....	24
2.8.1. Örgütsel desteğin psikolojik sonuçları.....	25
2.8.2. Örgütsel desteğin davranışsal sonuçları.....	26
2.9. Sanal Kaytarma	28
2.9.1. Sanal kaytarma kavramı ve kapsamı.....	28
2.9.2. Sanal kaytarma türleri	29
2.10. Sanal Kaytarmayı Etkileyen Faktörler	30
2.10.1. Sanal kaytarma davranışında cinsiyetin etkisi	30
2.10.2. Sanal kaytarma davranışında kişilik özelliklerinin etkisi.....	31
2.10.3. Sanal kaytarmanın hukuki boyutu.....	33
2.11. Sanal Kaytarmanın Sonuçları	37
2.12. İşten Ayrılma Eğilimi	39
2.13. İşten Ayrılma Eğiliminin Önemi	41
2.14. İşten Ayrılma Eğiliminin Nedenleri	42
2.14.1. Çalışana bağlı nedenler	42
2.14.2. Örgüte bağlı nedenler.....	44
2.14.3. Çevresel nedenler.....	47
2.15. İşten Ayrılma Eğiliminin Sonuçları	48

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. YÖNTEM.....	51
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	51
3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler.....	51
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	54
3.4. Veri Toplama Araçları.....	54
3.5. Verilerin Analizi.....	55

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. BULGULAR.....	57
4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri	57
4.2. Geçerlilik Analizi	59
4.2.1. İş tatmini ölçeğinin geçerlilik analizi.....	59
4.2.2. Örgütsel destek ölçeğinin geçerlilik analizi	60
4.2.3. Sanal kaytarma ölçeğinin geçerlilik analizi	62

4.2.4. İşten ayrılma eğilimi ölçeğinin geçerlilik analizi	64
4.3. Güvenilirlik Analizi.....	65
4.4. Normallik Analizi	65
4.5. Tanımlayıcı İstatistiksel Analiz.....	66
4.6. Korelasyon Analizi.....	67
4.7. Regresyon Analizi	68
4.7.1. İş tatmini ile sanal kaytarma değişkenleri için regresyon analizi.....	68
4.7.2. İş tatmini ile işten ayrılma eğilimi değişkenleri için regresyon analizi.....	70
4.7.3. Örgütsel destek ile sanal kaytarma değişkenleri için regresyon analizi	72
4.7.4. Örgütsel destek ile işten ayrılma eğilimi değişkenleri için regresyon analizi	73
4.8. Fark Testleri	75
4.8.1. Sanal kaytarmanın demografik özelliklere göre incelenmesi	75
4.8.2. İşten ayrılma eğiliminin demografik özelliklere göre incelenmesi	80
BEŞİNCİ BÖLÜM	
5. SONUÇ, ÖNERİLER VE TARTIŞMA.....	87
KAYNAKLAR	91
EKLER.....	113
ÖZGEÇMİŞ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.

ÖZET
YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL DESTEĞİN, SANAL KAYTARMA VE İŞTEN
AYRILMA EĞİLİMİNE ETKİSİ: EDİRNE İLİNDE TEKSTİL
SEKTÖRÜNDE ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA
Mehmet AKGÜN
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Ömer ÇINAR
2022, Sayfa: 116 + XIV

Bu araştırmanın temel amacı, tekstil sektöründe çalışanlarda, iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde etkisi bulunup bulunmadığının araştırılması şeklinde belirlenmiştir. Bu çalışmada ayrıca tekstil sektörü çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi ve mevcut kurumdaki hizmet süresi gibi demografik özelliklerine göre sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimlerinin etkilenip etkilenmediği de incelenmiştir. Çalışmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yönteminden yararlanılarak yüz yüze anket yöntemiyle toplam 347 katılımcıdan veri toplanmıştır. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizinde aritmetik ortalama, standart sapma, frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, normallik analizi, keşfedici faktör analizi, korelasyon analizi, varyans analizi ve regresyon analizinden yararlanılmıştır. Analizler için SPSS 26 istatistik paket programından yararlanılmıştır. Araştırma için gerçekleştirilen regresyon analizleri sonucunda, iş tatmininin ve örgütsel desteğin, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde negatif yönde bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca uygulanan t testleri ve varyans analizleri sonucunda cevaplayıcıların demografik özellikleri açısından sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi düzeyleri arasında istatistiki yönden anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Destek, Sanal Kaytarma, İşten Ayrılma Eğilimi.

ABSTRACT
MASTER'S THESIS
THE EFFECTS OF JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL
SUPPORT ON CYBERLOAFING AND TURNOVER INTENTION: A
RESEARCH ON TEXTILE WORKERS IN EDİRNE PROVINCE

Mehmet AKGÜN

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Ömer ÇINAR

2022, Page: 116 + XIV

The main purpose of this research is to investigate whether job satisfaction and organizational support practices have an effect on cyberloafing and turnover intention in textile sector employees. In this study, it was also examined whether cyberloafing and turnover intentions were affected by demographic characteristics such as gender, marital status, age, education level, monthly income level and length of service in the current institution. In this study, data were collected from 347 participants by using the convenience sampling method, which is one of the non-random sampling methods, by face-to-face survey method. In the analysis of the data obtained within the scope of the research, arithmetic mean, standard deviation, frequency distribution, reliability analysis, normality analysis, exploratory factor analysis, correlation analysis, analysis of variance and regression analysis were used. SPSS 26 statistical package program was used for analysis. As a result of the regression analyzes conducted in the research, it was determined that job satisfaction and organizational support had a negative effect on cyberloafing and turnover intention. In addition, as a result of the applied t tests and variance analysis; It has been determined that there are statistically significant differences between the levels of cyberloafing and turnover intentions in terms of demographic characteristics of the respondents.

Key words: Job satisfaction, Organizational support, Cyberloafing, Turnover intention.

ÖNSÖZ

Edirne ilinde bulunan tekstil fabrikalarında çalışanların iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi davranışları üzerindeki etkilerinin belirlenmesini amaçlayan bu çalışma, tekstil fabrikalarındaki çalışma hayatına katkı sağlaması açısından önemli bir yere sahiptir.

Bu çalışmanın gerçekleşmesinde her daim yanımda olan ve desteklerini esirgemeyen, yol göstericiliği ile çalışmalarına katkı sağlayan çoğu zaman uzaktan telefonla yönlendirerek yardımcı olan danışmanım Doç. Dr. Ömer ÇINAR'a teşekkür ederim.

Tez çalışmam süresince beni gece gündüz motive ederek bu çalışmanın tamamlanmasında katkıları olan, her anımı benle yaşamaya çalışan ve tüm sıkıntılarında yanımda olan sevgili eşim Dilek AKGÜN'e, anneme, babama ve kız kardeşlerime, çalışmalarım esnasında değerli yardımları ile bana yardımcı olan Sayın Simge Eda DOKUYUCU hocama, veri toplama ve verileri analizlere hazırlama konusunda desteklerini esirgemeyen ablam Seçil AYHAN'na ve kuzenim Hakan AKGÜN'e teşekkür ederim.

*Ağrı - 2022
Mehmet AKGÜN*

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

DMK	:	Devlet Memurları Kanunu
İK	:	İş Kanunu
KFA	:	Keşfedici Faktör Analizi
KMO	:	Kaiser Meyer Olkin
SPSS	:	Statistical Package for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı)
SSKB	:	Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı
POS	:	Perceived Organizational Support (Algılanan Örgütsel Destek)
ANOVA	:	Analysis of Variance (Varyans Analizi)

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 4.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları	57
Tablo 4.2. Katılımcıların mesleki özelliklerine göre dağılımları	58
Tablo 4.3. İş tatmini ölçeği için KMO ve Barlett's test sonucu.....	59
Tablo 4.4. İş tatmini ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu	60
Tablo 4.5. Örgütsel destek ölçeği için KMO ve Barlett's test sonucu	61
Tablo 4.6. Örgütsel destek ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu.....	61
Tablo 4.7. Sanal kaytarma ölçeği için KMO ve Barlett's test sonucu	62
Tablo 4.8. Sanal kaytarma ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu.....	63
Tablo 4.9. İşten ayrılma eğilimi ölçeği için KMO ve Barlett's test sonucu.....	64
Tablo 4.10. İşten ayrılma eğilimi ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu	64
Tablo 4.11. Güvenilirlik analizi sonuçları.....	65
Tablo 4.12. Normal dağılım analizi sonuçları.....	65
Tablo 4.13. Tanımlayıcı istatistiksel analiz sonuçları	66
Tablo 4.14. Korelasyon analizi sonuçları.....	67
Tablo 4.15. Çalışanların İş Tatmini İle Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli	68
Tablo 4.16 Çalışanların İş Tatmini İle Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu.....	69
Tablo 4.17 Çalışanların İş Tatmini İle Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları	69
Tablo 4.18 Çalışanların İş Tatmini İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli.....	70
Tablo 4.19. Çalışanların İş Tatmini İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu	70
Tablo 4.20. Çalışanların İş Tatmini İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları	71

Tablo 4.21. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek İle Sanal Kayıtları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli.....	72
Tablo 4.22. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek İle Sanal Kayıtları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu	72
Tablo 4.23. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek İle Sanal Kayıtları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları	73
Tablo 4.24. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli.....	74
Tablo 4.25. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu	74
Tablo 4.26. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları	74
Tablo 4.27. Sanal kayıtarmanın cinsiyete göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları	76
Tablo 4.28. Sanal kayıtarmanın medeni duruma göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları	76
Tablo 4.29. Sanal kayıtarmanın yaşa göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları	77
Tablo 4.30. Sanal kayıtarmanın eğitim durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları.....	78
Tablo 4.31. Sanal kayıtarmanın gelir durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları	78
Tablo 4.32. Sanal kayıtarmanın toplam çalışma süresine göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları.....	79
Tablo 4.33. İşten ayrılma eğiliminin cinsiyete göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları	80
Tablo 4.34. İşten ayrılma eğiliminin medeni duruma göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları	81
Tablo 4.35. İşten ayrılma eğiliminin yaşa göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları	81
Tablo 4.36. İşten ayrılma eğiliminin eğitim durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları.....	82
Tablo 4.37. İşten ayrılma eğiliminin gelir durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları.....	83

Tablo 4.38. İşten ayrılma eğiliminin toplam çalışma süresine göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları.....	84
--	----

Tablo 4.39. Araştırma Hipotezlerinin Kabul / Red Durumu.....	85
--	----



ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 3.1. Araştırma modeli	51
-----------------------------------	----



BİRİNCİ BÖLÜM

1. GİRİŞ

Yüksek rekabet ortamında günümüz örgütlerinin birbirlerine üstünlük sağlayabilmeleri, sahip oldukları insan kaynağının değeri ile doğru orantılıdır. Bu nedenle, kalifiye insan kaynağını cezbetmek, onları tatmin etmek ve onların örgütte kalmasını sağlamak, örgütsel etkinliğin ve başarının güdüsü olarak karşımıza çıkmaktadır. Kalifiye insan kaynağının kaybı ise örgütün geleceğini tehlikeye sokabilmekte ve dolayısıyla rakiplerinin güçlenmesine ve rekabette kendilerine karşı üstünlük sağlamasına neden olabilmektedir. Kişinin işindeki görevine, fiziki ve sosyal şartlara karşı duygusal bir cevabı olarak ele alınan iş tatmininin temel kaynakları; işin kendisi, ücret, terfi fırsatları, çalışma arkadaşları ve yönetim tarzıdır. İş tatminsizliği ise işten ayrılma, işe devamsızlık, ruhsal ve fiziksel sağlığın bozulması gibi sonuçlar doğurabilmektedir.

Çağdaş iş dünyası, bu dünyanın ayırıcı özelliği konumuna gelen iş ortamındaki dönüşüm ve değişim hızı ile tanımlanmaktadır. Bu durum, kuruluşların rekabet şansı elde etme çabaları arasında kıyasıya bir yarışa ve teknolojik değişim ve buluş oranlarının artmasına sebebiyet vermiştir. Bununla birlikte, zamana dayalı rekabetin ortaya çıkması, iş organizasyonlarını, asıl olarak mükemmelliğe ulaşmalarını sağlayan hizmet ve ürünleri sağlamada profesyonellik kazanmaya bağlı olan hayatta kalma, süreklilik ve büyüme zorluklarıyla karşı karşıya bırakmıştır. Ayrıca, bunu yapmak uluslararası ekonomi ile bütünleşme ve bu organizasyonların söz konusu değişikliklere uyum sağlamasına imkân sağlayan yüksek esneklikten yararlanma fırsatını doğurmaktadır. Bu nedenle dış dünyaya uyum sağlamak için iç değişiklikleri yapmayan kuruluşlar başarısızlık tehlikesi altındadır. Bu bağlamda başarılı yönetim, değişen çevre faktörlerinden kaynaklanan sorunlara çözüm bulmada yaratıcı yönetimdir ve bu sayede başarılı kabul edilebilir. Herhangi bir organizasyonun başarılı olmasının vasıtalarından biri, organizasyon içindeki tüm iş faaliyetlerini yürütmek için gerekli mücadeleyi gösterebilen çalışanlarının olmasıdır. Ayrıca örgütlerin en iyi çalışanlarının performansını garantiye alabilmeleri için, enerji ve yeteneklerin temel motivasyonu olan örgütsel destek zorunlu hale gelmektedir. Örgütsel destek, genel

olarak örgütün çalışanına duyduğu bağlılığın çalışan tarafından ne derece algılandığıdır (Settoon vd., 1996: 220; Shore ve Wayne, 1993: 774; Wayne vd., 1997: 83). Örgütsel bağlılık ise, pek çok insanın örgütünü çalışmak için en uygun yer olmadığını belirtmesi nedeniyle gittikçe önem kazanan bir tutumdur. Çalışanın örgütü ile girdiği kimlik karmaşasının derecesi ve aktif bir üyesi olmaya devam etmeye istekli olması olarak tanımlanmaktadır.

Bilgi ve iletişim dünyasında yaşanan birçok gelişme, insanlığa sunmuş olduğu fırsatlardan ötürü, dünya üzerinde olağanüstü değişikliklere zemin hazırlamıştır. Toplumsal alanda yaşanan devasa gelişmelerin ana kaynağı, teknolojik gelişmelerdir. Dijitalleşme, toplumun internet kullanımı düzeyini üst seviyelere çıkarmıştır. İletişimin kolay ve hızlı şekilde sağlanabilir olması, internetin ve bilişim teknolojilerinin toplum açısından hayatın bir parçası olarak görünmesini şart kılmıştır. Bu konu üzerine, bilgisayarların ve akıllı telefonların gündelik hayattaki kullanımının artmasıyla, insanlar mesajlaşma, görüntülü arama yapma, sosyal medyayı kullanma, internetten alışveriş yapma gibi alışkanlıklarını bu platform üzerinden gerçekleştirme imkânı bulmuşlardır (Ekinci ve Yıldırım, 2018: 47). İnternetin toplumsal yaşamdaki belirleyici rolü nedeniyle, yaşam doyumu algısı zaman içinde değişmiştir. Sosyal medyanın insanların yaşamak istediği hayatın bir simülasyonunu oluşturduğu söylenebilir. Bu nedenle birçok insan gerçek hayatta tatmin edemediği arzularını sanal âlemde yaşamaya çalışmaktadır. İnternet erişiminin kişisel amaçlar için kullanılması hem verim kaybı hem de verimlilik açısından yıkıcı sonuçlar doğurduğu araştırmacılar tarafından yadsınamaz bir gerçek olarak kabul edilmiştir. İnternet teknolojilerinin iş dışı amaçlarla yoğun kullanımı, çalışanların performanslarında düşüş olarak yansımaktadır. Bunları alt alta koyduğumuzda, sanal kaytarmanın ne anlama geldiğini fark etmiş oluyoruz. Bu farkındalığı daha da arttırmak amacıyla, sanal kaytarmanın tanımı ve kapsamı, sanal kaytarmanın türleri ve sanal kaytarmaya etki eden faktörleri ele aldıktan sonra, sanal kaytarmanın ne gibi olumsuz sonuçlara zemin hazırladığı bu çalışmada anlatılmaya çalışılacaktır.

Günümüzde insanların çalışma ortamında ve sosyal hayatlarında çeşitli sebepler nedeniyle birbirleriyle olan iletişimlerinde ya da anlaşma konusunda çok fazla zorlandıkları görülmektedir. Bu nedenle sosyal etkileşim düzlemlerine verilen

önemin giderek arttığı söylenebilir. Sosyal etkileşim düzlemlerinden biri insanların zamanının çoğunu geçirdiği ve yaşamlarında oldukça önemli yere sahip olan iş ortamlarıdır. Çalışma ortamı ve çevresinde bulunan meslek arkadaşlarına karşı göstermiş oldukları tutum ve davranışlar, olumlu ya da olumsuz yönde sonuçlanmaktadır. Değişen ve gelişen koşullar, çalışanlar arasındaki ilişkilerin karmaşıklaşması, maddi ve manevi çıkarların gözetilmesi ve kişisel birtakım nedenler, örgütsel nedenler ve çevreye bağlı nedenler olarak tasnif edilebilir. Örgütler için önemli olan şey, hedefledikleri amaçlara en iyi şekilde ulaşmaktır. Bunun nedenle bireysel ve örgütsel amaçların uyumluluğun sağlanması, çalışan bireylerin öğrenme ihtiyaçlarının giderilmesi ve motivasyonlarının artırılması gerekmektedir. Özellikle iş yükünün yoğun olduğu ve sık sık rol çatışmalarının yaşandığı örgütlerde, iş stresi çok fazla olmaktadır. Oldukça sık karşılaşılan tükenmişlik sendromu ise çalışanların dolayısıyla örgütlerin verimliliğini azaltabilmektedir. Bu durum çalışanların işten ayrılma eğilimini doğal olarak artırmaktadır. Çalıştığı iş yerinde tükenmişlik sendromu yaşayan ya da motivasyonu düşük çalışanlar zamanla işten ayrılmak istediklerini söyleyebilirler. Dolayısıyla çalışanların işten ayrılma eğilimlerini arttıran nedenlerin araştırılması ve tespit edilen sonuçlar doğrultusunda tedbirler alınması, örgütler adına iyi bir kazanım olacaktır.

Çalışmanın ikinci bölümünde iş tatmini, örgütsel destek, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi değişkenleri ele alınarak literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın üçüncü ve dördüncü bölümünde ise değişkenler arasındaki ilişkiler incelenerek iş tatmini ve örgütsel desteğin, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimine etkisi araştırılmıştır. Bu kapsamda tekstil çalışanlarının, iş tatmini ve örgütsel destek düzeyleri ile sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi kavramları arasındaki ilişkiyi ele alan teorik ve ampirik çalışmaların bulguları değerlendirilerek hipotezler ortaya konmuştur. Ayrıca hipotezlerin kabulü veya reddi için anket tekniği ile veri toplanarak alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Ulaşılan veriler ile analizler yapılmış, ortaya çıkan analiz sonuçları değerlendirilerek elde edilen bulgular daha önceki araştırmalarla kıyaslanarak yorumlanmıştır. Araştırmanın sonunda gelecekte yapılacak olan çalışmalara ışık tutan öneriler sunulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş Tatmininin Tanımı ve Önemi

İş tatmini, yıllardır sosyal bilimcilerin araştırma konularından birisi olmuştur. İş tatmini, genelde "kişinin işine karşı sahip olduğu olumlu etkiler ya da duygular" olarak ifade edilebilir. Vroom (1967), iş tatminini, çalışanların işlerindeki rolüne karşı duygusal tepkileri olarak tanımlamaktadır. Kişinin işine karşı olumlu tepkilerini iş tatmini, olumsuz tepkilerini ise iş tatminsizliği olarak ifade etmektedir (Vroom, 1967: 99). İşletmelerin misyonlarını uygulama sürecinde, çalışanlar oldukça önemli bir unsurdur. Çalışanlar, yaptıkları işin kalitesini ve niceliğini arttırmak için, kuruluş tarafından belirlenen kuralları göz önünde bulundurmalıdır. Çalışanların, örgütsel standartları karşılamak için tam potansiyellerine ulaşmalarını engelleyecek problemlerin olmadığı bir ortama ihtiyaçları vardır. Kendilerine bu ortamı sağlayacak ve kendilerini motive edecek yöneticilere ihtiyaç duyarlar. Her kişinin kendi iş tatminini ölçmek için belli kriterleri bulunmaktadır: çalışma saatleri, ödemeler, program, stres seviyesi ve esneklik. İş tatmininin motivasyon, yaşam tatmini, verimlilik ve iş performansı ile doğru orantılı olduğunu da unutmamak gerekir. İş tatmini, çalışanın işletmedeki güven duygusunu da etkilemektedir. Bir çalışan, çalıştığı kurumdan memnunsa, yani yaptığı iş onu tatmin ediyorsa, çalıştığı ortamda kendini daha huzurlu hisseder ve bu sayede daha iyi performans sergiler. Carroll ve Tosi (1977), bu fikri destekleyen görüş bildirerek, iş tatmini yüksekliğinin çoğu bireyde yüksek verime sebep olacağını ileri sürmüşlerdir (Başaran, 1991: 206).

Spector (1997) iş tatminini, insanların işleri ve işlerinin farklı yönleri hakkında nasıl hissettikleri olarak açıklamıştır. Lawler (1990) ise, iş tatminini destekleyen işte alınan ödüllerden bahsetmiştir. Bireysel duyguların iş tatmininde son derece önemli olduğunun da altını çizmiştir. Ayrıca, Misener vd. (1996), iş tatmininin iş, denetim, mesleki fırsatlar ve örgütsel uygulamaların bir parçası olduğunu dile getirerek, bunların ayrılmaz bir bütün olduğunun altını çizmişlerdir. Yapılan çalışmalar, iş tatminine sahip bireylerin üretken olma ve işte kalma olasılıklarının daha yüksek

olduğunu göstermiştir. Bu konuda yapılan bazı araştırmalar, işlerinden memnun olan çalışanların, tatmin olmayan çalışma arkadaşlarına göre daha uzun süre yaşadıklarını ortaya koymuştur (Shawish, 1996: 11).

2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmininin nasıl oluştuğu ile ilgili tam olarak genelleme yapılamasa da iş tatminini etkileyen faktörler, iş ile ilgisi olan birçok faktörden oluşmaktadır. Bu faktörleri, bireyin kendisinden ve çevresel etmenlerden kaynaklanabilen faktörler olarak ikiye ayırmamız mümkündür. Bu sebepten ötürü aynı işletmede çalışan kimi çalışanlar iş doyumunu hissederken, bazıları ise iş tatminsizliği yaşayabilir (Çınar, 2019: 39). Buna ek olarak, iş tatmininden bahsetmek için işin bütününe ilişkin bir kanıya varmak zorunluluğu yoktur. Yani birey yapacağı işin birtakım yönlerinden tatmin olurken, başka yönlerinden tatminsizlik hissedebilir. Sonuç olarak; iş tatmini, bir işin ve çalışma ortamının farklı yönlerinden memnuniyeti ifade eder (Bakan, 2011: 242). Bu başlık altında iş tatminini etkileyen faktörler, bireysel faktörler ve örgütten kaynaklanan faktörler olarak incelenecektir.

2.2.1. Bireysel faktörler

İş tatminiyle kişilik özellikleri arasında belirgin bir ilişki vardır. Örneğin; asabi ve çevresine uyum sağlayamayan kişiler sık sık iş tatminsizliği yaşamaktadır. Dolayısıyla başkaları ile uyumlu ilişki kurmayı başaramamaktadır. Neticede hayata bakışı olumsuzdur. Buna karşıt bir görüşe göre, özel hayatında mutsuz olan kişilerin yaptığı işte mutluluğu aramaktadır. Ancak yapılan araştırmalar bu görüşü doğrulayamamıştır. Aksine olumsuz tutum ve davranışların yaygınlaştığı tespit edilmiş ve sebep – sonuç ilişkisinin de kesinlik kazanmadığı tespit edilmiştir. Acaba işteki tatminsizlik mi kişinin yaşamına olumsuz etki yapmaktadır, yoksa yaşamdaki tatminsizlik mi işteki tatmine olumsuz etki yapmaktadır? Iris ve Barrett'in (1972) gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarına göre; eğer kişi yaptığı işten memnun ise, işini önemser, dolayısıyla kişinin hayatında mutlu olması beklenir. Eğer, kişi yaptığı işten memnun değil ise işini de önemsemeyecektir (Sevimli ve İşcan, 2009: 56).

Cinsiyet

İş tatmini konusunda en tartışmalı konulardan biri, cinsiyet farklılığının iş tatminine etki edip etmediği ile ilgilidir. Yapılan bazı araştırmalar, cinsiyet ve iş tatmini arasında ilişki olmadığını göstermektedir. Abraham vd. (1978), hangi cinsiyetin daha çok iş tatminine sahip olduğunu gösteren bir kanıtın bulunmadığını iddia etmiştir. Ancak bazı araştırmalar, kadınların erkeklere oranla iş tatmini seviyesinin daha yüksek olduğunu göstermektedir. Örneğin; özel sektörde çalışan kadınların iş tatminlerinin erkek çalışanlarından fazla olduğu tespit edilmiştir (Negiz vd., 2011: 225). Jepsen ve Sheu (2003) ise, kadınlar için iş tatminini belirleyen faktörlerin erkekler için önemli olmadığını ortaya koymuştur. Bir diğer kayda değer araştırma ise, kadınların işten beklentilerinin erkeklerden daha az olmasından dolayı, kadınlarda iş tatmini seviyesinin daha yüksek olduğunu göstermiştir (Aktay, 2010: 30). Benzer sonuç veren bir diğer çalışma da Kirel (1999) tarafından yapılmıştır. Kirel, kadınların işten beklentilerinin düşük olmasının, iş tatmini seviyesini arttırdığı fikrini desteklemiştir. Hulin ve Smith (1964), 295 erkek ve 164 kadından oluşan bir örneklem için yaptıkları araştırmada, kadınların iş tatmini seviyesinin erkeklere göre daha az olduğunu ortaya koymuşlardır (Çekmecelioğlu, 2005: 23).

Yaş

İş tatmininin yaş ile ilişkili olup olmadığı ile alakalı birçok çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmalara bakıldığında, yaş ile iş tatmini arasında pozitif korelasyon olduğu saptanmıştır. Daha net açıklamak gerekirse, genç çalışanların terfi olma ile ilgili beklentilerinin yüksek olmasından dolayı, iş tatmini seviyelerinin düşük olduğu anlaşılmıştır (Gürkan, 2006: 34-35). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri ile ilgili yapılan ve banka çalışanlarına uygulanan bir anketin sonuçlarına göre, genç çalışanların yaşlı çalışanlara göre daha az iş tatminine sahip olduğu anlaşılmıştır. Sağlık çalışanlarına uygulanan bir anketin sonucuna göre ise, genç sağlık çalışanlarının, terfi ve aşırı beklentilerinden dolayı iş tatmini seviyelerinin düşük olduğu anlaşılmıştır (Gürkan, 2006: 34-35). Bunun aksine, yapılan bazı araştırmalar da genç yaştaki çalışanların, yaşlı çalışanlara oranla daha fazla iş tatminine sahip olduğunu ortaya koymuştur (Özkalp ve Kirel, 2013: 36). Birçok araştırma, bireyin tutum ve davranışlarının belirlenmesinde yaşın son derece önemli

olduğunu göstermiştir. Araştırmalar, iş tatmini ile yaş arasında doğru orantılı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Yani bireyin yaşı arttıkça iş tatmini de artış göstermektedir. Luthans (1989), iş tatmini 30'lu yaşların ortasına kadar orta seviyede seyrederken, 40'lı yaşlarda zirveye ulaştığını ve 50-60 yaş arasında ise bu seviyenin düştüğü saptanmıştır. Lambert vd. (2001), iş tatmini ile yaş arasındaki ilişkiyi iki sebebe bağlamaktadır. Bunlardan birincisi, genç çalışanlara kıyasla yaşça büyük çalışanların kendilerini tatmin edecek iş bulma imkânlarının daha fazla olmasıdır. İkinci sebep ise; ileri yaştaki çalışanların iş ortamındaki arkadaşlık ilişkilerinin daha iyi noktada olması ve organizasyonlara odaklanma ihtimallerinin daha yüksek olmasıdır. Yapılan çalışmaların sonucunda ulaşılan bu iki veri haricinde yaş ile iş tatmininin birbiriyle ilişkili olmadığını iddia eden araştırmacılar da vardır. Özel bir X şirketinde uygulanan anket sonucuna göre, genç kadınların yaşlı kadınlara nazaran daha yüksek iş tatmini seviyesine sahip oldukları ile ilgili bir kanıt bulunamamıştır (Chambers, 1999: 69-76).

Statü

Yapılan çalışmalarda, mesleki statünün iş tatminine etki ettiği saptanmıştır (Miles vd., 1996: 280). Statüsü yüksek olan çalışan ya da yönetici konumunda yer alan bireylerin iş tatmininin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu ilişkiyi göz önünde bulundurduğumuzda, toplumda birçok kişi tarafından bilinen bir iş yerinde çalışmak da iş tatminini etkilemektedir. Çünkü çalışan, bu durumdan mutlu olacaktır ve doğal olarak iş tatmini seviyesi de artış gösterecektir (Subulan, 2015: 62). Aksine, statü yükselmesinin iş tatminini düşürdüğünü ortaya koyan çalışmalar da vardır. Tutar (2016), statünün artmasıyla birlikte sorumluluğun da artacağını belirterek, bu durumun iş tatminini olumsuz yönde etkileyeceğini iddia etmiştir.

Hizmet süresi

Hizmet süresi, genel olarak “belirli bir işte kalma süresi” olarak tanımlanmaktadır. Araştırmalar, iş tatmini ile hizmet süresi arasında kuvvetli bir bağ olduğunu göstermektedir (Uyargil, 1988: 26). Hizmet süresi arttıkça, çalışanların kıdemleri yükselir, çalıştığı işi daha iyi anlamaya başlar. Buna ek olarak, çalışan gitgide işiyle bütünleşmeye başlar ve bu durum çalışana başarıyı getirir. Aynı zamanda

hizmet süresi arttıkça işletme, çalışanına daha fazla olanak sunar (Güven vd., 2005: 134). Dolayısıyla bu faktörler iş tatminini doğrudan ya da dolaylı yoldan arttırmaktadır.

Eğitim

Çalışanların eğitim düzeyi de iş tatminini etkileyen bir diğer faktördür. Kimi araştırmalar, eğitim düzeyinin iş tatminiyle doğru orantılı olduğunu ortaya koyarken, bazı araştırmalar ise bu ilişkinin negatif yönde olduğunu ifade etmektedir. Çalışanların eğitim düzeyinin iş ortamında beklentiyi karşılamadığında, çalışan kendini huzursuz hisseder ve iş konusunda tatmin olmaz. Ancak eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların iş tatmini seviyesinin daha yüksek olduğu saptanmıştır (Aytaş, 2018: 57). Bu görüşe zıt olan bir görüş de eğitim düzeyinin iş tatminini negatif yönde etkilediğidir. Kliener ve Margulies (1995), iş tatmini ile eğitim düzeyi arasında negatif yönde bir ilişki olduğunu savunmuşlardır. Joo ve Park (2010), bu görüşü destekleyecek bir değerlendirme yapmış ve eğitim düzeyi yüksek olan çalışanların beklentilerinin de yüksek olacağından dolayı, beklentileri karşılanmaz ise tatminsizlik duygusu yaşayabileceklerini ileri sürmüşlerdir.

2.2.2. Çevresel faktörler

Ücret

İş tatmini ile yakından ilişkisi bulunan en önemli faktörlerden biri de ücrettir. Çalışanlara verilen ücretin adil şekilde dağıtılması, iş tatmini açısından son derece önem arz etmektedir. Kamu üniversitelerinde öğretim elemanları üzerinde yapılan bir çalışma, Çınar ve Özyılmaz'a (2019: 538) göre; ücretin iş tatminini etkileyen önemli bir faktör olduğu ve düşük ücret alan öğretim elemanlarının iş tatmini seviyesinin düşük olduğu kanısına varılmıştır. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde en alt kısımda yer alan temel fizyolojik ihtiyaçlar, elbette ki kazanılan paradan sağlanır. Bu para, çalışanlar tarafından güvenlik ve statünün simgesi olarak kabul edilmektedir (Telman, 1988: 105). Bununla beraber, çalışanlara verilen maaş, yöneticilerinin kendileri hakkındaki görüşlerini yansıtmaktadır. Yüksek maaş memnuniyeti, düşük maaş ise memnuniyetsizliği simgelemektedir (Özkalp ve Kırel, 2010: 116). Bu bağlamda maaş

yönünden tatmin olmayan çalışanlar, grev yapmaya, işlerinde devamsızlık yapmaya ve daha fazla maaş alacağı bir iş aramaya başlarlar (Köroğlu, 2011: 57).

Terfi olanakları

Terfi, çalışanın iş seviyesini daha üst konuma taşıması olarak tanımlanmaktadır (Eren, 1996: 152-153). Terfi, çalışanın sadece iş hayatını etkilemekle kalmaz, ayrıca sosyal çevrenin de çalışana karşı farklı gözle bakmasına sebep olmaktadır. Bununla birlikte, terfi almayacağını bilen çalışanların iş tatmini seviyelerinin oldukça düşük olduğu da yapılan çalışmalarla ortaya konulmuştur. Çalışmalarında istenilen performans sergilese bile, terfi alamayacağını bilen çalışanlar, elbette tatminsizlik yaşayacaklardır (Okyay, 2009: 66). Malezya’da öğretim görevlileri arasında yapılan iş tatmini seviyesini ölçmek için yapılan bir araştırmada, bir kurumda terfi mevcudiyetinin, çalışanların iş tatmini seviyesini yükselttiği sonucunu ortaya koymuştur (Mustapha ve Zakaria, 2013: 20).

İşin niteliği

İşin niteliği de iş tatminini etkileyen bir diğer faktör olarak ele alınmaktadır. Locke (1995), İşin niteliğinin iş tatmini ile ilişkisi olduğunu savunmaktadır. İşin niteliği arttıkça, çalışan kendini daha çok güvende hissedecektir ve iş tatmini seviyesi de bununla birlikte artacaktır. Çalışanın yaptığı işte sahip olduğu becerileri kullanabilecek fırsatının olması ve başından sonuna kadar kendi sorumluluğunu üstlenerek tamamlayabilmesi, işin niteliğinden kaynaklanmaktadır.

Örgütsel güven

Sürekli uygulanan örgütsel denetimler, çalışana karşı baskı oluşturmak anlamına gelmektedir. Sık sık kontrol edilen, çalışmaları gözlemlenen çalışan, üzerinde bir baskı hissedecektir ve bu sebepten dolayı motivasyonu düşecektir. Dış çevrenin ona uyguladığı söz konusu baskıdan dolayı iş tatmin seviyesi de düşecektir (İşcan ve Sayın, 2010: 202-203).

Örgütsel ödüller

Ödüllerin çalışanlara vermiş olduğu mesajlar vardır. Bu, çalışana “emeklerin için teşekkür ederim” demenin farklı bir şeklidir. Yöneticiler tarafından ödüle layık görülen çalışan, işine daha sıkı sarılır ve daha iyisini yapmak için çaba gösterir. Verilen ödüller, sadece maddi bir şey olmak zorunda değildir. Takdir edilmek de çalışana verilebilecek bir ödül olarak ele alınabilir. Herzberg, motivasyon-hijyen teorisinde, takdir edilmenin iş tatminini arttırıcı bir etkiye sahip olduğunu aktarmıştır (Ağırbaş vd., 2005: 330). Yöneticiler, çalışanlarını maddi veya manevi şeylerle ödüllendirirse, çalışanların iş tatmini seviyesi artış gösterecektir.

2.3. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatmini, kişinin işine karşı gösterdiği olumlu veya olumsuz tutumlar olarak ifade edilmişti (Erdoğan, 1999: 231). İş tatminsizliği ise bireyin, çalıştığı kurumun hedeflerine zarar verebilecek reaksiyonlara neden olabilecek duygulardır. İş tatminsizliği birçok olumsuz duruma sebebiyet verir. İş tatmini düzeyi düşük olan çalışanların hem aile ortamında hem de iş ortamında olumsuz yönde etkilendiği kaydedilmiştir. İş tatminsizliği yaşayan çalışanlarda sağlık problemlerinin dahi oluşabildiği, yapılan çalışmaların sonucunda ortaya çıkarılmıştır. İş tatminsizliği yaşayan kişiler, kendilerini korumaya almak için bazı davranışlarda bulunurlar. Örneğin; işinden memnun olmayan çalışanlar, işe devamsızlık yapmaya başlarlar. Çalışma ortamının verdiği rahatsızlık, onu çeşitli bahanelerle işten uzaklaşmaya iter. Bununla beraber, işini severek yapmadığı için çevresinden sürekli şikâyetler gelmeye başlar. Motivasyon eksikliği de bu duruma davetiye çıkaracağı için, iş performansı düşecektir. Hatta iş tatminsizliği doruk noktalara ulaştığında, bireyin işten ayrılmasına bile sebep olabilir. Çünkü memnun olmadığı, kendini huzursuz hissettiği bir ortamda, bireyin çalışması pek mümkün değildir. İş tatminsizliğinin ayrıca yabancılaşmayla da sıkı bir bağlantısı olduğu savunulmaktadır (Başaran, 1991: 208). Kendisini işin bir parçası olarak görmeyen çalışan, örgütten hatta kendisinden bile yabancılaşabilecek hale gelir. İş tatminsizliği, devamsızlığa, şikâyet sorunlarına, düşük morale, yani diğer bir deyişle motivasyon eksikliğine ve işten ayrılmaya yol açar (Gangadharaiah vd., 1990: 299-302).

2.3.1. Devamsızlık veya işe geç gelme

İşe geç gelme veya işte devamsızlık yapma, birçok sebepten kaynaklanabilmektedir. Frone vd.'ne (1992) göre, aile-iş çatışması devamsızlıklara ya da işe geç gelmelere sebep olabilmektedir. Acil durumlardan ya da önemli meselelerden dolayı işe devamsızlık yapmak ya da işe geç gelmek doğaldır. Ancak, iş tatminsizliğinden dolayı işe geç gelen ya da hiç gelmeyen çalışanların olduğunu söylemek de mümkündür. İşinden veya iş ortamından memnun olmayan çalışanlar, bazı bahaneler üreterek işe gitmemeye ya da daha geç gitmeye başlarlar. İşinden tatmin olmayan çalışanların, işe devamsızlık, işten kaçma, ruh ve beden sağlığının bozulması, tükenmişlik sendromu yaşaması, işte hata yapması ve sonuç olarak da işten ayrılması gibi durumlara maruz kalmasının muhtemel olduğu yapılan çalışmalarda da gösterilmiştir.

2.3.2. İşten ayrılma

İşten ayrılmak, çalışanın, çalıştığı kurumdan belli sebeplerden dolayı ayrılması anlamına gelmektedir (Çelik ve Çıra, 2013: 11). İşten ayrılmanın hem çalışana hem de çalıştığı kuruma olumlu ya da olumsuz etki etmesi kaçınılmazdır. Örneğin; performansı düşük olan ve görevlerini doğru şekilde yerine getirmeyen çalışanların işten ayrılması, kurum açısından olumlu bir sonuç doğuracaktır. Ancak bunun tersi de mümkün olabilmektedir. İş performansı yüksek seviyede olup amirleri tarafından da takdire layık görülen çalışanın işten ayrılması ise üzücü bir durumdur.

İşten ayrılmayı tetikleyen bazı durumlar vardır. Bunların belki de en önemlisi, iş tatminsizliğidir. İşinden tatmin olmayan ve sürekli huzursuzluk yaşayan çalışanların işten ayrılması beklenen bir durumdur. SSKB (Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı) hastanelerinde çalışan başhekim yardımcılara, hastanedeki motivasyon kaynaklarının ne derece yeterli olduğuna veya iş tatmini konusunda yeterli etkiyi sağlayıp sağlamadığına ilişkin bir anket uygulanmıştır. Sonuçlara göre; terfi ve takdir edilme durumu ve ücret gibi değişkenler çalışanların lehine organize edildiğinde, çalışanların işi sevme derecelerinin arttığı, yani iş tatmini seviyelerinin yükseldiği anlaşılmıştır. Ancak durum aksi yönde olursa, yani çalışan sevmediği bir işte çalıştırılırsa iş tatmini seviyesi düşer. Ayrıca daha iyi fırsatlar sunan iş imkânlarının

varlığında, çalışanın işten ayrılmasına sebep olduğu söylenebilir. Mesleki deformasyon dediğimiz ve çalışanların uzun yıllar aynı işi yapmasından kaynaklı duyduğu rahatsızlıkda, çalışanın işinden ayrılmasına sebep olabilmektedir.

2.3.3. Düşük iş gücü performansı

Robbins (2005), iş performansını bireyin işinde kullanacağı gücü olarak tanımlamıştır. Bir kurumun çıktısı ve girdisi, çalışanların iş gücü performansına bağlıdır (Currall vd., 2005: 613-640). İş gücü performansı, iş stresi ile ters orantılıdır. İş stresi ne kadar yüksek olursa, iş gücü performansı da o kadar düşük olur. İş tatmininin de iş gücü performansında kayda değer bir yere sahip olduğunu unutmamak gerekir. Behavalpur İslamia Üniversitesi'nde akademisyenler tarafından yapılan bir çalışmayla; iş tatmininin, iş gücü performansına %11'den fazla etki ettiği vurgulanmıştır. Ne var ki, bazı araştırmacılar ise düşük iş gücü performansının iş tatmini ile bir bağlantısının olmadığını iddia etmektedirler. Brayfield ve Crockett (1955), bu iki değişkenin birbirleriyle bağlantısının bulunmadığını aktarmışlardır.

2.3.4. Stres

İş tatminsizliği yaşayan çalışanların yaşadığı en büyük sorunlardan biri strestir. Yapılan bazı araştırmalar, iş tatmini düşük olan çalışanların duygusal çöküntülere daha çok maruz kaldığını göstermektedir (Miner, 1992: 119). Birleşik Krallık'ta Hasta ve Güvenlik Yönetimi'nin sunmuş olduğu rapora göre, yaklaşık olarak yarım milyon kişinin iş stresi yaşadığı belirtilmiştir (Johnson vd., 2005: 179). İş stresi ne yazık ki sadece iş ortamını etkilemekle kalmamaktadır, buna ek olarak aile ortamına da yaşanan stresin yansıtıldığı yapılan çalışmalarda aktarılmıştır. Fazla mesai, üst yönetimin olumsuz tavrı, mobbing, aile beklentileri, maddi durum ve çocuk sayısı gibi faktörler, buna sebep olan faktörlerden sayılabilir (Parasuraman ve Simmers, 2001: 551-568; Frone vd., 1997: 50; Madsen, 2003: 37-39; Ahuja vd., 2007:1-17; Cinamon vd., 2007: 249-251). Çalışanın yaşadığı stres, çalıştığı kurumu da doğrudan etkilemektedir. Stresin kaynaklı işe devamsızlık yapmanın, kazalara veya yaralanmalara davetiye çıkardığı da yapılan çalışmalarda rapor edilmiştir (Sharpley vd., 1996: 73-86; Ganster ve Schaubroeck, 1991: 235-271). Çalışma ortamında memnuniyetsizlik ya da stres oluştuğunda, çalışanlar ya başkalarıyla iletişim kurma yoluyla daha olumlu bir

atmosfer için çabalamayı ya da işi daha az önemsemeye başlayarak kabuğuna çekilmeyi seçmektedir. Böyle bir noktada yabancılaşma zirveye ulaşır ve çalışan örgütten ayrılmayı düşünür. İş yerinde uygulanan psikolojik şiddetin yani bir diğer adıyla mobbing'in strese sebep olduğu herkes tarafından kabul edilen bir gerçektir. Örneğin; İngiltere'de ihtisas yapan tıp öğrencileri arasında yapılan bir araştırmaya göre, psikolojik şiddete çok fazla maruz kalan doktorların, diğer doktorlara nazaran daha düşük iş memnuniyetine ve daha yüksek oranda ruhsal bunalıma (stres) sahip olduğu açıklanmıştır (Quine vd., 2003: 1-11). Bir diğer örnek de hemşirelerin iş tatmini düzeylerini saptamak için yapılan çalışmadır. Yapılan çalışmanın sonucuna göre, müdürü tarafından pozitif bir iş ortamına dâhil edilen hemşireler, aşırı eleştirildiğinde kendilerini baskı altında hissetmektedirler ve iş tatmin seviyeleri de düşmektedir. Çalışanların kendi içlerinde yaşamış oldukları rol çatışması da söz konusu stresi tetikleyen sebeplerden biridir. Karatepe ve Sökmen'e (2006) göre, müşteri, yönetici, personel vb. kişilerin aynı anda farklı isteklerinin olması, çalışanı strese sokar. Stresin olumsuz taraflarının aksine, olumlu taraflarının olduğu da yapılan çalışmalarda kaydedilmiştir. Yerkes ve Dodson (1908), yapmış oldukları bir çalışmada, orta seviyede stresin iş performansını arttırdığı, ancak stresin aşırıya kaçmasının iş performansına olumsuz etki ettiği sonucuna varmışlardır.

2.3.5. İşe yabancılaşma

Çalışanın iş tatmini sağlayamaması, kendisiyle işi arasında bir duvar örer. İş tatmini yüksek olan çalışanlarda, işe bağlılık üst seviyede olmaktadır. Bunun neticesinde örgüte olan bağlılığı da kuvvetlenmiş olur. *Örgütsel bağlılık*, kişinin çalıştığı örgüt ile kurduğu kuvvetli kimlik birliği ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissetmesi derecesi olarak tanımlanmaktadır (Schermerhorn vd., 1994: 44). Bu bağlılığın güçlenmesi, devamsızlık oranlarını azaltacaktır ve işe karşı yabancılaşma durumu söz konusu olmayacaktır. Çalışanların çalışma ortamı ya da kurumu için göstermiş olduğu çaba ve uğraşların sonucu olarak, emeğinin karşılığını almadığını hissettiren olumsuz duygulara, *işe yabancılaşma* denmektedir (Bayrak Kök, 2006: 294). Yılmaz (2012), işe yabancılaşma kavramını, çalışanın kuruma karşı soğuması, mental açıdan kendisini iyi hissetmemesi, daha uzak durması ve içine kapanması olarak ifade etmektedir. Ayaydın (2012) ise benzer bir ifadeyle, çalışan bireylerin

meslektaşlarına, kurum içerisinde meydana gelen birtakım olaylara, çalışma ortamına, yapması gereken görev ve yükümlülüklerine karşı negatif duygularda olması ve hatta bu görevleri yapmakta zorlanması durumu olarak işe yabancılaşmayı tarif etmektedir. Bu durum yalnızca iş ortamı içerisinde yaşanmaz, insanın günlük hayatta da çokça karşılaşabileceği bir durumdur. Örneğin; sosyal yaşamında sağlıklı ilişkiler kurabilen birey, iş yerinde çalışma arkadaşlarıyla sağlıklı ilişki kurma konusunda bazı sorunlar yaşayabilmektedir (Doğan, 2009: 423-433). Ayrıca işe yabancılaşan personellerde bazı belirtiler vardır. Önemli olan belirtiler; yalnızlık hissi, işe olan sevginin azalması ya da yok olması, amacın dışına çıkma, iletişim sorunları, genel olarak sıkılmışlık hali, kurum içinde alınan kararlara uymama, değişim ve yeniliklere kapalılık halleridir (Bayraktaroğlu, 2012: 25). Wright (2005), çalışma ortamında yaşanan yalnızlığın, çevresel (kültür, aile yardımı vb.); bireysel karakter özellikleri (endişe vs.) ve örgütsel (çalışma arkadaşı desteği, yönetim, iş yükü vs.) faktörlerden kaynaklandığını savunmaktadır. Tüm bu faktörler çalışan personelin iş tatmin seviyelerini olumsuz yönde etkilemektedir. Personelin iş tatmin seviyesini artırmak için, çalışanlara hak ettikleri ücret ve terfi haklarının verilmesi, çalışanın çalışma ortamına olan yabancılaşmanın atılması ve aidiyet hissinin sağlanması, daha adil şekilde davranılması, şikâyet ve önerilerinin itina ile dinlenilmesi ve karar alınırken çalışanların da dâhil edilmesi gibi uygulamalar gerekmektedir. Yabancılaşmanın hem kişisel hem de örgütsel etkilerinin azaltılması için, yabancılaşma yönetimi her iki taraf için de büyük önem arz etmektedir. Bu yüzden örgütlerin ve bireylerin yabancılaşma duygusunun ortadan kaldırılması hususunda önemli görevleri vardır.

Yabancılaşma, çalışanın bedensel sağlığını ve iş performansını olumsuz yönde etkileyebilir, psikosomatik hastalıklara sebep olabilir ve çalışanın verimliliğini düşürebilir (Mohan ve Prasad, 2014: 142). Buna ek olarak, işe yabancılaşma sıklıkla, işe devamsızlık, alkol bağımlılığı, düşük moral ve iş tatminsizliği gibi durumlara da davetiye çıkarmaktadır. İşe yabancılaşan birey, kendini iş dünyasından soyutlamaya ve sahip olduğu iş disiplini bozulmaya başlar. İş tatmini düşen çalışanlar bir süre sonra işten ayrılmaya başlayabilir. Bunlar gibi birçok olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir. Kurum tarafından işe yabancılaşmaya neden olan faktörler incelenmeli ve iyileştirilmelidir. Kurum içerisinde aktif iletişim kanalları kullanılmalı, piknik, doğum günü kutlamaları, yemekli toplantılar gibi sosyal aktiviteler ile

yabancılaşma azaltılmalıdır. Ayrıca güçlü arkadaşlıklar kurma, sosyal yakınlaşma, sağlıklı iletişim kurma, takdir edilme gibi etkenlerin kurum içerisinde etkin biçimde uygulanması da yabancılaşmayı azaltır (Yakut ve Certel, 2016: 172; Şişman ve Turan, 2004: 120).

2.4. İş Tatminini Arttırma Yolları

İş tatmini, çalışanın görevini yerine getirirken hissetmiş olduğu haz ve mutluluk derecesi olarak tanımlanabilir. İş tatminini etkileyen etkenler mevcutken, elbette iş tatminini arttırmaya yardımcı olan faktörler de vardır.

2.4.1. İş zenginleştirme

İş zenginleştirme, çalışanları yapacağı işe karşı güdülemek, motive etmek ve iş tatmin seviyelerini yükseltmek için yapılan çalışmaların bütünüdür (Demir, 2007: 167-175). İş zenginleştirmede, çalışana sadece verilen görevi yerine getirme yetkisi verilmez, ayrıca işi planlama ve kontrol edebilme yetkisi de verilir. İş zenginleştirmede birbirinden farklı, ancak hemen hemen aynı zorlukta olan işin aynı çalışan tarafından yapılması söz konusudur. Burada amaç, başkasının bitiremediği işi tamamlamaktır. Çalışana kendisini mutlu hissettiren bu durum, elbette iş tatmin seviyesini de üst seviyeye çıkaracaktır.

2.4.2. İş genişletme

İş genişletmede amaç, çalışanın görevini yatay genişleterek birden çok işle uğraşmasıdır (Başaran, 1991: 40). Daha net anlatmak gerekirse, iş genişletme, çalışanın sadece bir iş üzerine uzmanlaşmasını değil, birkaç işi öğrenip uygulamasını ister. İş genişletme sayesinde, çalışanlar monotonluktan kurtulmaktadır. Aynı işi bütün gün yapan çalışan, bir süre sonra psikolojik yorgunluk yaşamaktadır. Kendisinden sonra aynı işi tamamlayacak olan birinin olduğunu bildiği için de işi önemsemez. Fakat iş genişletme, aynı iş üzerinde durmaktan ziyade, farklı alanları görüp onlar üzerinde de uygulama yapmayı hedefler.

2.5. Örgütsel Destek

2.5.1. Örgütsel destek kavramı

Örgütsel destek, kurumun çalışanlarına ne kadar değer verdiği ve onların refahını ne kadar önemseydiği anlamına gelmektedir (Eisenberger vd., 1986: 500-507). Akalın (2006), örgütsel destek kavramını örgüt ile çalışan arasındaki ilişkide örgütün çalışana gösterdiği bağlılığın, çalışan tarafından algılanma şekli olarak tanımlamıştır. Küresel dünyada örgütsel destek, çalışanlar için vazgeçilmez bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bununla birlikte, işverenlerle çalışanların zamanla gelişen etkileşimi ve iş birliği ile beraber, örgütün çalışanlara olan bağlılığı da örgütsel desteği yansıtmış olur (Çakar ve Yıldız, 2009: 68-90). İşverenler genelde çalışanın bağlılığına ve sadakatine önem verir. Örgüte duygusal olarak bağlı olan çalışanlarda, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimi daha az görülmektedir (Mathieu ve Dennis, 1990: 171-194; Meyer ve Natelie, 1997: 3; Mowday vd., 1979: 19-43). Buna ek olarak, örgütsel destek sayesinde örgüt, çalışanlarının refahına özen gösterdiğini ve onlarla birlikte çalışmaktan keyif aldığını göstererek, kişinin ait olma, saygı görme ve başkası tarafından onaylanma gibi ihtiyaçlarını karşılama fırsatı bulmuş olur (Armeli vd., 1998: 288-297). Örgütsel destek kavramı, özetle çalışanların ücret, terfi, çalışma ortamı, kurum anlayışı ve işle ilgili konular gibi belli faktörlere dayalı olarak, örgütlerinin desteklerine yönelik anlayışı temsil etmektedir. Örgütsel bağlılık düzeylerinin yanı sıra, kaliteli iş veya hizmet üretebilmeleri onlar için çok önemlidir.

2.5.2. Örgütsel destek teorisi

Örgütsel Destek Teorisi, Eisenberger vd.'nin (1986) ortaya atmış olduğu bir teori olarak bilinmektedir. Bu teoriye göre, çalışanlar örgüte insan benzeri özellikler atfetme eğilimindedir ve bu nedenle örgütsel destek gelişimini teşvik etmektedirler. Bu teori, çalışanların örgütü kişileştirdiğini ve örgütün çalışanların sağlamış oldukları katkılara özen göstermesi ve onların refahlarını önemsemesi hususlarında inançlar geliştirdiğini ileri sürmektedirler (Eisenberger vd., 1986: 500-507). Bu teori, özellikle çalışan ile işveren arasındaki ilişki üzerinde durmaktadır. Örgütü temsil eden kişilerin, çalışma ortamındaki tavır ve tutumları, örgütsel destek seviyesini oldukça fazla etkilemektedir. Çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının dikkate alınıp ona göre

davranılması, üstün gayretlerinden dolayı göstermiş oldukları başarıların dikkate alınması, söz konusu başarılarından dolayı hissetmiş oldukları mutluluğun önemsenmesi, bu teorinin asıl tanımı olarak ele alınabilir (Keser ve Dzhalalov, 2020: 385). Örgütsel destek teorisi ile ilgili ortaya konan bir diğer fikir ise, örgütsel desteğin arkasında yatan şeyin, çalışanların örgütü insan özellikleri çerçevesinde değerlendirme meyilidir (Aselage ve Eisenberger, 2003: 491-509). Bunun sonucunda, örgütün kendisinin arkasında olduğunu bilen çalışan, kendini güvende hissedecektir ve herhangi bir sorunla karşılaştığında, örgütün onu asla yalnız bırakmayacağını bilmektedir. Bununla birlikte işverenler, çalışanların duygusal bağlılığı ile performansı arasında doğru orantı olduğunu düşünmektedirler (Eisenberger vd., 1986: 500). Yani çalışan, işine karşı ne kadar özverili olursa, iş performansı da aynı düzeyde artacaktır.

2.6. Örgütsel Desteğin Teorik Temelleri

2.6.1. Karşılıklılık normu

Karşılıklılık normu, örgütsel desteğin temellerini oluşturan bir teori olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kuramın 1960'lı yıllarda Gouldner tarafından ortaya atıldığı bilinmektedir. Bir kişi diğerine iyi davrandığında, karşılıklılık normu, lehte muamelenin iade edilmesini zorunlu kılar. Mübadele edilen faydalar; para, hizmetler ve bilgi gibi kaynakları veya onay, saygı, beğeni gibi sosyo-duygusal kaynakları içerebilir (Altman ve Taylor, 1973; Batson, 1993: 677-683). Çobanoğlu ve Derinbay (2016), karşılıklılık normundan bahsedilebilmesi için, insanların önce karşısındaki insanlara karşı iyi niyetli olmasını ve kötü davranışlardan kaçınmasını gerekli görmektedir. Aslında bu kuramın temelinde bireylerin sağladıkları faydalara karşı olumlu tavır göstermeleri yatmaktadır. Moorman vd. (1998), çalışanların, işverenlerin onlara karşı tutumlarına karşılık verme ihtiyacı içinde olduklarını savunmaktadır. Gouldner (1960), ayrıca şunun da altını özellikle çizmiştir: insanlar kendilerine yardım edenlere karşılık olarak yardım etmeli ve onlara yardım eden kişilere de zarar verecek davranışlardan kaçınmalıdır. Gouldner, karşılıklılık normunun evrensel olduğuna inanmaktadır. Ancak kişilik özellikleri gibi etmenler karşılıklılık normunu etkileyebilmektedir. Cihangiroğlu ve Şahin (2010), işverenin çalışanına göstermiş olduğu olumlu tavrın, çalışanın o anki gereksinimine bağlı olarak değer kazandığını ya da değer kaybettiğini ileri sürmektedir. Tüm bunları hesaba kattığımızda şu

sonuçlara ulaşabiliriz: İlk olarak, karşılıklılık normu temelinde örgütsel destek, çalışanların refahını önemsemek ve kuruluşun hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak için hissedilen bir zorunluluk üretmelidir. İkinci olarak, örgütsel desteğin çağrıştırdığı ilgi, onay ve saygı sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılamalı ve çalışanları kurumsal üyeliklerini ve rol statüsünü, sosyal kimliklerine dâhil etmeye yönlendirmelidir. Son olarak, örgütsel destek, çalışanların, organizasyonun artan performansı tanıdığı ve ödüllendirdiği inancını güçlendirmelidir. Neticede bu süreçlerin hem çalışanlar için hem de organizasyon için olumlu sonuçları olacaktır.

2.6.2. Sosyal değişim teorisi

Örgütsel desteğin diğer önemli bir teorisi de sosyal değişim teorisidir. Sosyal değişim teorisi, belirli durumlarda, insanların kendileri için fayda sağlayacağına inandıkları kişi veya örgüte karşı olumlu karşılık verme meylinde olduklarını ortaya koymaktadır. (Eder ve Eisenberger, 2008: 57). Eisenberger vd. (1986), çalışanların örgütten bağımsız olarak yöneticileriyle geliştirdikleri şeyin, sosyal değişim ve karşılıklı etkileşim olduğunu savunmaktadır. Blau (1964), sosyal değişim teorisinde, birine iyilik yapıldığında karşıdakinin buna karşılıksız kalmayacağını ileri sürmektedir. Bununla beraber çalışanlar, örgütün çalışmalarına değer verdiğini ve kendilerine adil davranıldığını hissettiklerinde, işlerinde verimlilikleri artış gösterecektir ve neticede işlerini severek ve isteyerek yapmış olacaklardır. Örgütler, çalışanlarının refahı için doğru adımlar attıkları sürece, çalışanlar da örgütün başarısı için sosyal değişim teorisi çerçevesinde karşılık vermeye devam edecektir. Sosyal değişim teorisi, özünde karşılıklı iletişim ve etkileşimi içermektedir. Bu teorinin değiş-tokuş ilkesiyle ilişkili olduğunu söylemek mümkündür. Çalışanların, örgütlere dâhil olurken sosyal değişim teorisini onaylayarak girdikleri herkes tarafından bilinmektedir. İşverenler ve çalışanlar arasındaki sosyal değişim ilişkisi, işverenlerin çalışanlarına hitap edebilecek iş koşulları oluşturmasıyla sağlanmaktadır. Çalışanlar, örgütlerine bağlı kalarak, örgütlerinin refahı için emek sarf ederek; işverenler de karşılığında çalışanlarını ödüllendirerek bir kaynak oluşturmaktadır. Ayrıca Sosyal değişim teorisinin temel taşı, Blau'ya (1964) göre, karşılıklı güven ilişkileri oluşturabilmektir (Gürbüz, 2012: 7). Bu güven sağlandıktan sonra örgütsel desteğin oluşmasına engel teşkil edecek bütün etmenler ortadan kalkmış olacaktır.

2.7. Örgütsel Desteğin Öncülleri

2.7.1. Adalet

Örgütsel adalet kavramı ilk defa 1987 yılında Greenberg tarafından dile getirilmiştir. İçerli (2010), örgüt içinde ücretlerin, cezaların, ödüllerin nasıl saptanacağı, alınan kararların çalışanlara nasıl söyleneceği ve söylenen şeylerin çalışanlar tarafından ne şekilde karşılık bulacağı hususlarının örgütsel adaletin tanımı olarak ortaya atmıştır. Greenberg (1990), prosedürel adaletin, kaynakların çalışanlar arasında dağılımını belirlemek için kullanılan yolların adil olması ile ilişkili olduğunu ileri sürmüştür. Shore ve Shore (1995), kaynak dağıtımına ilişkin kararlarda tekrarlanan adalet örneklerinin, çalışanların refahı için bir endişe göstererek örgütsel destek üzerinde güçlü kümülatif bir etkiye sahip olması gerektiğini iddia etmiştir. Rhoades ve Eisenberger'in (2001) örgütsel destek üzerine yapmış oldukları araştırmalar incelendiğinde, örgütsel adalet ve örgütsel destek arasında doğru orantılı bir ilişkinin olduğu kaydedilmiştir. Örgütsel adaletin örgütün verimliliğini ve çalışanların iş doyumunu etkilediği kaçınılmaz bir gerçektir.

Örgütsel adaleti, dağıtımsal adalet ve işlemsel adalet olarak ele almak mümkündür. Greenberg (1993), prosedür adaletinin yapısal ve sosyal yönleri arasında ayırım yapmıştır. Yapısal belirleyiciler, kararlar uygulanmadan önce yeterli bildirim yapmaya, doğru bilgilerin alınması ve ses dâhil olmak üzere çalışanları etkileyen kararlara ilgili resmi kuralları ve politikaları içerir. Prosedürel adalet ise etkileşim adaleti olarak adlandırmak olasıdır. Adaletin sosyal yönleri, kaynak tahsisinde kişilerarası muamelenin kalitesini içerir. Sosyal yönler, çalışanlara onurlu ve saygılı davranmayı ve sonuçların nasıl belirlendiği konusunda çalışanlara bilgi vermeyi içerir. Prosedürel adaletle ilgili olarak, örgütsel politika kavramı, genellikle bireysel liyakat veya organizasyonun iyileştirilmesi için ödüller pahasına, kişisel çıkarları teşvik eden şekillerde başkalarını etkileme girişimlerine atıfta bulunur (Greenberg, 1993: 85). Bu konuya başka bir pencereden baktığımızda, dağıtımsal adaletin, ürünlerin dağıtımında adil olunmasını temsil ederken, işlemsel adalet ise, bu ürünlerin dağıtımına ilişkin kararlar almada adil davranmayı temsil etmektedir. Rhoades vd. (2001), dağıtımsal adaletin üst düzeyde olması durumunda, örgütlerine daha çok katkıda bulunan

Çalışanların daha fazla ödül aldıklarını; daha az katkıda bulunan çalışanların ise daha az ödül aldığını iddia etmektedirler.

2.7.2. Yönetici desteği

Destek, bir kişinin başka birine, neye ihtiyaı olduğu sorulmaksızın elindeki imkân ve olanakları kullanarak isteğine olumlu yanıt vermesi şeklinde belirtilmektedir (Cohen vd., 2000: 7). Çalışanların rgtsel destek anlayışlarını, örgütsel desteğe olan tutum ve davranışlarını belirleyen bir diğer faktör de yönetici desteğidir. Akın (2008), rgtlerdeki yönetici pozisyonunda olan kişilerin aynı zamanda örgütün temsilcisi olarak da değerlendirilmesi gerektiğini ileri sürmüştür. Rhoades ve Eisenberger (2002), rgtsel destek ile ilgili yapmış oldukları araştırmalara bakarak, örgütsel destek algısının oluşmasındaki en önemli faktörün örgütsel adalet olduğu, yönetim desteği, örgütsel ödüller ve iş koşullarının bunu takip ettiğini ifade etmiştir. Çalışanlarda rgtsel destek algısının oluşması noktasında, örgüt içinde her zaman yöneticiler tarafından desteklendiklerini düşünmeleri oldukça önemlidir. Bunun nedeni, çalışanlara göre örgütteki st düzey yöneticilerin, örgütün çalışanlara uyguladığı politikaların görünen yüzü olmaları ve örgütün bir parçası olmalarıdır. Çalışanlar, organizasyon tarafından kendi değerlemelerine ilişkin küresel algılar oluşturdukları gibi, denetleyenlerin katkılarına ne derece değer verdiği ve refahını ne kadar önemsediği ile ilgili genel fikirler ileri sürmektedirler. Müfettişler, astların performansını yönlendirme ve değerlendirme sorumluluğuna sahip olarak, organizasyonun temsilcileri gibi hareket ettikleri için, çalışanlar amirlerinin kendilerine yönelik olumlu veya olumsuz yönelimini organizasyonun desteğinin göstergesi olarak görürler (Eisenberger vd., 1986: 500; Levinson, 1965: 90). Thomas vd. (2009), st düzey yöneticilerin desteğinin daha zengin kaynaklar, farklı departmanlar arasında daha iyi iletişim ve üstün karar vermeyi sağladığını iddia ederken, öte taraftan, Igbaria vd. (1997), yönetim desteğinin çalışanları teşvik etme, daha geniş kullanıcı dostu yazılım seçenekleri sunma ve çeşitli eğitim programları sunma gibi çeşitli şekillerde olabileceğini iddia etmektedir. Bununla beraber, araştırmalarında bu konuya yer veren Bostancı (2013) ve Rhoades vd. (2002), yöneticinin örgütteki üyelerin tavsiye ve düşüncelerine itimat etmesi sonucunda, örgüt üyelerinin destek algısı üzerinde pozitif yönde bir etkiye imkân verdiğini, bu etkinin

de örgüt üyelerinin kurumsal hedeflerin gerçeğe dönüştürülmesinde yoğun çaba göstermesine sebebiyet verdiğini aktarmıştır (Doğru, 2016: 88). Yıldız (2008), örgütsel desteğin yönetici desteğini simgelediğini ifade ederek, örgütteki yöneticilerin çalışanlara olan katkısının, çalışanların mutluluğuna vermiş olduğu değerin ve örgütsel kararlar almadaki destek mekanizmalarının, örgütsel desteğe olumlu yönde etki ettiğini savunmaktadır.

Bhanthumnavin (2001), yönetici desteğini üç boyutta ele almaktadır: *Duygusal destek*, *bilgisel destek* ve *maddi destek*. Duygusal desteğe baktığımızda, “empati, önemsenme, sevgi gösterme, zorluklarla başa çıkmada yardım eli uzatabilme” gibi kavramlardan bahsetmek mümkündür. Bilgisel destek; işle alakalı durumların söz konusu olduğu, çalışanların verimliliğini arttırmak için onlara sunulan “ödül, ceza, geri bildirim” gibi kavramların hâkim olduğu bir destektir. Maddi destek ise, çalışanların hedeflerini gerçekleştirmede ihtiyacı olan “malzeme, teçhizat, zaman, servis hizmetleri, finans ve insan kaynağı” gibi kavramların hâkim olduğu destek türü olarak ele alınmaktadır (Bhanthumnavin, 2001: 7).

2.7.3. Örgütsel ödüller ve iş koşulları

Allen vd. (2003), çalışanların katkılarının takdir edildiğini gösteren insan kaynakları uygulamalarının POS (perceived organizational support; algılanan örgütsel destek) ile pozitif ilişkili olması gerektiğini öne sürmüşlerdir. POS ile ilgili olarak çeşitli ödüller ve iş koşulları incelenmiştir. Bunlar; tanınma, ödeme, terfi, iş güvenliği, özerklik, role dayalı stres ve eğitim olarak sıralanmıştır.

Ödüller ve tanınma, yalnızca çalışanları takdir etmenin geleneksel yollarını değil, aynı zamanda çalışanların fiziksel ve duygusal sağlığı gibi daha yeni ve uzun vadeli alanları da içeren geniş ve yeniden tanımlanmış bir kavramdır (Limaye ve Sharma, 2012: 8). Bu muhtemelen, uzun vadede şirket üzerinde faydalı bir etkisi olan çalışan sonuçlarını, yani çalışan bağlılığını arttırmada önemli bir role sahip olduğu görülen ödüller ve tanınmadan kaynaklanmaktadır. Kahn (1990), bu alandaki araştırmasında, herkesin şirketteki rolleri için elde edilen faydalara ilişkin algılarına dayalı olarak farklı bir bağlılık düzeyine sahip olduğunu keşfettiğini açıkça göstermiştir. Ayrıca, bir şirketin yatırım getirisi duygusu, ödüller ve tanınmada da

bulunur. Maslach vd. (2001), bu şirketlerin, çok sayıda ödül aldıklarında ve performanslarının takdir edildiğinde çalışanların işyerinde daha uzun süre meşgul olmalarını bekleyebileceklerini belirtmektedir. Maslach vd. (2001), ödül ve tanınma eksikliğinin tükenmişliğe neden olabileceğini ve bu nedenle uygun ödüllerin ve tanınmanın katılım için önemli olduğunu ortaya koymuştur.

İş güvencesi, çalışanların iş hayatını güvence altına almaları için üzerinde önemle durulması gereken konulardan bir diğeridir. Örgütün çalışanına gelecekte de onunla beraber çalışmaya devam edeceğine dair güven vermesi, örgütsel desteğin güçlü bir göstergesidir. Yapılan araştırmalarda iş güvencesi ile çalışanların örgütsel destek algısı arasında olumlu yönde bir ilişki bulunduğu saptanmıştır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 700). Daha net açıklamak gerekirse, küçülmenin yaşandığı işletmelerde, küçülmeye rağmen iş güvencesi olduğu takdirde bu durum çalışanları olumsuz etkilememektedir; sanılanın aksine, çalışanlar işletmede görev ve sorumluluklarını artırarak performans artışı göstermektedirler. Ayrıca, örgütte çalışanların başına herhangi bir kaza gelmesi durumunda önlem alınması, örgütün çalışanlara sağlıklı iş ortamı sunması, çalışanların moral ve motivasyonunu artıracaktır.

Özerklik başlığını incelediğimizde, örgütün, çalışanlarının yaptığı işlerin doğruluğuna olan güveni, yüksek düzeyde özerkliğe, bunun doğal sonucu olarak da örgütsel desteğin artmasına katkıda bulunabileceği yapılan çalışmalarla kaydedilmiştir (Eisenberger vd., 1986: 505). Kaplan (2010), bu fikri destekleyerek, çalışanların işlerini yapmalarına ilişkin örgütsel güvenlerinin vurgulanmasıyla yüksek seviyedeki özerkliğin, örgütsel desteğe olumlu yönde etki ettiğini savunmuştur.

Role dayalı stres, bireylerin tahammül edemeyeceklerini düşündükleri çevresel koşulları temsil etmektedir (Kim vd., 2009: 613). Çalışanların, işin doğasında bulunan veya kuruluş üzerindeki dış baskılardan kaynaklanan koşulların aksine, işle ilgili stres faktörlerini kuruluş tarafından kontrol edilebilen koşullara bağladıkları ölçüde, stres kaynakları örgütsel desteği azaltmalıdır. Çalışanların organizasyondaki rolünün üç yönü ile ilgili stres faktörleri, azaltılmış örgütsel desteğin öncülleri olarak incelenmiştir. Bunlardan ilki, bir çalışanın belirli bir zamanda makul olarak başarabileceğini aşan talepleri içeren aşırı iş yüküdür. İkincisi, kişinin iş

sorumlulukları hakkında net bilgi eksikliğini içeren rol belirsizliğidir. Son olarak da karşılıklı uyumsuz iş sorumluluklarını içeren rol çatışması stres kaynaklarını etkilemektedir.

Eğitimin, bireysel ihtiyaçların karşılanma noktasındaki etkisi oldukça fazladır (Ghani ve Hussin, 2009: 124). Dekker ve Barling (1995) de bu konu üzerinde yapmış oldukları yorumlarda, çalışanlara sağlanan eğitim fırsatları sonucunda bireyin kariyer planlarını şekillendirebildiğini, bu sayede kendini geliştirebildiğini ve örgütsel destek düzeyini arttırabildiğini ileri sürmüşlerdir.

2.7.4. Kişilik ve demografik özellikler

Örgütsel desteği etkileyen kişisel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve hizmet süresi olmak üzere dört başlık altında incelenmektedir.

Yaş

Araştırmaların bazıları, yaşın örgütsel destekle doğru orantılı bir ilişkiye sahip olduğunu savunurken (Bhanthumnavin (2001); Hellman vd. (2006); Rhoades ve Eisenberger (2002); Selçuk (2003) ve Yoon ve Lim (1999)), bazı araştırmalarda da yaşın örgütsel destekle ters orantılı bir ilişkisi (Yoshimura (2003) ve Kalağan (2009)) olduğu saptanmıştır. Yoshimura (2003), yapmış olduğu araştırmada, yaşlı çalışanların genç çalışanlara göre daha az örgütsel destek düzeyine sahip olduğunu belirtmiştir. Tansky ve Cohen (2001), bir hastanede 262 çalışan üzerinde yapmış olduğu araştırma sonucuna göre, yaş ile örgütsel destek arasında doğrusal bir ilişki olduğunu saptamıştır. Ancak yaş ile örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını kaydeden çalışmalar da bulunmaktadır.

Cinsiyet

Yapılan çalışmalar, cinsiyet ile örgütsel destek arasında anlamlı bir ilişki olduğunu açığa çıkarmıştır. Kore’de üç üniversite hastanesi, çalışanlarının üzerinde yapmış oldukları araştırmalar sonucunda; Yoon ve Lim (1999), erkeklerin kadınlara göre daha fazla örgütsel destek algısına sahip olduklarını ortaya koymuştur. Çalıştıkları kurumlarda cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını hisseden kadın çalışanların

örgütsel destek seviyeleri düşmektedir. Ayrıca erkek çalışanların iletişim becerilerinin kadın çalışanlara kıyasla daha iyi olduğu, araştırmalar sonucunda ortaya konulmuştur. Bunun sonucunda da erkek çalışanların iş arkadaşlarıyla iletişimi iyi olduğundan, örgütsel destek algısı seviyelerinin daha yüksek olduğu çalışmalarda kaydedilmiştir (Amason ve Allen, 1997: 956).

Eğitim düzeyi

Çalışanların eğitim durumları ile örgütsel destek algıları arasında dikkat çekici ve pozitif bir ilişki olduğu birçok araştırmada ortaya konulmuştur. Eğitim, hayata bakış açısını ve davranışları etkilediği için örgütsel desteği olumlu yönde etkilediği yapılan çalışmalar sonucunda kaydedilmiştir. Ancak, eğitim düzeyinin, çalışanların örgütsel destek düzeylerine olumsuz yönde etki ettiği veya hiçbir etkide bulunmadığı da bazı araştırmaların sonucunda belirtilmiştir. Akalın (2006), lise mezunu çalışanların, üniversite mezunu çalışanlara göre örgütsel destek düzeyinin daha yüksek olduğunu saptamıştır ki bunun sebebini de eğitim seviyesi arttıkça beklentilerin artmasına bağlamıştır.

Hizmet süresi

Özek (2016), çalışanların hizmet süreleriyle örgütsel destek düzeyleri arasında olumlu yönde bir ilişki bulunduğunu iddia etmektedir. Bunun sebebi, çalışan kişilerin, ortamdaki memnun olmaları ve işlerini bırakmak istememeleridir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 707).

2.8. Örgütsel Desteğin Sonuçları

Örgütsel destek ile alakalı yapılan çalışmalarda; örgütler için çalışanların destek algılarının pozitif yönde artırılması sonucunda, onların davranışlarında pozitif yönelim gösterdiği ifade edilmiştir. Çalışanların duygu ve düşüncelerine gereken ilgi gösterildiğinde, örgüte gerçekten kayda değer faydalar sağladıkları hissettirildiğinde ve daha da önemlisi iş güvenlikleri sağlandığında örgütsel destek seviyeleri yükselmekle beraber, olumlu tepkisel davranış ve tutumlar sergilemektedirler (Barutçu, 2015: 60). Örgütsel desteğin sonuçları psikolojik ve davranışsal sonuçlar olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir.

2.8.1. Örgütsel desteğin psikolojik sonuçları

Yükümlülük duygusu

Örgütsel desteğin duygusal bağlılık ve performansla olan bağı, yükümlülük hissinin ortaya çıkmasından kaynaklanmaktadır (Eisenberger vd., 2001: 42). Örgütsel destek, örgütün amaçlarını gerçekleştirmesine yardımcı olmak, örgüte etkin bağlılığı artırmak ve performans-ödül beklentilerini güçlendirmek için bir zorunluluk duygusunu ortaya çıkarmaya dayanmaktadır. Karşılıklılık norm teorisine göre, eğer bir kişi diğere iyi davranıyorsa, uygun davranışa karşılık verilmelidir. Örgütsel destek, çalışanlara çok çeşitli değerli sosyo-duygusal ve kişisel malzemeler sağlamaktadır. Bu yüzden, karşılıklılık norm teorisi, örgütün hedeflerine ulaşmasına yardımcı olmak için genel bir yükümlülük duygusu yaratabilmelidir. Postacılar üzerine uygulanmış olan bir çalışmanın sonucuna göre, örgütsel destek ile yükümlülük duygusu arasında pozitif bir ilişki olduğu vurgulanmıştır (Eisenberger vd., 2001: 42). Bu pozitif ilişkinin sebebinin ise örgütün refahına özen göstermek ve örgütün amaçlarına ulaşmasını sağlamak için yardımda bulunmak olarak açıklanmıştır.

Duygusal bağlılık

Çalışan, örgütün hedef ve değerlerini tam anlamıyla anlayarak örgüt için çalışmaya devam etmek istemektedir (Kömürcüoğlu ve Uslu, 2009: 580). Örgütsel desteğin hâkim olduğu kurumlarda işle alakalı duyguların daha olumlu yönde olduğu yapılan araştırmalarda görülmektedir. Örgütsel destek, çalışanların duygusal ve sosyal ihtiyaçlarını karşılayabilecek ve ödül-performans beklentilerini yükseltecek iş tatminine zemin hazırlamaktadır. Yapılan çalışmalarda örgütsel desteğin, çalışanların değer duygularını yükselttiği için çalışanda olumlu bir ruh haline olanak sağladığı anlaşılmıştır (Kalağan, 2009: 30; Hatipoğlu, 2015: 29). Bu konu üzerine Demirel (2008), örgütün değerleriyle kendi değerlerinin örtüşmesi, çalışanda işe karşı duygusal bir bağlılık oluşturduğunu ileri sürmüştür.

Performans-ödül beklentisi

Çalıştıkları örgütler tarafından desteklendiğini düşünen bireylerin, iş performansında iyileşmeye yol açtığını iddia edilmiştir. Bazı çalışmalarda örgütsel

destek teorisinin örgütsel destek ile performans-ödül beklentisi arasında karşılıklı bir ilişkinin varlığının savunduğunu ortaya konulmuştur. Buna göre çalışanlar, kurumlarının kendilerine sunduğu faydalar karşısında yüksek performansla çalışmaya daha istekli olacak ve fırsatlardan yararlanmak isteyeceklerdir. Çalışanın göstermiş olduğu performans ile ödül ilişkisinin doğru orantılı olduğu ve bunun da örgütsel destek algısına pozitif yönde etki edeceği, çalışmalar sonucunda ortaya konulmuştur (Eisenberger vd., 2004: 787).

Stres

Örgütsel desteğin, işyerinde yüksek taleplere maruz kalındığında, duygusal destek ve maddi destek sağlayarak strese sebebiyet veren kaynaklara yönelik olumsuz psikolojik tepkileri azaltacağı varsayılmakta ve çalışanların genel iş stres seviyelerini en aza indirgeyebileceği düşünülmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 702). Çalışanın stresle mücadelesinde örgütsel desteğin yardımı, kaçınılmaz bir gerçektir. Örgütsel desteğin ileri seviyede olduğu bir kurumda, çalışan o mekânı stres ortamı gibi görmez. Yani örgütsel destek algı seviyesi yükseldikçe, çalışanın stres düzeyinin azalacağına dair fikir birliği oluşmuş durumdadır (Akın, 2008: 145-146).

2.8.2. Örgütsel desteğin davranışsal sonuçları

Örgütsel bağlılık

Karşılıklılık normu temelinde; örgütsel destek, organizasyonun refahını önemsemek için hissedilen bir zorunluluk oluşturmalıdır (Eisenberger vd., 2001: 45). Bununla beraber, örgütsel destek, ilişki ve duygusal destek gibi sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılayarak duygusal bağlılığı da artırmalıdır. Bu tür ihtiyaçların karşılanması, çalışanların üyelik ve rol statülerinin sosyal kimliklerine dâhil edilmesini içeren, kuruluşa güçlü bir aidiyet duygusu üretir. Bu nedenle örgütsel destek, çalışanların amaç ve anlam duygusuna katkıda bulunmalıdır. Örgütsel destek teorisine bakıldığında, yöneticinin isteyerek sağlamış olduğu iyi iş imkânları, çalışana kendini değerli hissettirmektedir (Rhoades vd., 2001: 833). Örgütsel desteği hisseden bir çalışan, örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için katkıda bulunmak hususunda kendini sorumlu hissedecek ve bu duygu onu örgütüne daha çok bağlayacaktır.

İşe bağılılık

Çalışanın bir işi yapabilme yeterliliği seviyesi, o işi yapabilme ilgisiyle bağlantılıdır. Çalışanların algıladığı yeterlilik düzeyi yükseldikçe hem örgütsel destek seviyesi hem de çalışanın işine olan ilgisi artış göstermektedir. (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701-702). O'Driscoll ve Randall'ın (1999) süt ürünleri alanında faaliyet gösteren örgüt çalışanları üzerinde uygulamış oldukları çalışma neticesinde; işe bağlılığın, örgütsel destek artışı ile beraber olumlu yönde bir artış gösterdiği ortaya konulmuştur. Örgütsel bağlılık ile işe bağlılık kimi zaman birbirleriyle karıştırılmalarına rağmen, örgütsel bağlılık genel olarak örgüte olan bağlılığı temsil ederken; işe bağlılık, çalışanın sadece işine olan duygularını temsil etmektedir. Desteklendiğini, korunduğunu ve güvende olduğunu hissettiğinde, çalışanın işe olan bağlılığı doğal olarak artacaktır (Kanbur, 2015: 80).

İşe ilişkin duygular

İşe ilişkin duyguları, iş doyumu ve olumlu ruh hali olmak üzere iki farklı kategoriye ayırmak mümkündür. İş doyumu, çalışanların işleriyle alakalı davranışlarının tamamını temsil etmektedir. Örgütsel destek, çalışanların duygusal ihtiyaçlarını karşılayarak iş doyumuna katkı sağlamış olur. Ayrıca, örgütsel destek, çalışanların yeteneklerine ve değerlerine önem verdiği için ruh hallerine de olumlu yönde katkı sağlamaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 701).

Performans

Örgütsel destek, verilen sorumlulukların ötesine geçen, standart iş etkinliklerinin ve kuruluş için uygun olan eylemlerin performansını artırmalıdır. George ve Brief'e (1992) göre, bu tür ekstra rol faaliyetleri, diğer çalışanlara yardım etmeyi, organizasyonu riskten koruyan eylemlerde bulunmayı, yapıcı önerilerde bulunmayı ve organizasyon için faydalı olan bilgi ve becerileri kazanmayı içerir.

İşten ayrılma niyeti

İşten ayrılma, çalışanların bir örgütte çalışırken, herhangi bir sebepten dolayı kendi istekleri ile ayrılma kararını veya örgüt tarafından işten uzaklaştırılmalarını temsil

etmektedir (Eren, 2000: 259). İşten ayrılma niyeti üzerinde örgütsel bağlılığın ve iş doyumunun etkisi olduğu yapılan çalışmalarda ortaya konulmuştur (Bozkurt, 2007: 40). 2018 yılında İstanbul'daki özel okulların lise kademesinde çalışan öğretmenler ve okul müdürlerine uygulanan bir çalışma sonucunda, örgütsel destek algısının işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmaya katılan kişilerin cevapları dikkate alınarak; örgütsel destek algısının, işten ayrılma niyetinin %40,4'ünü oluşturduğu belirtilmiştir.

2.9. Sanal Kaytarma

2.9.1. Sanal kaytarma kavramı ve kapsamı

Sanal kaytarma, çalışma ortamında yapılması gereken işlerin dışında bireylerin kendi çıkarlarını gözeterek teknolojiyi kullanmaları durumudur (Ceyhan, 2021: 651). Sanal kaytarma hem kamu kurumları içerisinde hem de özel sektör kuruluşları içerisinde gerçekleşebilen oldukça önemli bir konudur. Çünkü sanal kaytarma bazı durumlarda iş yükünü hafifletse de mesai saatleri içerisinde oluşması halinde verimliliği düşürerek olumsuz sonuçlar doğurabilir (Ceyhan, 2021: 652). Sanal kaytarma personel için iş amaçlı kullanıma sunulmuş bilgisayar ve internet kullanımının, kişisel hedefler için kullanıma durumudur. İş yerinde sunulan teknoloji kullanımı çalışanlara ve kuruma fayda sağlar, fakat kişisel amaçlarla kullanılırsa verimliliği ve güvenilirliği zedeler ve dolayısıyla bu durum sanal kaytarma anlamına gelir. Lim (2002), sanal kaytarmanın tanımını yaparken, çalışanların internette gezinme, mesai saatleri içinde iş dışı e-posta işlemleri için işyeri bilgisayarını kullanma gibi faaliyetlerin varlığından söz etmiştir. 2005 yılında çalışanlara uygulanan bir araştırma sonucuna göre, çalışanlar işyerinde oldukları süre boyunca zamanlarının büyük bir bölümünü iş dışı faaliyetlere harcamaktadır (Blanchard ve Henle, 2008: 1068). Sanal kaytarma, bir çalışanın, özellikle internet kullanımı yoluyla elektronik olarak aracılık edilen faaliyetlerde bulunduğu ve doğrudan amirinin işle ilgili olarak kabul etmeyeceği bir dizi işyeri davranışdır (Askew vd., 2014: 510; Lim, 2002: 675). Ugrin vd.'ne (2008) göre, sanal kaytarma internette geçirilen boşa zaman olarak tanımlanmaktadır. Daha net açıklayacak olursak; sanal kaytarma, örgüt tarafından çalışanlara sağlanan internet kaynaklarının kötüye kullanılmasıdır. Sanal kaytarma terimi, 2000'li yılların başında bilimsel literatüre dahil edilmiştir. Eskiden görülen

Çalışanların şirket internet erişimini mesai saatleri içinde kişisel amaçlarla kullanması olarak tanımlanan davranışlar arasında artık sanal kaytarma da yer almaktadır. Teknolojilerin gelişmesiyle birlikte kavramın alanı da genişlemiştir. Her türlü diğital teknolojilerin ve mobil cihazların bir işyerinde kişisel nedenlerle kullanımı, buna eklenmiş durumdadır. Sanal kaytarmanın yanı sıra, işle ilgili olmayan bilgi işlem, siber körlük, çevrim içi aylaklık, internet sapkınlığı, problemli internet kullanımı, işyerinde kişisel web kullanımı, internet bağımlılığı, internetin kötüye kullanımı vb davranışları açıklayan birçok terim vardır. Kumar ve cinsel içerik üreticileri ile alakalı açılan web siteleri de sanal kaytarma davranışı kategorisine dâhil edilmektedir (Piotrowski, 2012: 260). Bu terimlerin hepsi, aslında yapılan görevlerde kullanmak yerine, kişisel amaçların peşinden gitmek için teknolojik cihazları kullanan çalışanlara odaklanır. Bu nedenle, sanal kaytarma, bilgi teknolojilerinin kullanımı nedeniyle uygulanan özel bir ayrılma biçimini temsil eder (Koay vd., 2017: 1025). Yapılan bazı araştırmalarda sanal kaytarmanın kişinin boş zamanlarını verimsiz geçirmesine sebep olduğu ve kurumlara olumsuz yönde etki ettiği iddia edilirken, bazı araştırmalarda ise bireye yaratıcılık, esneklik ve öğrenme ortamı sağladığı için olumlu yönde etkisinin de olduğu aktarılmaktadır. (Blanchard ve Henle, 2008: 1069). Lim ve Chen (2012) ise yapmış oldukları araştırmaya göre sanal kaytarmanın yalnızca olumsuz yönlerinin olduğu kanısını reddetmiş ve çalışan personelin sanal kaytarma yaparak aslında iş verimliliğini artırmış olduğunu ve yaratıcılığını geliştirmiş olduğunu ifade eder. Stanton (2002), tarafından yapılan bir çalışmada da benzer şekilde olumlu birkaç noktanın olduğu, interneti ya da teknolojiyi fazla kullanan çalışanların, daha az kullanan çalışanlara göre müşteri memnuniyeti ve özendirme konusunda daha iyi olduklarını belirtmiştir.

2.9.2. Sanal kaytarma türleri

Sanal kaytarma çeşitlerini araştırmacılar farklı şekillerde sınıflandırmaktadırlar. Bunlar dört gruba ayrılarak, verimlilik ve kurum-birey açısından değerlendirmiştir (Anandarajan vd., 2004: 69-72). Çalışanların ve yöneticilerin, yıkıcı sanal kaytarma aktiviteleri (rneğin, yetişkinlere yönelik web siteleri ve evrimii oyunlar), eğlence amaçlı sanal kaytarma faaliyetlerini (rneğin, alışveriş ve amaçsız internette gezinme) ve kişisel öğrenme sanal kaytarma (rneğin,

profesyonel grupları ziyaret etmek ve kuruluşla ilgili haberleri aramak) dâhil olmak üzere dört farklı sanal kaytarma türünün olduğu belirtilmiştir. Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarmayı küçük (minor) ve ciddi (serious) sanal kaytarma olarak iki gruba ayırmışlardır. Küçük sanal kaytarma, kişisel e-posta alıp göndermeyi, haber, finans ve spor sitelerini ziyaret etmeyi içermektedir. Ciddi sanal kaytarma ise çevrimiçi kumar oynamayı, müzik indirmeyi ve yetişkinlere uygun içerik sitelerini ziyaret etmeyi temsil etmektedir (Blanchard ve Henle, 2008: 1070). Lim (2002), sanal kaytarmayı gezinme (browsing) ve e-posta faaliyetleri gibi iki kategoriye ayırmıştır. Gezinme faaliyetleri internette sohbet etme, alışveriş yapma, haber ve spor sayfalarını dolaşmak gibi aktiviteleri temsil ederken, e-posta faaliyetleri ise gönderme, alma ve kontrol etme işlemlerini temsil etmektedir. Mastrangelo vd. (2006), sanal kaytarma türlerini, üretken olmayan/üretkenlik karşıtı ve zarar verici/yıkıcı sanal kaytarma olarak sınıflandırmıştır. Üretken olmayan kaytarma türlerine örnek olarak çevrimiçi bankacılık işlemleri yapmayı gösterebiliriz. Zarar verici ya da yıkıcı sanal kaytarmaya ise yasadışı uygulamalarla ilgilenmeyi örnek göstermemiz mümkündür. Blau vd. (2006), sanal kaytarma aktivitelerini üç gruba ayırmıştır. Bunlar; göz atma, iş dışı e-posta ve etkileşimdir. Göz atma ve iş dışı postanın daha fazla zaman kaybına sebep olduğunu; etkileşimli sanal kaytarmanın ise daha az zarar verici olduğunu belirtmişlerdir. Robinson ve Bennett (1995) ise sanal kaytarma etkinliğini önemli ve önemsiz sanal kaytarma olarak ikiye ayırmıştır.

2.10. Sanal Kaytarmayı Etkileyen Faktörler

2.10.1. Sanal kaytarma davranışında cinsiyetin etkisi

Cinsiyetin sanal kaytarma davranışına etki edip etmediği birçok araştırmaya konu olmuştur. Özler ve Polat'a (2012) göre cinsiyet, sanal kaytarma davranışlarının hem sıklığını hem de çeşidini etkilemektedir. Benzer bir araştırma sonucu da Garrett ve Danziger (2008), tarafından aktarılmıştır; bu araştırmaya göre de cinsiyetin sanal kaytarma üzerinde etkisinin olduğu aktarılmıştır. Lim ve Chen (2012) ise cinsiyetin internet uygulamaları hususunda etkisinin olduğunu savunmaktadır. Buna nedenin de interneti kullanma amaçlarının kadınlarda ve erkeklerde değişiklik göstermesidir. Sosyal medya kullanımının cinsiyete göre değişkenlik gösterip göstermediğini tespit etmek için Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesindeki

Yönetim Bilişim Sistemleri, İşletme, Siyaset Bilimi, Kamu Yönetimi, Maliye ve İktisat bölümü öğrencileri üzerinde bir çalışma yapılmıştır. Çalışmanın sonucuna göre; erkek öğrenciler, kız öğrencilerine göre “oyun oynama” sanal kaytarma davranışına daha meyilli iken, kız öğrenciler “sohbet etme” maksadıyla sosyal medyayı kullanmayı tercih etmektedirler. Andressen vd. (2014), sanal kaytarma davranışının ve süresinin erkeklerde çok daha fazla olduğunu savunmaktadır. Seçkin ve Kerse (2017), üniversite öğrencilerinin sanal kaytarma faaliyetlerinin yaşa ve cinsiyete göre farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur. Bunun sonucunda erkek öğrenciler “eğlence amaçlı video izleme” ve “oyun oynama” davranışlarını kız öğrencilere göre daha çok tercih etmektedir. Aynı zamanda öğrencilerin sosyal medya kullanımı da cinsiyet ve sanal kaytarma arasında bir ilişki olduğunu göstermiştir. Mastrangelo vd. (2006), kadınların interneti erkekler kadar çok kullanmadığını, erkeklerin çalışma ortamında kişisel internet kullanımını daha fazla gerçekleştirdiğini ifade etmiştir. Aynı zamanda genç bireylerin sanal kaytarmaya olan eğiliminin yaşlılardan daha fazla olduğu ifade edilmektedir. Aydın Adnan Menderes Üniversitesi’nin Turizm Yüksekokulu öğrencilerinin, turizm stajında sergilemiş oldukları sanal kaytarma üzerine yapılan bir araştırmada, turizm öğrencilerinin sanal kaytarma ile olan ilişkilerinde cinsiyet açısından anlamlı bir değişiklik olup olmadığı tartışılmıştır. Araştırma sonucuna göre cinsiyet ile sanal kaytarma etkinliği arasında cinsiyete göre anlamlı bir farklılık olduğu kaydedilmiştir. Buna göre erkek öğrenciler önemsiz sanal kaytarmada kız öğrencilerden daha çok sanal kaytarma davranışında bulunmuştur. Garrett ve Dangizer (2008), erkek çalışanların özellikle çalışan kimlikleri ile daha fazla sanal kaytarma faaliyetinde bulunarak, kadınlardan farklı olarak daha çok oranda eğlence odaklı internet kullanımını tercih ettiğini belirtmiştir. Yapılan araştırmalara bakıldığında; erkeklerin kadınlardan çok daha fazla sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu ve hatta sanal kaytarma sürelerinin de kadınların sanal kaytarma etkinlik sürelerinden fazla olduğu birçok araştırma sonucunda ortaya konulmuştur.

2.10.2. Sanal kaytarma davranışında kişilik özelliklerinin etkisi

Kişilik özelliklerinin sanal kaytarma davranışına etkisinin olup olmadığı ve hatta ne şekilde olduğu birçok defa araştırma konusu olmuştur. Jia vd. (2013), yapmış oldukları araştırmada kişiliğin sanal kaytarmaya etkisini araştırmıştır. En önemli

görülen dört kişilik özelliği şu şekilde belirtilmiştir. Bunlar; vicdanlı olma, duygusal stabilite, dışa dönüklük ve tecrübeye açıklıktır. Belirtilen kişilik özellikleri ile sanal kaytarma arasında oluşan bağ için şunlar söylenebilir: vicdanlı olan bireylerin, çalışma ortamında yapmış oldukları işe karşı sahip oldukları sorumluluk duygusu daha fazla olduğundan bu kişiler sanal kaytarmaya meyilli değildirler. Vicdanlı olma duygusuna sahip olan kişilerde düzenli olma ve güvenilir olma duyguları da gelişmiştir. Tüm bunların etkisiyle vicdanlı olan bireylerin karakter özelliği ile sanal kaytarma faaliyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Duygusal stabilite ise daha çok aşırılıktan uzak olan bir karakter özelliğidir. Endişe, üzüntü ve olumsuz yönlü olan duygusal durumlardan daha uzaktırlar. Bu nedenle duygusal stabilite duygusu olan bireyler daha istikrarlı kararlar aldığı için sanal kaytarma ile pozitif bir ilişki sergilemez. Aksine duygusal stabilitesi olan çalışanlar daha yüksek kalitede performans gösterir. Dışa dönük kişiliğe sahip insanlara baktığımızda ise durumun daha farklı olduğunu görebiliriz. Bu kişiler, iş dışı hayatın akışında da sosyal ve enerjik bireylerdir. İnternet kullanımını ve sanal kaytarmayı sosyal olmaları sebebiyle daha fazla kullanırlar. Yani mesai saatleri içerisinde olmalarına rağmen, sosyal bağlarını güçlendirmekten de geri kalmaz ve sanal kaytarmada önemli rol alabilirler. Yani, dışa dönüklük kişilik ile sanal kaytarma arasında pozitif bir ilişki vardır. Tecrübeye açıklık ise adından da anlaşıldığı üzere kişinin iş hayatında ve zihinsel hayatında sahip olduğu orijinalliği ve derinliği ifade eder. Tecrübeye açık bireyler de çalışma ortamında iş performansına olumlu şekilde katkıda bulunurlar. Yani sosyalleşme ihtiyacı olan kimseler sanal kaytarmada daha aktifken, sorumluluk alan disiplinli bireyler sanal kaytarmada daha pasiftir. Tüm bu bulgular kişiliğin sanal kaytarma üzerinde etkili olduğunu gözler önüne sermektedir. Günlük hayatta ve finansal ortamlardaki teknolojiden yararlanma yüzdesi giderek artmış olup, söz konusu teknoloji özellikle örgütsel amaçlara ulaşmak adına daha fazla kullanılır hale gelmiştir. İşletmelerde, çalışma hayatında kullanılan internet gibi süreci kolaylaştıracak olan teknolojiden yararlanılması, çalışanlar arasında oluşan etkileşimi olumlu etkileyerek daha verimli ve olumlu yönde katkı sağlayacak olup, örgütsel öğrenme potansiyelini artırır (Keklik vd., 2015: 129-144). Ayrıca internetin çalışma ortamlarında daha yaygın biçimde kullanılması, birçok fayda sağlasa da kişisel amaçlı kullanımı da aynı şekilde arttırmıştır. İnternet kullanımının bu denli kolay ve yaygın olması bireylerin interneti mesai saatleri içerisinde kullanımını da arttırarak,

işleriyle ilgileniyor gibi yaparak, aslında interneti kendi kişisel alanları için kullanmaları gibi durumların oluşması sanal kaytarma terimini de etkiler hale gelmiştir (Jia vd., 2013: 360). Yapılan araştırma sonuçları, sanal kaytarmanın kişiliği etkilediği yöndedir ve sanal kaytarma davranışı hangi karakter özelliğinde daha çok ortaya çıkmaktadır sorusuna yanıt aramıştır. Özkalp ve Kirel'e (2010) göre, kişi kendi karakter yapısı ile çalışma ortamındaki sorumluluk alacağı rolü arasında bağ kurarak, bireysel hedefleri ile örgüt amacı arasında bir bütünlük kurmaya çalışır. Bu sebeple karakter, kişinin çalışma ortamı ve mesleğini fark etmesi ve benimsemesinde büyük bir rol oynamaktadır. Costa ve McCrae (1992), beş kişilik özelliğinin sanal kaytarma üzerinde olan etkisini incelemiştir. Bunlar dışa dönüklük, sorumluluk, duygusal denge, uyumluluk ve açık görüşlülüktür. Dışa dönüklük özelliği ile yapılan araştırmalar sonucunda, sanal kaytarma ile dışa dönük olma özelliği arasında pozitif bir ilişki saptanmıştır. Alarcon vd. (2009); Zhai vd. (2013); Yaşın (2016); Barric ve Mount (1991); Furnham ve Miller (1997), iş performansı ile kişiliğin dışa dönük özelliği arasında önemli derecede pozitif bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadırlar. Öte yandan sorumluluk, duygusal denge ve açık görüşlülük boyutlarının, sanal kaytarma davranışı ile negatif yönde bir ilişkiye sahip olduğu saptanmıştır. Uyumluluk boyutu ile sanal kaytarma davranışı arasında ise herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Aynı zamanda yapılan araştırmalarda iş ortamında sanal kaytarmanın stres ile ilişkisi, özellikle uzun dönemde yapılan stresin kişilik üzerine etkisi olduğu kanısına varılmıştır. Kinman ve Jones (2005), kısa süreli stresin bireyler üzerinde olumlu etkisinin olduğunu, fakat uzun süren stresin bireyin fizyolojik ve psikolojik açıdan yıpratıcı etkisi olduğunu savunur. Bu durum sanal kaytarmanın, stres ve kişilik ile bir bağı olduğunun da kanıtıdır (Kinman ve Jones, 2005: 102).

2.10.3. Sanal kaytarmanın hukuki boyutu

Sanal kaytarmanın hukuki boyutu, özellikle örgütsel adalet kavramı üzerinden incelenmiştir. Örgüt, bir kuruluşa bağlı alt bölümlerin bütünü olarak bilinmektedir. Örgütsel adalet ise adalet kavramının çalışma ortamı içerisinde uygulanmasıdır. Bu bağlamda örgütsel adalet dediğimizde İçerli'ye (2010) göre, günlük hayatın akışında yer alan, çalışma ortamında yaşanan iş yükü dağılımı, iş giriş çıkış saatlerine verilen önem, yetkiler ve ücret düzeyi gibi birçok alan hakkında bilgi sahibi olup, adaletli bir

şekilde değerlendirme süreci olarak belirtilebilir. Bu sayede kurum içerisinde çalışan bireylerin çalışma ortamında oluşan herhangi bir adaletsizlik durumunu daha iyi şekilde kıyaslamalarını ve bu durumu ortadan kaldırabilmeleri çalışma ortamında oluşan örgütsel adalet kavramının önemini arttırmaktadır. Örgütsel adalet kavramı bazı boyutlar içerir. Bunlar dağıtımsal adalet, işlemsel adalet ve etkileşimsel adalettir. Dağıtımsal adalet, örgütün çalışanlarına yapılan işlemler sonucunda hak ettikleri kazanımları verme işlemidir. Karşılıklı bir durum söz konusudur. Çalışan örgütün amaçlarını yerine getirmeyi hedeflerken, çalışanlarda örgüt içerisinde kendilerine sunulan hakları kazanmak ister. Dağıtımsal adalet burada karşımıza çıkar. Örgüt kazanımları, çalışan personeller arasında nasıl ve ne şekilde dağıtıldığı ile ilgili konuları temsil eder. Genele baktığımızda, tüm kurumlar çalışanlarına eşit oranda değer gösterdiklerini iddia eder, fakat durum gerçekte öyle değildir. Çalışanın birçok özelliği göz önüne alınır. Kişinin potansiyeli, karakter özelliği, yaşı, tecrübesi, ilgilendiği alanların hiçbiri her insanda eşit olamayacağı gibi, kurumun çalışanlarına vermiş oldukları değer de eşit olamaz. Her çalışanın kurumdan alacağı kazanım farklıdır. Bu süreçte kazanımların ne kadar olacağı ve kimin hangi kazanımdan ne kadar pay alacağı dağıtımsal adalet kavramı ile incelenebilir. Diğer bir adalet boyutu ise işlemsel adalettir. Dağıtımsal adalet kimin ne kadar kazanım alacağını özgün şekilde ortaya koysa da çalışanların dağıtım yapılmasının yanı sıra çalışanların adalet algısından ne anladıkları da önemlidir. Bu nedenle dağıtımsal adalet, örgütsel adalet kavramını anlamak için yetersiz kalmıştır (Karaeminoğulları, 2006: 16-17). İşlemsel adalet ise sosyolojik ve ekonomik sebepler dışında, sürece daha eleştirel yaklaşmaktadır. Gerçekleşen dağıtım kazanımlarının sonucundan ziyade, sürecin ne kadar adil olup olmadığına odaklanır. İşlemsel adalet verilen kararların adaletli olup olmadığını incelemektedir. Örneğin; personelden biri terfi ettirildiği zaman, çalışanlar kim olduğundan ziyade, bu davranışın adaletli olup olmadığını değerlendirirler. İşlemsel adalet karar alma süreçleri hakkında; fiilin tutarlılığını, doğruluğunu, kontrol edilebilirliğini, düzeltilebilirliğini ve etik olup olmadığını açıklamaktadır (Çakıcı, 2012: 22). İşlemsel adaletin genel ilkeleri tarafsızlık, herkesin eşit şekilde faydalanabilmesi ve objektiflik üzerinedir. Atalay (2005), işlemsel adalet kavramının iki ana odak noktası olduğunu savunur. Bunlardan ilki, örgütsel kararların alınmasında kullanılan kurallar ve ölçütlerin yapısal özellikleridir. Karar ile ilgili durumlarda tüm

Çalışanların katılması ve ayırım yapılmaması göz önüne alır. Diğerk ana kavram ise çalışan herkesin eşit şekilde bilgilendirilme sürecidir. Sanal kaytarma, çalışan personelin adaleti algılama ve buna bağlı olarak ortaya koydukları davranış ve tutumları etkilemektedir. Bu konuda yapılan bazı araştırmalar, örgütsel adalet kavramı ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında negatif bir ilişkiyi ortaya çıkarmıştır. Ne kadar çok sanal etkinlik varsa o kadar az örgütsel adalet düzeyi düşüktür diyebiliriz. Aynı zamanda Endonezya’da Fathonah ve Hartijasti (2014) tarafından yapılan bir araştırmada; çalışma ortamında çalışanların interneti kendi çıkarları için kullandıklarında, verim oranının daha da düşüğü gözlemlenmiştir. zcan (2019), alışanların bu kullanımı çalışmaya bir ara verme olarak gördüklerini, kurumun ise bu durumun çalışmanın verimliliği azaltan ve üretkenliğe karşı bir tutum olarak gördüğünü ifade eder. Sanal kaytarma etkinlikleri ile örgütsel adalet arasında ilişki olduğu öne sürülen çalışmalarda; çalışanların bu konudaki tutumunun, amaçlarının işten uzaklaşma olduğu, işi erteleme veya işe karşı bir tepkide bulunma niyetiyle yaptıklarını ifade etmek mümkündür. Fakat bazı araştırmalar ise örgütsel adalet ile sanal kaytarma davranışı arasında herhangi bir ilişkiye rastlamamıştır. Bunun sebebi olarak örgütsel adaletten ziyade, sanal kaytarmanın daha çok özel nedenlerle ya da kişisel etkenlerle ilgili olabileceği düşünülmüştür. Lim (2002), işyerinde internet kullanan çalışanların üzerinde sanal kaytarma ile örgütsel adalet arasında olan negatif ilişkiye dayanarak yaptığı araştırmada; çalışanların örgütlerinde dağıtımsal adalet, işlemsel adalet ve etkileşimsel adalet açısından adaletsizlik olduğunu hissettiklerinde, daha çok sanal kaytarma etkinliğinde bulunduklarını tespit etmiştir. Bir diğerk araştırmada ise, Tahran’da otomobil sektöründe çalışan personel üzerinde uygulayan Ahmadi vd. (2011), aynı şekilde dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve işlemsel adalet algılamalarında sanal kaytarma ile negatif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır. Benzer bir çalışma da İspanya Eyalet niversitesinde gerçekleştirilmiştir. Yine benzer sonuca ulaşılmış, sanal kaytarma ile örgütsel adalet arasında negatif bir ilişki ortaya konulmuştur. Yani alışanların örgütsel adalet algılamaları arttııka, sanal kaytarma etkinliklerinin azalacağı sonucuna ulaşabiliriz. Sanal kaytarma faaliyetlerinin hukuki boyutu olarak başka bir husus daha vardır. Sanal kaytarmanın ne kadar yapıldığı ile alakalı bilgi sahibi olabilmek için işletme içerisinde birçok izleme sistemleri kullanılmaktadır. alışan personel bu sistemler aracılığı ile takip edilmekte ve sanal

kaytarma etkinliğinde bulunan çalışanların fark edilmesi sonucunda, çalışanın uyarılması ya da iş akdinin fesih edilmesi gerçekleşir. Yani kurum içerisinde interneti kullanarak iş dışında herhangi bir platformda gezinme, eğlenceli videolar izleme, anlık mesaj iletme gibi durumlar, çalışanlar için yasal sorunlar doğurabilir (Anandarajan vd., 2004: 69). Bu bağlamda, Yargıtay 9. Hukuk Dairesi 2007/27583 esas, 2008/5294 sayılı ve 17.03.2008 tarihli kararında, iş yerinde yapılan sanal kaytarma ile ilgili kararlar almıştır. Bunlardan biri, işverenin iş yerinde interneti özel amaçla kullanımına izin verilmeyeceği, ancak acil bir durum söz konusu olduğunda kullanıma izin verileceği şeklindedir. Aynı zamanda işçinin bilgisayarına pornografik resimler, videolar ya da kişisel fotoğrafları işletmenin verisi ile indirmesi veyahut yüklemesi uygun değildir. Bu karardan şu anlaşılabılır; internet verileri her bilgisayarda iz bırakabilir ve bu durum kuruma önemli ölçüde zarar verebilir. Farklı bir kararda ise, Yargıtay'ın bahis sitesine girme konusunda aldığı, 2006/26792 no'lu kararı, iş saatleri içerisinde anlık mesajlaşma konusunda aldığı, 2010/14752 no'lu karar, işyerinin faks numarasını sitede belirtme konusunda aldığı, 2008/29779 no'lu karar ve kendi adına site açma gibi tutumlarda bulunan çalışanlar hakkında alınan kararlara dayanarak, iş sözleşmelerinin fesih kararı uygulanabilir. Yargıtay bu kararlarıyla sanal kaytarmanın işveren ve çalışan üzerindeki hukuki boyutuna açıklık getirmektedir. Yargıtay için sanal kaytarma çalışanın işten çıkarılması için yeterli bir sebep iken, bazı durumlarda İK, m.25/h'ne göre tazminat ödenmeden fesih işlemi yapması için yeterli olmamaktadır. 4857 sayılı İş Kanunu (İK) dışında iş ortamında uygulanması gereken kurallar, 657 Devlet Memurları Kanunu (DMK) da çalışanlar için yasal sorumluluklar içerir. Yasalarda açık ve net şekilde sanal kaytarma ile alakalı hükümler mevcut değildir. Fakat DMC, m.125/B/e fıkrasına göre, devlete ait olan resmi eşyaları, araç ve gereçleri kişisel işlerde kullanma eylemi kınama cezasına; DMC, m.125/C/c fıkrasına göre, devlete ait olan resmî belgelerin, benzeri araç ve gereçlerin kişisel çıkarlar için kullanılması aylıktan kesme cezasına sebep olur (Baydar, 2021: 22). Çalışanların iş yerlerinde özellikle işveren kurumun internetini ve verilerini kendileri için kullanmaması gerekmektedir. Aksi takdirde işveren kurum ya da kimse ile çalışan arasında oluşan bağ zarar görmektedir. Bu tür kararların ya da durumların hepsi iş sözleşmesi içerisinde yer almaktadır. İşyeri kurallarının dışına çıkılması, feshetme işlemine neden olmaktadır. Bu durumda işveren için güven duygusu azalmakta ve

yasalarca kendisine verilen hakları uygulamaktadır. Ayrıca 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu'nun 136. maddesine göre, özel verilerin hukuka aykırı şekilde dağıtılması, kullanılması yasak olmakla beraber, bunu yapan kişi için bir yıldan dört yıla kadar hapis cezası verilebilir. Tüm bu kanun ve kararlar hem işveren kurumu hem de çalışan bireyi disiplinli çalışma ortamlarında çalıştırmak için sosyal düzeni ve iş hayatını düzenlemeye yönelik yapılmaktadır. Sanal kaytarmanın hukuki boyutlarının sonucu diğer boyutlarına nazaran daha ciddi ve kurallıdır. Bu yüzden internet ve bilgisayar kullanımı protokollerinin belirlenmesinde yarar vardır.

2.11. Sanal Kaytarmanın Sonuçları

Son senelerde yaşanan ekonomik, sosyal ve çevresel değişimlerden dolayı teknolojinin ve teknolojik ürünlerin kullanımı giderek artmaktadır. Teknolojinin yaygınlaşmasıyla beraber, bilgiye ulaşma hızı ve ulaşılan bilginin bilgisayar, tablet, akıllı telefonlar aracılığı ile kolayca erişilmesi günden güne artış göstermektedir. Bilgiye bu kadar kolay erişebildiğimiz ve iletişim teknolojilerini ve interneti bilgiye ulaşmak amacıyla aktif biçimde kullanabildiğimiz için, bu çağa bilgi çağı adı verilmektedir. İnternetin ve teknolojinin kullanım alanı da oldukça geniştir. Örneğin; araştırma yapma, şarkı dinleme, çevrimiçi oyunlara katılma, alışveriş yapma, iletişim kurma, bankacılık işlemleri yapma gibi birçok alanda kullanılır. Günümüzde bilişim teknolojileri hayatın vazgeçilmez bir parçası olmuştur. Bu sebeple bilişim teknolojilerinin hem kişisel hayatta hem de iş hayatında büyük yer kapladığı aşikârdır. İnternetin işyerlerinde kullanılması, çalışan personelin iş yükünü hafifletmesinde fayda sağlarken, diğer yandan bilgiye daha hızlı erişebilmelerine ve iletişimi kolayca geliştirmelerine olanak sağlar. Ancak internet kullanımının artmasıyla, çalışanların görevleri dışında da internet kullanımı artmaya başlamıştır. Çalışanların, teknoloji ve internet kaynaklarını işle alakalı görevleri yerine getirmesi için kullanması beklenirken, kişisel ve eğlence amaçlı kullanması sanal kaytarma kavramını doğurmaktadır. Çalışanların interneti kullanırken sanki işini yapıyormuş gibi davranıp aslında kişisel işlerini yapması, sosyal medya hesaplarına girmesi, oyun oynaması ve dolayısıyla iş harici uğraşlarla vakit geçirmesi sanal kaytarma durumudur. Sanal kaytarmanın yararları ve zararları tartışılmaktadır. İş ortamında çalışanların internet kullanımı, iletişimi kolaylaştırmakta olup beraberinde birçok kolaylığı da

getirmektedir. Özkalp ve Kirel'e (2010) göre, personelin çalışma saatleri içerisinde iletişim kurmaları, e-mail alıp göndermeleri, çalışma ortamının doğal bir parçası olarak değerlendirilebilir ve bu durum motivasyonu arttırabilir. Ayrıca çalışma ortamında kullanılan internetin iş tatminini arttırdığı, stresi azalttığı ve hatta yaratıcılığı geliştirdiği belirtilmektedir (Blanchard ve Henle, 2008: 1069). Kişisel gelişim hedefleri doğrultusunda personel, örneğin; makale indirme, araştırma yapma, mevcut güncel olayları takip etme, okuma yapma gibi aktivitelerle sanal kaytarmayı daha çok faydalı bir hale getirmektedir. Bu durum örgütsel öğrenmeyi etkilemektedir. Ancak sanal kaytarmanın olumsuz yönlerinin daha çok olduğu düşünülmektedir. Çalışma saatleri içerisinde verilen sorumluluk dışında başka şeylerle meşgul olunması, işin verimliliğini azaltır ve iş tatminini düşürür. Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarma türlerini ikiye ayırmıştır. Bunlar önemsiz ve ciddi sanal kaytarma olmak üzere gruplandırılmıştır. Önemsiz sanal kaytarma daha çok örgüte zarar verilmediği düşünülen faaliyetleri içerir. Online alışveriş yapmak, kişisel e-postaların alınması, müzik ya da uygulama indirme gibi eylemlerden oluşur. Bu tür sanal kaytarmanın zararsız ve doğal olduğu düşünülürken, ciddi sanal kaytarma denilen davranışlar ise çalışanların çalışma saatlerinde sorumlu oldukları durumları ve yasal sorumluluk boyutunu da bilmelerine rağmen bilmiyormuş gibi davranış sergilemeleridir. Bu tür davranışlar aynı zamanda yıkıcı sanal kaytarma faaliyetleri olarak da adlandırılır. Sanal kaytarmanın olumlu ya da olumsuz etkilerde bulunması kişinin karakteristik özellikleri ile de bağlantılıdır. Çünkü sanal kaytarma üzerinde karakterin etkisi inkâr edilemeyecek kadar fazladır. Yapılan araştırmalar sonucunda dört temel kişilik özelliği belirtilmiştir. Bunlar; vicdanlı olma, duygusal stabilite, dışa dönüklük ve tecrübeye açıklıktır. Sanal kaytarma ve kişilik özellikleri ile ilgili bulunan bulgulara göre ise duygusal stabilite, vicdanlı olma ve tecrübeye açıklık özellikleri sanal kaytarma ile negatif yönlü bir ilişki içerisindedir, dışa dönüklük boyutu ise pozitif ilişkili olarak tespit edilmiştir. Yani sorumluluk duygusu taşıyan, öz disiplini yüksek, duygusal denge boyutu yüksek, kişiler arası iletişim kurabilen çalışanlarda sanal kaytarma davranışı azalır; sosyal olan, iletişim gücü yüksek olmasına rağmen bunu iş ortamı dışında da aktif kullanan çalışanlarda sanal kaytarma davranışı artar. Sanal kaytarmanın sadece kişilik ile olan ilişkisini değil aynı zamanda cinsiyet farklılıkları ile olan ilişkisini de gösteren araştırma sonuçları, ortaya birçok görüş koymuştur.

Garrett ve Dangizer (2008) gibi araştırmacılar, erkeklerin kadınlara oranlara daha çok sanal kaytarma yaptığını ve daha çok zaman harcadığını savunmuştur. Erkekler kullanım alanı olarak eğlence amaçlı ve oyun oynama türünde alanları tercih etmektedir. Sanal kaytarma şimdiye kadar cezasız bir faaliyet gibi görülse de hukuki olarak durum hiç de öyle değildir. Alınan ve uygulanan birçok karar sanal kaytarmanın engellemesi ve daha adil bir çalışma düzeni sağlanması içindir. Bu yüzden hukuki açıdan bakıldığında, özellikle ciddi sanal kaytarma davranışlarında işveren çalışanını uyarmadan iş sözleşmesini feshedebilir. Bunlar işveren kurumun bir nevi çalışma ortamındaki verimliliğini, iş tatmininin olumsuz yönde etkilenmemesi için alınmış savunma mekanizmalarıdır. Aksi takdirde çalışan ile işveren arasında güvensizlik oluşabilir ve tüm çalışanlar bu durumdan etkilenebilir. Sonuç olarak sanal kaytarma kavramı ister kamu kurumlarında ister özel kurumlarda olsun oldukça önemli bir kavramdır. Teknolojinin gelişmesiyle tamamen hayatımızın bir parçası olan internet kullanımı, tüm insanları ilgilendirdiği için özellikle çalışma ortamında yer alan personel için son derece kritik bir olgudur. Çalışan bireylerin bu kullanımı mesai saatleri içerisinde iş yerlerine olan sorumlulukları için yapmaları doğrultusunda bir sorun çıkarmazken, erişilebilirliğin yüksek olmasıyla çalışanların işleri dışındaki konularla ilgilenmesine yol açabilmektedir. Sanal kaytarma özel ya da kamu kuruluşları olmak üzere pek çok kuruluşu aynı zamanda çalışanları da olumsuz şekilde etkileyen sonuçları içerir. Özücü ve Yıldız'ın (2014) ifade ettiği gibi, sanal kaytarma madalyonun iki yüzü gibidir, meslek hayatına fayda sağlayabilirken, diğer karanlık yüzü ile de iş tatmini ve verimliliği düşürebilir.

2.12. İşten Ayrılma Eğilimi

İşten ayrılma eğilimi kavramı birçok araştırmacı tarafından farklı şekillerde ifade edilmektedir. İşten ayrılma eğilimi, çalışanın işine karşı olumsuz tutumlarından ve işveren örgütten kendi isteği ile ayrılma kararına bağlı olarak meydana gelmektedir. Tepper vd.'ne (2009) göre işten ayrılma eğilimi, çalışan kişinin sürekli olarak ayrılmak isteme düşüncesi ile birlikte, alternatif iş olanaklarına şans verme olasılığının artması durumudur. İşten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının olacağına dair birçok ipucunu içinde barındırır ve işten ayrılma davranışının gerçekleşeceğinin haberini vermektedir (Tett ve Meyer, 1993: 259). Aynı zamanda birçok yazara göre, işten

ayrılma niyetinde olmak bir istifa işaretidir. İşten ayrılma eğilimi, çalışan bireylerin çalışma koşullarından memnun ve tatmin olmamaları durumunda göstermiş oldukları aktif eylemler olarak tanımlanmaktadır (Rusbult vd., 1988: 599-627). İşten ayrılma eğilimi kavramı, iş gücü devri kavramından ayrı değerlendirilemez. İş gücü devri bir kurumda çalışan bireylerin örgütle olan ilişkilerinin sonlanması ve yerlerine yeni personel alınmasının sıklık derecesini ifade eder. İş gücü devri iki yönlüdür. Bunlar, gönüllü olarak işten ayrılma ve işten çıkarılma durumudur. Shaw vd. (1998), gönüllü olarak işten ayrılma çalışan personelin kendi kararı iken, işten çıkarılma kararı ise işverene aittir diye ifade etmektedir. Yani iş gücü devri ne olursa olsun, işgörenin işten ayrılma durumunu açıkça belirtmektedir. Gaertner'e (1999) göre ise, işten ayrılma durumu çalışanın kendi isteği ile sosyal bir sistem içerisinde çıkma eğilimidir. Çalışan bireyin işe girmesi ve işten ayrılma dönemi arasında bir süreç vardır. İşe başlamakla çalışan, örgütsel sosyalleşme süreci içerisine girer. Bu dönemde çalışan ve örgüt etkileşim halinde olup, birbirini etkilemektedir. Bunun sonucu olarak, çalışan birey ister istemez bir çalışma temposuna, iş motivasyonuna, başarıya, iş tatminine ve örgütsel bağlılığa sahip olmaya başlamaktadır. Bu durumlardan birinin ya da birkaçının düşük olması halinde, çalışan işten ayrılma eğilimi göstermeye başlayabilir. Çünkü ayrılma fikri ya da düşüncesi fiilen terk etme davranışını yapmaktan önce gelir. Çünkü işten ayrılma eğilimi, işten ayrılma fiilinin bir nevi habercisi konumundadır (Lambert vd., 2001: 245). Jung vd.'ne (2010) göre, işten ayrılma eğilimi; çalışanın işini bırakacağına yönelik bir uyarı işaretiyken, çalışan bireyin iş değiştirme niyetini tespit etmek için de oldukça önemlidir. Lyons (1971), işten ayrılma eğilimi terimini, bir bireyin örgütü bırakma eğilimi olarak ifade etmektedir.

Yapılan tanımlardan da anlaşıldığı gibi işten ayrılma eğilimi, yalnızca işten ayrılma eylemini kapsamaz, aynı zamanda yeni bir iş bulma eylemini de kapsar. Doğan ve Oğuzhan (2015), işten ayrılmaya yönelik yapılanların başında; ciddi bir şekilde iş aramayı düşünmek, alternatif durumlar hakkında bilgi edinmek ve tabi ki işten ayrılma eğilimini göstermek gelir. Aynı zamanda iyi bir çalışanın gönüllü şekilde işten ayrılması, örgüt açısından hem maliyetli hem de iş akışı sekteye uğrayacağı için zararlıdır. Mobley (1977), ayrılma niyetinin altında yatan sebebin tatminsizlik olduğunu söylemektedir. Steel ve Ovalle (1984) ise işten ayrılma eylemi ile işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık ile iş tatmini kavramlarının arasındaki ilişkiyi

karşılaştırmıştır. Bu konu üzerinde yapılan araştırmalarda, iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasında negatif bir ilişkinin olduğu hem teorik hem deneysel bulgularla ifade edilmektedir (Scott vd., 2006: 519; Karatepe vd., 2006: 547). Bu sebeple, örgütler çalışanların çalışma ortamlarını, davranış ve tutumlarını, beklentilerini ve motivasyonlarını göz önünde bulundurmalıdır. Eğer ortaya çıkan işten ayrılma eğilimine örgüt tarafından müdahale edilmez ise, bu eğilim zaman içerisinde işten ayrılmaya dönüşebilir. İşten ayrılma yaşandıktan sonra çalışanı geri döndürmek mümkün olmamaktadır. Fakat çalışanda henüz işten ayrılma eğilimi varken gerekli tedbirler alınarak bu durum düzeltilebilir. Bu yüzden örgüt için işten ayrılma eğilimi dikkat edilmesi gereken bir faktördür (Yıldız, 2008: 41).

2.13. İşten Ayrılma Eğiliminin Önemi

Günümüzde yaşanan birçok finansal ve bölgesel olayların, dünya ekonomisi için çok önemli olduğu gerçeği günden güne artmıştır. Neticede çalışanların işten ayrılma eğilimi sıkça konuşulan konulardan birisi olmuştur (Özer ve Yurdun, 2012: 73). İşten ayrılma eyleminin gerçekleşmiş olması örgütlerin sahip oldukları iş tecrübesi birikimini kaybetmeleri anlamına geldiğinden, örgütler için bir nevi kayıp olarak kabul edilebilir. Fakat bu kayıplar kolay şekilde telafi edilememektedir. Oysa söz konusu kayıplar yaşanmadan önce tespit edilmesi ve telafiedilmesi, kurumlar için hayli kolay bir durumdur. Kurumun verimli bir performans göstermesinin önünde engel olarak görülebilmektedir. Ayrıca bu durum, sadece iş performansı düşük çalışanlar için geçerli değildir. Performansı ve çalışma düzeyi beklenenin altında olan bir çalışanın işten ayrılması istenen bir durum olabilirken, nitelikli ve performans düzeyi yüksek olan bir çalışanın ayrılması, işveren ve örgüt tarafından kabul edilmesi zor bir durumdur. Çünkü işten ayrılmanın sadece iş tecrübesi yanı yoktur, işten ayrılmanın sebep olduğu maliyetler de göz ardı edilemez. Ayrılan tecrübeli çalışanın kurumda nitelikli hale gelmesi için yapılmış yatırımlar, yeni başlayacak olan çalışan için yapılacak harcamalar, acemi iken yapmış olduğu hatalar, örgüt itibarının zedelenmesi, tazminat ve yasal ödemeler gibi birçok sebeple kurumu olumsuz anlamda etkilemektedir. Bütün bunların etkisiyle kurumun üzerinde durması gereken önemli bir konudur. Yapılan araştırmalar; işten ayrılma eğilimi üzerine birçok faktörün etkili olduğunu göstermiştir. Bunlardan bazıları; yaşanan stres düzeyi, iş tanımları, düşük

ücret, fazla iş yükü, kısıtlı terfi, çalışma koşulları, iletişimsizlik, kurumsal adaletsizlik, kurumda kalma süresinin uzunluğu ve tükenmişlik sendromu (Yapıcı, 2008: 51).

2.14. İşten Ayrılma Eğiliminin Nedenleri

Çalışanlar açısından, işten ayrılma eğilimine sebep olabilecek durumların bireylerin kendisinden kaynaklanabilmesiyle birlikte, çalışmış olduğu kurum ya da çevreden de kaynaklanabilir. İşten ayrılma sürecini etkilediği düşünülen bireysel nedenler, örgütsel ve çevresel nedenlere bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir.

2.14.1. Çalışana bağlı nedenler

Ökten (2008), çalışan bireyin işten ayrılma niyetini etkileyen kişisel unsurlar bulunduğunu ifade etmektedir. Bu nedenler; cinsiyet, medeni durum, gelir durumu, yetenek, edimler, farklı bir işe duyulan sempati, eğitim ve öğrenim ihtiyaçları, sağlık durumu, psikolojik veya fiziksel nedenler, işle ilgili olan beklentilerin gerçekleşmemesi, aile yapısı, davranış eğilimi, bakmakla yükümlü olunan kişi sayısı, zekâ, davranış eğilimi, kıdem, motivasyon, işe devamsızlık, iş tatmini ve örgüte bağlılıktır. Çalışana bağlı faktörler çalışanın kendisini, çevresini ve ailesini de etkilemektedir. Bu nedenlere bağlı olarak, işten ayrılma eğilimi daha yüksek olabilir. Aynı zamanda, çalışanın evli olup olmaması ve çocuk sahibi olup olmaması da işten ayrılma eğilimini etkileyebilir. Zira eğitim seviyeleri yüksek olan çalışanların çocuklu ve evli olmaları durumunda, olgun davranma ihtimalleri de artar ve ailelerine karşı kendilerini daha sorumlu hissederler. Yüksek bir eğitim seviyesi ise, çalışanların terfi alma ihtimalini yükseltir ve neticede çalışanlar örgüte karşı daha güçlü bir bağlılık duyabilir ve iş tatmi yaşayabilirler. Yaş faktörüne göre, yaşı ileri olan çalışanların işten ayrılma eğiliminin genç çalışanlara kıyasla daha düşük olduğu öne sürülmüştür. Eren (2012), genç çalışanların meslek seçimlerini ve yeteneklerini tamamlamamaları sebebi ile işe uyum konusunda sorun yaşadıklarını belirtmiştir. Yetenek ve diğer özellikleri aynı olan genç ve ileri yaşta olan çalışanların kurum içerisinde; genç çalışanların daha yaşlı olan çalışanlara göre işyeri değiştirme eğiliminin daha fazla olduğu ifade edilmiştir. Bunun sebebi ise, genç çalışanların daha hareketli olması, iş tatmini ve beklentilerin daha fazla olmasıdır. Aynı zamanda genç çalışanlar daha yoğun tempoda çalıştıkları için sosyal faaliyetlerine zaman ayırmakta güçlük çekmektedir. Tüm bu

faktörler çalışanların kurumlarına olan bağlılıklarını azaltarak işten ayrılma eğilimini artırmaktadır (Met ve Sarioğlu, 2010: 204). Bir diğer faktör ise cinsiyete bağlı olarak, iş tatmini ya da tatminsizliği konusunda, Hulin ve Smith (1964), kadın ve erkek arasında bazı farklılıkların olduğunu ve buna göre kadınların daha düşük iş tatminine sahip olduğunu ifade etmektedir. Benzer şekilde kadın çalışanların işten ayrılma eğiliminin oranının erkek çalışanlara oranla daha fazla olduğu ve kadın çalışanların erkek çalışanlara kıyasla çok daha fazla işyeri değiştirdiği belirtilmiştir (Belcher ve Atchison, 1987: 438). Bunun sebepleri ise kadınların sorumlu olan ev işleri, çocuk bakımı ve doğum yapma olarak açıklanmıştır. Yani yapılan araştırmalara göre işten ayrılma eğilimi ile cinsiyet arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Kadınlar her ne kadar sık sık işyeri değiştirme eğilimi içerisinde olsalar da kadınların erkek çalışanlara oranla kurumda daha fazla kalma eğilimi bulunmaktadır. Evli çalışanların bekâr çalışanlara göre işten ayrılma ihtimallerinin daha düşük olduğu belirtilmiştir (Yıldız, 2008: 45). İşten ayrılma eğilimini çalışana bağlı olarak etkileyen bir diğer faktör ise çalışanın yakın çevresine karşı duymuş olduğu sorumluluktur. Çocukların yaşı, sayısı, bakmakla yükümlü olduğu birey sayısı ve medeni durum gibi faktörler işten ayrılma eğilimine etki etmektedir. Yakın çevreye karşı sorumluluk, çalışanın yaşamış olduğu topluma karşı sorumluluk derecesi olarak ifade edilebilir. Yakın çevreye karşı olan sorumluluk, Yıldız'a (2008) göre kuruma bağlılığını pozitif yönde etkilerken, işten ayrılma eğilimini ise negatif yönde etkilemektedir. Cotton ve Tuttle (1986) ise çalışanın demografik özelliklerinden olan yaş, kıdem, bakmakla sorumlu olduğu kişi sayısının, işten ayrılma eğilimi ile negatif yönlü bir ilişki sergilediğini, eğitim seviyesi ve davranış eğilimi arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu ifade etmiştir. Çalışanların hissettikleri olumlu ve olumsuz duyguların tamamı işten ayrılma eğilimini etkilemektedir. Price ve Mueller (1993) bu konuda birçok çalışma sürdürmüştür ve onlara göre oluşan bu olumlu ve olumsuz duygular bir yönelimi ifade etmektedir. Bunlar çalışanın örgütte çalışmaya başlarken beraberinde getirmiş olduğu yargılardır. Fakat bunlara bakılarak, örgüte bağlılığın işten ayrılma eğilimi üzerinde etkili olmadığı söylenemez. Aynı zamanda söz konusu duygular, sosyal destek ve iş stresi üzerinde de etkilidir. Yani çalışanın sahip olduğu duygular, olumlu olumsuz yargılar ve stres düzeyi işten ayrılma eğilimini etkileyen faktörler arasındadır (Price ve Mueller, 1993: 125). İş memnuniyeti ve stres hem örgüt açısından hem de çalışan

açısından oldukça önemlidir. Bunlar psikolojik sermaye kavramı ile ilişkilendirilebilir. Psikolojik sermaye bir bireyin olumlu psikolojik ilerleme hali olarak ifade edilir. Bu konuda bireysel yeterlilik, iyimserlik, umut ve zorlukların üstesinden gelme gücü kavramlarından bahsedilebilir. Asıl önemli olan, işten ayrılma eğiliminin psikolojik (ruhsal) sermaye ile alakalı olmasıdır. Çünkü kendisini yeterince iyi hissetmeyen, ruhsal açıdan olumsuz duygular içeren, olumlu olumsuz yargılara sahip çalışanlar elbette işten ayrılma eğilimi içerisine gireceklerdir. Fakat netice, ruhsal sermaye ile işten çıkma eğilimi arasında oldukça ters bir bağ olduğu saptanmıştır (Deniz, 2018: 30). İşten ayrılma eğilimine sebep olan önemli bir diğer faktör ise, motivasyondur. Motivasyon kavramı, çalışan bireylerin ve kurumun başarısı üzerindeki pozitif etkisi sebebi ile işletmeler açısından oldukça önemli bir yere sahiptir ve bu yüzden işten ayrılma eğilimine etki eden faktörler arasındadır. En bilinen şekli ile motivasyon, bireyi davranışa sevk eden içsel güç olarak tanımlanmaktadır. Çalışma ortamında isteklendirme, çalışanların çalışmaya başlamaları, devamını getirebilmeleri ve bunu yaparken istekli olmalarını sağlayan bir mekanizma olarak tanımlanabilir. Özellikle örgütlerde, çalışan bireylerin motivasyonunun yüksek olması ve yüksek tutulması hem kurum için hem de çalışan için önemli bir yere sahiptir. Ödüllendirme, terfi ve saygı görme gibi durumlarla motivasyon artırılabilir, fakat başta içsel motivasyonun olup olmaması işten ayrılma eğilimini daha fazla etkilemektedir. İçsel motivasyonu yüksek olmayan ya da yeteri kadar olmayan çalışanın işten ayrılma eğiliminin arttığını söyleyebiliriz. Son olarak, kişilik özelliklerinin işten ayrılma eğilimi üzerinde ne kadar etkili olduğunu araştıran Barrick ve Mount (1991), kamyon şoförleri ile yaptıkları bir araştırmada, özellikle duygusal ve vicdanlı kişilerin işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğunu belirtmişlerdir.

2.14.2. Örgüte bağlı nedenler

Örgütsel faktörler, kurumun üretim ve yönetim süreçlerinde ortaya çıkan etmenler olarak karşımıza çıkmaktadır ve işten ayrılma eğilimi üzerinde oldukça önemlidir. Örgütsel nedenler; ücret, iş performansı, rol açıklığı, iş tekrarlama, örgütsel bağlılık, ücretten memnun olma, işten memnun olma, çalışma arkadaşlarından memnuniyet, terfi fırsatlarından memnuniyet, kötü yönetimsel uygulamalar, çalışanların psikolojik, fizyolojik ve mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı

zorlanmaları, yetersiz gözetim, iş saatleri, dinlenme ve eğlenme süresi, iş görenin birbirinden etkilenmesi, iş tatmini, çalışma koşulları, yönetici faktörü ve performans değerlendirme ve kariyer sistemi olarak sıralanabilir. İşten ayrılma eğilimi ile örgütsel bağlılık ve verimlilik arasında bir bağ bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık genel olarak çalışan kişilerin kurum içerisinde kalma isteği, kurumun amaç ve değerlerine olan bağlılığını ifade etmektedir. O'Reilley ve Charles (1989), örgütsel bağlılığı, çalışanların organizasyona karşı hissettikleri psikolojik bağlılık olarak tanımlamıştır. Bu bağlılık, işe duyulan ilgi, fedakârlık ve organizasyon değerlerine karşı duyulan bir inançtan kaynaklıdır. Örgütsel bağlılığın işi bırakma niyetindeki en önemli faktörlerden biri olduğu pek çok araştırmacı tarafından ifade edilmiştir. Manlove ve Guzell (1997), kuruma bağlı olan çalışanların değerlerinin ve inançlarının, örgütün değer ve inançları ile uyumlu olacağını, bu sebep ile kurumun hedeflerine ulaşması için çaba gösterirken, işten ayrılma eğiliminin de daha düşük olacağını ifade etmişlerdir. Genel olarak örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasında negatif ilişki bulunmaktadır. Bu yüzden birçok araştırmacı, işten ayrılma eğilimi ve örgütsel bağlılığı işyerinde daha iyi verim oluşturması açısından yardımcı etmenler olarak saptamışlardır. Yapılan araştırmalar sonucunda, örgütsel bağlılığın yüksek olduğu kurumlarda çalışanın işten ayrılma eğiliminin daha az olduğu, iş kalitesinin ve verimliliğin arttığı ifade edilmiştir (Sarıdede, 2004: 35). Eroğlu'ya (2006) göre, diğer faktörler ise; çalışanların kurumdan beklentileri, haklarının korunması, iş güvencesinin sağlanmış olması ve ücretlerin zamanında ödenmesi gibi istekleridir. Mesela kurumlar hedeflerine ulaşırken emeklerinin karşılığı olarak personeline ödüller sunmaktadır. Bu ödüller arasında ücret en önemli yere sahiptir. Çalışanlar tatmin olacak şekilde bir ücret aldıklarında ve bulunmuş oldukları kurumda adil bir ödüllendirme sistemi olduğuna inandıkları takdirde, işten ayrılma eğilimlerinin daha düşük olduğu düşünülmektedir. Fakat yaptıkları iş veya meslekten aldıkları ücretin memnuniyet verici olmadığı takdirde, eğitimlerle yeteneklerini geliştirerek farklı mesleklere yönelebilirler ya da fazladan bir işte çalışabilirler. Bu durumdaki çalışanların kariyer bağlılığının düşük olması sebebi ile işten ayrılma eğilimlerinin fazla olması beklenebilir. İşten ayrılma eğilimi ile ilgili yapılan araştırmalarda, maddi kazanç memnuniyeti ile işten ayrılma eğilimi arasında negatif bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde ücretlerine yapılan artıştan tatmin olan çalışanların

işten ayrılma eğilimlerinin daha düşük olduğu görülmektedir (Tekleab vd., 2005: 904). Diğer bir önemli faktör ise yönetici faktörüdür. Yöneticiler personelin kuruma bağlılıkları ya da kurumdan ayrılmaları üzerinde önemli rol oynamaktadır. Yöneticinin destekleyici tutumu, çalışanların tutumsal ve davranışsal eylemleri üzerinde pozitif etki yaratmaktadır. Bu pozitif etki çalışanların işten ayrılma eğilimini olumsuz etkilemektedir. Destek gören çalışanlar kendisini değerli hissederek, aynı şekilde kuruma karşı daha dikkatli ve özenli davranarak iş verimliliğini arttırabilir. Aksi durumda ise yöneticinin adil olmadığını düşünen çalışanların işten ayrılma eğiliminin arttığı gözlenmektedir. Ücret, terfi vb. durumlarda kendilerine adil davranılmadığını düşünen personelin motivasyonları giderek düşmeye başlar ve alternatif iş aramaya başlayabilirler. Özer ve Yurdun'a (2012) göre, kendilerine adil davranılmadığını düşünen çalışanların iş memnuniyeti düşecek ve işten ayrılma eğilimleri artış gösterecektir. İş tatmini ve çalışma koşulları da işten ayrılma eğiliminin önemli nedenlerindendir. İş tatmini, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarının yanında, ruhsal duygularının da bir göstergesidir. Çalışanların, işlerine karşı duydukları memnuniyet ya da tatminsizlik ile ilgili olan iş tatmini, genel olarak elde edilen maddi kazanç, iş güvenliği, uygun çalışma ortamı, kurumun mevcut durumu ve yöneticilerin tutumu ile ilgilidir (Şimşek vd., 2005: 150). Araştırmalar, iş tatmini yüksek olan çalışanların fiziksel ve zihinsel açıdan daha sağlıklı olduğunu, iş ile ilgili görevleri daha çabuk öğrenebildiğini ve daha az şikâyet ettiklerini göstermiştir. İş tatmini yüksek olan çalışanlar müşterilere daha çok yardımcı olmaya çalışır ve daha fazla prososyal davranışlar sergiler. Sonuç olarak; çoğu kurum yöneticisi, iş tatminine önem vermeleri gerektiğini biliyor olmalıdır. Aksi halde iş tatmini düşük olan çalışanlar, iş tatminsizliği sonucunda işten ayrılma fikrine daha sıcak bakmaktadır. Araştırmalar gösteriyor ki iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Son olarak çalışma koşullarından ve çalışanların birbirinden etkilenmesinden bahsetmekte de fayda vardır. Özellikle işin verimliliği açısından çalışanların bulunduğu fiziksel ortam çok önemlidir. Ortamda yetersiz aydınlatma ve havalandırma ya da gürültü sorunları yapılan işlerin akışını olumsuz etkileyebilir. Bu durum yalnızca işlerin verimliliğini ya da akışını etkilemez, aynı zamanda çalışanların ruhsal ve bedensel durumlarını da olumsuz etkileyebilir. Konu ile ilgili yapılan bir araştırmada; "*Hawthorne araştırmaları*" çalışma ortamındaki iyileştirmelerin tatmini

bakımından önemli olduğunu tespit etmiştir. Fiziksel rahatlık, uygun çalışma ortamları, amaca ulaşma ve iş performansı artırıcı kolaylıkların sağlanması, iş tatmini üzerinde oldukça etkilidir. Sonuçta personelin, fiziksel rahatlık sağlanan çalışma ortamlarını istemesi normal bir taleptir (Ceylan, 1998: 128). Çalışanların, birbirlerinden etkilenmesi de diğer bir faktördür. Bir çalışanın işi bırakması, üretimin ve iş verimliliğinin azalmasına sebep olabileceği gibi, diğer çalışanların da işten ayrılmalarına neden olabilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003: 146). Yani işten ayrılan bir çalışanın kurumda kalan diğer çalışanlar üzerinde olumsuz etkileri olabilir. Bazı çalışanların işten ayrılmasından sonra, işletme içerisinde kalanların iş verimliliklerinde ve iş tatminlerinde azalma meydana gelebilmektedir. Özellikle işten ayrılan çalışanın kurumdaki olumsuz koşullardan dolayı ayrılması, diğer çalışanların da işten ayrılmalarına sebep olabilmektedir (Tiritoğlu, 2006: 128).

2.14.3. Çevresel nedenler

Örgütün çevresel faktörleri, kurumun performansını etkileyen, fakat kurumun denetiminin dışında olan ya da çok az denetlenebilen durumlardan ya da güçlerden oluşmaktadır (Robbins, 2005: 49). Bu sebeple, genel ekonomik ve sosyal durumlar gibi çevresel faktörler işten ayrılma eğilimini etkilemektedir. Söz konusu faktörler; işsizlik oranı, iş algısı, sendikanın varlığı, yeni memurların işgücüne katılma oranı, olanaklar, iş bulabilme ihtimali, genel ekonomik durum, refah seviyesinin yükselmesi, başka iş yerlerinin daha iyi ve daha cazip fırsatlar sunması, mevsimlik çalışma koşullarının varlığı, vergiler, kıdem tazminatının yüksek olması, mevsimsel dalgalanmalar, ekonomik daralma veya genişleme, malzeme yokluğu ya da sipariş azlığı gibi piyasadaki değişimler gibi nedenlerden oluşmaktadır. En geniş ölçüde etkileyen faktör genel ekonomik durumdur. Çalışanlar, işten ayrılmadan önce, içinde bulunmuş oldukları çevre içerisinde mantıklı olmalıdırlar. İçinde yaşadıkları ve kariyer amaçlarını planladıkları ekonomik sistemde oluşan fırsatların bilincinde olmalıdırlar. Çünkü imkân, bir çalışanın işten ayrıldığı zaman yeni bir iş bulabilme ihtimalini ifade eden çevresel bir faktördür. İmkân ve iş bulabilme oranı, işten ayrılma eğilimi üzerinde oldukça önemli bir etkiye sahiptir. Aynı zamanda işsizlik yüzdesi de göz ardı edilmeyecek kadar önemlidir ve işten ayrılma eğilimine etki eder. Bir çalışanın işten ayrıldığını gören diğer çalışanların işten ayrılma eğilimi arttığı için

işsizlik oranı da artmaktadır. Bununla beraber boş kalan pozisyon için rekabete giren çalışan sayısı fazla olup, işe girme imkânı az olacaktır. Turizm alanında piyasanın gelişmesi de işten ayrılma eğiliminde etkilidir. Çünkü gelişim göstermesi demek, yeni bir iş bulma veya kendi işini yapma imkânı demektir. Kıdem kavramı da işten ayrılma eğiliminde etkilidir ve göreceli olarak yaş faktörüne benzer. Kurum içerisinde kıdemın artması ile beraber çalışanın hem terfi hem de genç çalışanlar arasında statüsünün artması gibi yararları olacaktır. Bu nedenle kıdemi fazla olan çalışanların kıdemi az olan çalışanlara göre kurumda kalma eğilimleri daha fazladır (Hellman, 1997: 678). Tüm bu faktörler göz önünde bulundurulmalı ve çalışanların işten ayrılma eğilime dikkat çekilip gereken önlemler alınmalıdır.

2.15. İşten Ayrılma Eğiliminin Sonuçları

İşten ayrılma eğiliminde olan çalışanların bu durumu, tutum ve davranışlarına yansımaları, çalışma ortamlarını da olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu durum iş gücü kaybına neden olmaktadır. İşten ayrılma eğilimi, örgütler açısından maliyet oluşturmaları ve verimliliğin düşmesine neden olabilir, kurumdaki çalışma grupları arasında olan sosyal ilişkileri zedeleyebilir, çalışanların moral ve motivasyonunu düşürebilir. Bu eğilim, işten ayrılmanın bir önceki basamağı olduğu için örgütler ve çalışanlar için çok önemlidir. İşten ayrılma eğiliminin bireysel ve örgütsel açıdan olumlu ve olumsuz sonuçları vardır. İşten ayrılma eğiliminin örgütsel açıdan en önemli zararlarından biri, şüphesiz finansal açıdandır. Tekrardan işe çalışan seçme ve alma, eğitim ve geliştirme maliyetleri finansal açıdan örgütün katlanması gereken maliyetlerdir. Örgütler, işe alım aşamasında ilave bir harcamada bulunur. Bu harcamalar işten ayrılma sonucunda ortaya çıkan maliyetler ve çalışanın işten ayrılmasının sonucunda kadronun boş kalması ile ortaya çıkan maliyetler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İşten ayrılma sonucunda oluşan maliyetler somut veya dolaysız, kadronun boş kalması sebebi ile oluşan maliyetler ise soyut veya dolaylı maliyetler olarak ifade edilmektedir. Somut maliyetler para ile ifade edilirken, soyut maliyetler üretimde oluşan verimliliğe olumsuz etki eden maliyettir. Öte yandan işin yavaşlaması, imalatın durması ya da eski çalışan personelin devam etmemesi gibi durumlar da örgütün üstlenmesi gereken ilave maliyete sebep olmaktadır. İşten ayrılma eğiliminin örgütler açısından iş gücü kayıplarının yüksek maliyetlerle

sonuçlandığını söylemek mümkündür. İşten ayrılma eğiliminin diğer olumsuz sonucu ise, örgütte verimlilik kaybı ve kurumda çalışanların moral düşüklüğü, iş yükünün artması, ekip çalışmasının bozulması, performansın düşmesi ve iletişim modellerinin bozulmasıdır. Her ne kadar örgüt için olumsuz sonuçları olsa da (Gellerman, 1974); Dalton ve Tudor (1979); Staw ve Oldman (1978); Staw (1980)) işten ayrılma eğiliminin örgütsel açıdan olumlu sonuçların olduğuna da değinmişlerdir. Genelde araştırmacılar değerli çalışanlarını kaybettikleri için bu durumun örgütler açısından negatif bir olgu olduğunu düşünmüşlerdir. Fakat son zamanlarda yapılan araştırmalara göre, işten ayrılma eğilimi ve hatta işten ayrılma eylemi her zaman kötü bir olgu olarak görülmemektedir. Yüksek performans ile çalışan bir personelin işten ayrılması maliyetli ve açıkça işlevsizdir. Fakat düşük performanslı çalışanların işten ayrılması firmaya yeni ve daha iyi çalışanların katılması ihtimalini oluşturduğundan dolayı bu yönüyle örgüte fayda sağlamaktadır. Yeni işe giren çalışanın bilgi birikimi ve deneyimiyle örgüt için yeni bir can, yeni fikirler ve yeni teknolojiler getirebilecek olumlu sonuçlar doğurabilir. Aynı şekilde çalışan, hayalini kurmuş olduğu işi bulabilmiş, çok daha iyi olan bir kurumdaki olanaklara ulaşmış ve çok daha sosyal bir kurumda işe başlamış ise, çalışan için işten ayrılma durumu pozitif sonuçlar doğurmuştur. Buna destek bir görüş olarak; Dalton ve Todor (1982), eğer işten ayrılan çalışanlar düşük performanslı kişiler ise, işten ayrılmalarının olumlu olabileceğini savunmuşlardır. Örgüt için olumlu ve olumsuz sonuçlardan farklı olarak, işten ayrılma eğilimi yalnızca örgüt için değil aynı zamanda çalışan için de olumsuz sonuçlar doğurmakta ve maliyetli olabilmektedir. Bu maliyetler; çalışanın iki meslek arasındaki ücret farkından dolayı ortaya çıkan maddi kaybı, yeni işinde kaza yapma ya da kazaya uğrama olasılığı ve kurumdaki kıdemini kaybetmesi olabilir. Buna ilaveten çalışanın işsizlik sigortası, tatil, kıdem tazminatı ve ikramiye haklarından yoksun kalması ve yeni işe uyum sürecinde yaşadığı ruhsal zorluklar katlanılan maliyetler olarak ele alınabilir (Şimşek vd., 2005: 561).

İşten ayrılma eğilimi hem örgütü hem de çalışanları büyük ölçüde etkilemektedir. Bu nedenle işten ayrılmaları engellemek için, çalışanların işyerinden ayrılma sebepleri iyice belirlemeli, çalışma ortamındaki verimlilik sağlanmalı, çalışanlara daha iyi çalışma koşulları sunulmalıdır. İşgören devir hızının azaltılmış olması hem çalışan personel hem de kurumlar açısından ayrı bir önem taşımaktadır.

İşten ayrılma eğiliminden doğan işten ayrılma, aynı zamanda ülke ekonomisi, sosyal etkenler ve ekonomik karlılığın arttırılması açısından da incelenmesi ve çözümlenmesi gereken bir sorundur. Bu sebepten ötürü işten ayrılma eğilimine sebep olan etkenleri ortadan kaldırmak veya azaltmak için aktif bir insan kaynakları planlanması ve iş analizleri yapılmalı, etkin bir yönetim sistemi ile çalışanlar için uygun bir çalışma ortamı kurulmalı, terfi olanakları iyileştirilmeli, iyi bir ücret sistemi sağlanmalı, iş garantisi ve sosyal hakları sunulmalı ve çalışanın çıkarılmasına ya da çıkmasına sebep olan faktörler yeniden değerlendirilmelidir (Tütüncü ve Demir, 2003: 165).



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

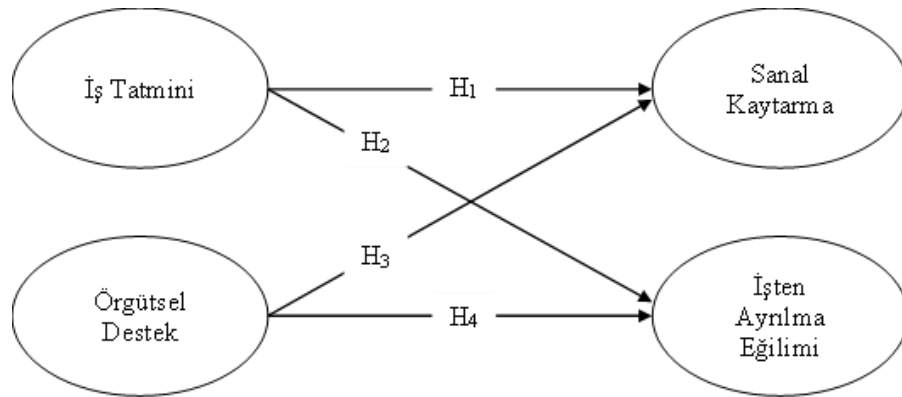
3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, tekstil sektöründe çalışanlarda, iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde etkisinin bulunup bulunmadığının araştırılması şeklinde belirlenmiştir. Yapılan alan araştırmasında, iş tatmini, örgütsel destek, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi konularında birçok çalışma yapıldığı ve bu çalışmaların ortaya koyduğu sonuçlar itibariyle iş tatmini ve örgütsel desteğin, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimini olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Bu çalışmada ayrıca tekstil sektörü çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi ve toplam çalışma süresi gibi demografik özelliklerine göre sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimlerinin etkilenip etkilenmediği de incelenmiştir. Bunun yanı sıra elde edilecek bulgular ile işletmeler ve çalışanlarına iş tatmini, örgütsel destek, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi hakkında fikir verecek olması da hedeflenmiştir.

3.2. Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu çalışma; nicel araştırma, tanımlayıcı, kesitsel ve ilişkisel tarama modelinde yürütülen bir çalışmadır. Çalışma kapsamında geliştirilen araştırma modeli Şekil 3.1’de sunulmuştur.



Şekil 3.1. Araştırma modeli

Bu bölümde çalışmanın temelini oluşturan değişkenlerden iş tatmini ve örgütsel destek ile çalışanların kişilik ve demografik özelliklerinin sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiler ele alınacaktır.

Araştırmacılar iş tatmininin, iş performansı yani verimliliğin ve işten ayrılma eğilimi gibi tepkilerin belirleyicisi olduğunu ifade etmektedir (Rusbelt vd., 1988:599). Genellikle, iş tatmininin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma eğilimi oranı ile işe devamsızlığın daha düşük olduğu saptanmıştır (Shalley vd., 2000; Witt, 1989). İş görenlerin işten ayrılması sorunu üzerine çalışan davranışlarının bağlı olduğu faktörlerin araştırılıyor olmasına rağmen, halen işletmeler için önemli bir sorun olma özelliğini taşımaktadır. Çalışanların işi bırakması sonrasında yapılan çoğu araştırmanın sonucuna göre, işten ayrılma davranışının büyük ölçüde kişilerin işinde yaşadığı iş tatminsizliğinin sebebi olduğu ortaya konulmuştur. Kişi eğer örgüt değerlerine bağlı ise ve bu değerlerin gerçekleştirilmesine katkı yapmak istiyorsa, örgütten ayrılmak istemeyecektir (Hackett vd., 1994). İşten ayrılma eğilimi çalışanların iş koşullarından rahatsız olmaları durumunda başvurdıkları yıkıcı ve aktif bir eylemdir (Rusbelt vd., 1988: 599).

İşletmelerde sanal kaytarma birçok farklı nedene bağlı olarak ortaya çıkabilmektedir. Örgütsel destek algısı, sosyal kolaylaştırma, işgörenlerin dış kontrol mantığına sahip olması, örgüte özgü kurallar veya kişisel özellikler üzerinde en çok durulan kavramlardır (Örücü ve Yıldız, 2014; Kaplan ve Ögüt, 2012; Köse vd., 2012; Blanchard ve Henle, 2008; Lim, 2002). Sanal kaytarma, örgütsel desteğin yokluğu, örgüt kurallarına karşı tepkiler, çalışanlar arasında yaşanan anlaşmazlıklar ve rol çatışmalarından kaynaklanabilmektedir (Aydemir vd., 2016:44-45). Çalışanların ve örgütün değerlerinin uyumsuz olması ya da çalışma ortamındaki sosyal etkileşim ve ilişkilerin istenen biçimde olmaması gibi psiko-sosyal etkilerin varlığı (Kerse vd., 2016:3) da sanal kaytarmaya neden olan faktörler arasında sayılabilir.

Tüm bu çalışmalar sonucunda, aslında bu araştırmalarda üzerinde durulması gereken esas nokta, değişkenler arasındaki ilişkilerin anlamlı ve negatif yönlü olmasıdır. Gordon vd. (1980) yaptıkları araştırmada, iş tatmini ile örgütsel destek arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Günümüzde çalışanların olağan bir üretim faktörü olarak görülmemesi gerekir ve bu anlayış uzun dönemde rekabette başarılı

olmanın temelini oluşturan kaynağın çalışanlar olduğunun kabul edilmesiyle birlikte, işletmelerin kalifiye işgören talebi de önemli derecede artmıştır (Bayrak Kök, 2006: 300). Tüm bu bilgiler ışığında belirlenen araştırma modeline ait değişkenler arasındaki mevcut ilişkileri sınamak için dört adet temel hipotez önerilmiştir:

H₁: İş tatmini, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler.

H₂: İş tatmini, işten ayrılma eğilimini negatif yönlü olarak etkiler.

H₃: Örgütsel destek, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler.

H₄: Örgütsel destek, işten ayrılma eğilimini negatif yönlü olarak etkiler.

Ayrıca demografik değişkenler ile "Sanal Kaytarma" ve "İşten Ayrılma Eğilimi" değişkenleri arasındaki ilişkileri sınamak için on iki adet hipotez daha önerilmiştir:

H₅: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₆: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₇: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₈: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₉: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri, aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₀: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri, toplam çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₁: Çalışanların işten ayrılma eğilimi, cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₂: Çalışanların işten ayrılma eğilimi, medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₃: Çalışanların işten ayrılma eğilimi, yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₄: Çalışanların işten ayrılma eğilimi, eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₅: Çalışanların işten ayrılma eğilimi, aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H₁₆: Çalışanların işten ayrılma eğilimi, toplam çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni, Edirne'nin il merkezinde faaliyet gösteren tekstil işletmelerinin yaklaşık olarak 3000 çalışanından oluşmaktadır. Çalışmanın örneklemine ise belirtilen evren içerisinde tesadüfi olmayan örnekleme metodlarından kolayda örnekleme metodu ile ulaşılan toplam 347 çalışan oluşturmaktadır.

3.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formunda katılımcıların sosyo-demografik yapısını belirlemeye yönelik sorulara ilaveten, önerilen modeldeki değişkenler (iş tatmini, örgütsel destek, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi) için dört adet ölçek kullanılmıştır.

İş tatmini ölçeği tek boyutlu beş sorudan oluşmaktadır. Hackman ve Oldman (1975) tarafından geliştirilen ve Basım ve Şeşen (2009) tarafından Türkçe 'ye uyarlanan ölçek, tek boyuttan oluşmaktadır. Katılımcılardan ölçeği, beş dereceli Likert tipi ölçek (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum) üzerinde cevaplamaları istenmiştir.

Örgütsel destek ölçeği olarak Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilen 36 soruluk ölçeğin Armstrong-Stassen ve Ursel (2009) tarafından 10 soruya indirgenmiş

tek boyutlu kısa versiyonu kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin Türkçe geçerliliği Akkoç vd. (2012) tarafından yapılmış ve Türkçe çevirisi Erdem'den (2014) alınmıştır. Katılımcılardan ölçeği, beş dereceli Likert tipi ölçek (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum) üzerinde cevaplamaları istenmiştir.

Sanal Kaytarma Ölçeği, Örücü ve Yıldız'ın (2014) "İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma" isimli makalesinden alınmıştır. Toplam 14 maddeden oluşan ölçek, araştırmacılar tarafından iki alt boyutlu olarak geliştirilmiştir. Boyutlar; "önemli sanal kaytarma etkinlikleri" ve "önemsiz sanal kaytarma etkinlikleri" olarak isimlendirilmiştir. Katılımcılardan beş dereceli Likert tipi ölçek (1 = Hiçbir zaman, 2 = Nadiren, 3 = Ara sıra, 4 = Çoğu zaman, 5 = Her zaman) üzerinde cevaplamaları istenmiştir.

İşten ayrılma niyeti ölçeği, Mobley vd. (1978) tarafından geliştirilmiş olup Örücü ve Özafşarlıoğlu (2013) tarafından Türkçe diline uyarlanmıştır. Tek boyutlu olan ölçekte 3 madde bulunmaktadır. Katılımcılardan ölçeği, beş dereceli Likert tipi ölçek (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum) üzerinde cevaplamaları istenmiştir.

Beşinci ve son bölüm ise sosyo-demografik yapısını belirlemeye yönelik 8 sorudan oluşmaktadır.

3.5. Verilerin Analizi

Bu bölümde, araştırma kapsamında literatür destekli kurulan hipotezleri test etmek için hangi analizlerin yapıldığına yer verilmiştir. Toplanan verilerinin analizi IBM SPSS 26 istatistik paket programı ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında;

- Ölçeklerin güvenilirliklerini incelemek maksadıyla güvenilirlik analizi,
- Ölçeklerin geçerliliklerini incelemek maksadıyla açıklayıcı (keşfedici) faktör analizi (KFA),
- Kullanılan değişkenlerin normal dağılım gösterip göstermediklerini belirlemek maksadıyla normallik analizi,

- Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin ve araştırma ölçeklerine verdikleri yanıtların ortalama, standart sapma, yüzde ve frekans dağılımını incelemek maksadıyla tanımlayıcı istatistiksel analizler,
- Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek maksadıyla korelasyon analizi,
- İş tatmini ve örgütsel desteğin, sanal kaytarma ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini incelemek maksadıyla regresyon analizi,
- Sanal kaytarma ve işten ayrılma niyetinin katılımcıların sosyo-demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla t-testi ve ANOVA analizleri gerçekleştirilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde, tekstil sektöründeki çalışanlardan elde edilen verilerin analiz sonuçları sunulmuştur. Bu kapsamda, bölüm içindeki demografik tanımlamalar, değişkenlere ait ulaşılan sonuçlar, ölçeklere uygulanan geçerlilik ve güvenilirlik analiz sonuçları, korelasyon analizine ait sonuçlar, hipotez testlerine ait ulaşılan sonuçlar ve farklılık analizlerine ait bulgular yer almaktadır.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcılarının demografik özelliklerine yönelik olarak gerçekleştirilen tanımlayıcı istatistiksel analiz sonuçları Tablo 4.1’de sunulmuştur.

Tablo 4.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımları

Değişkenler		N	%
Cinsiyet	Erkek	76	21,9
	Kadın	271	78,1
Medeni Durum	Evli	202	58,2
	Bekâr	145	41,8
Yaş	20'den az	4	1,2
	20-29	171	49,3
	30-39	81	23,3
	40-49	71	20,5
	50 ve üzeri	20	5,8
Eğitim Durumu	İlköğretim	219	63,1
	Lise	103	29,7
	Ön Lisans	15	4,3
	Lisans	8	2,3
	Lisansüstü	2	0,6

Tesadüfi olmayan örneklem metotlarından kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen katılımcıların demografik özelliklerinin sunulduğu Tablo 4.1 incelendiğinde; büyük çoğunluğunun kadın (n=271; %78,1), evli (n=202; %58,2), 20-29 yaş aralığında (n=171; %49,3) ve ilköğretim mezunu (n=219; %63,1) katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Özellikle tekstil sektöründe kadınların daha çok istihdam edildikleri

düşünülürse, sonuçların mevcut durum ile uyum içinde olduğu aşikârdır. Yaşları itibariyle katılımcıların büyük çoğunluğunun 20-29 yaş aralığında olması, tekstil sektöründe genç iş gücünün yoğunluğundan kaynaklandığı söylenebilir. Medeni durumları itibariyle katılımcıların büyük bir çoğunluğunun evli olması ise, evli kadın çalışanların ev ekonomisine katkı sağlamak amacıyla ilgili sektörde çalıştıkları ile ilişkilendirilebilir.

Katılımcılarının kişisel bilgi formundaki çalışma hayatlarına yönelik sorulara verdikleri cevapların tanımlayıcı istatistiksel analiz sonuçları Tablo 4.2’de sunulmuştur.

Tablo 4.2. Katılımcıların mesleki özelliklerine göre dağılımları

Değişkenler		N	%
Ünvan	İşçi	93	26,8
	Makinacı	202	58,2
	Ütücü	31	8,9
	Tekniker	13	3,7
	Mühendis	8	2,3
Aylık Gelir (TL)	1501-3500	92	26,5
	3501-5000	234	67,4
	5001-7500	9	2,6
	7501-10000	8	2,3
	10000 üzeri	4	1,2
Bu İşyerindeki Toplam Çalışma Süresi	1 yıldan az	42	12,1
	1-5 yıl	104	30,0
	6-10 yıl	122	35,2
	11-15 yıl	58	16,7
	16 yıl ve üzeri	21	6,1
Çalışma Grubundaki Kişi Sayısı	1-10	13	3,7
	11-20	57	16,4
	21-30	109	31,4
	31-40	71	20,5
	41 ve üzeri	97	28,0

Tablo 4.2 incelendiğinde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemi ile seçilen katılımcıların büyük çoğunluğunun makinacı (n=202; %58,2) ve işçi (n=93; %26,8) statüsünde oldukları ve vasıflı çalışan sayısının düşük seviyelerde bulunduğu, 3500-

5000 TL geliri olan (n=234; %67,4) katılımcıların sayısının yüksek seviyede olması ise yapılan işin çok kazançlı bir iş olmadığını göstermektedir. Bu yüzden 6-10 yıllık sürede mevcut işyerinde çalışanların olduğu (n=122; %35,2) işgörenlerin 10 yılın üzerinde bu işi yapmadıkları ve 21-30 kişilik çalışma grubu olan (n=109; %31,4) katılımcılardan oluştuğu görülmektedir.

4.2. Geçerlilik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlilikleri keşfedici faktör analizi (KFA) ile incelenmiştir. Keşfedici faktör analizi, bir veri matrisinde bulunan ana yapıyı ifade etmeyi ve bu yapıyı meydana getiren her bir boyutu bağımsız bir şekilde belirlemeyi amaç edinir. Veri setinin keşfedici faktör analizine uygun olup olmadığını belirlemek için yapılan test, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) testidir. Yani KMO testi, seçilen örneklemin evreni temsil edip etmediğini ifade etmeye yarar. Yapılan analizler sonucunda hesaplanan KMO değerinin %50'nin üzerinde olması, Barlett istatistik testi değerinin anlamlı olması ve $p < 0,05$ olması beklenir.

4.2.1. İş tatmini ölçeğinin geçerlilik analizi

İş tatmini ölçeğinin faktör analizini gerçekleştirmek üzere öncelikle araştırma verilerinin faktör analizine uygunluğunu incelemek maksadıyla Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik testi gerçekleştirilmiş ve analiz sonuçları Tablo 4.3'te sunulmuştur.

Tablo 4.3. İş tatmini ölçeği için KMO ve Barlett's test sonucu

Test	Sonuç
KMO	0,865
Bartlett Küresellik Testi	χ^2 1553,216
	df 10
	P 0,000

Verilerin faktör analizi gerçekleştirmeye uygun olduğunun belirtilebilmesi için KMO testi sonucunun 0,5'ten daha yüksek olması ve Barlett testi sonucunun anlamlı olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 271). Tablo 4.3'te görüldüğü üzere; KMO testi sonucu 0,865 olarak hesaplanması ile verilerin homojen olduğu ve örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca,

Bartlett testi sonucunun anlamlı olduğu [$\chi^2 (10)=1553,216$; $p<0,01$] görüldüğünden ölçek maddeleri arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir.

İş tatmini ölçeğinin geçerliliğini incelemek üzere ölçekte bulunan beş madde ile keşfedici faktör analizi yapılmıştır. İş tatmini ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonuçları Tablo 4.4'te sunulmuştur.

Tablo 4.4. İş tatmini ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu

Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans
1- İşim benim için hobi gibidir.	0,866	78,80
2- İşimde, diğör birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum.	0,907	
3- İşimden çok keyif alıyorum.	0,934	
4- Genel olarak işim beni tatmin ediyor.	0,926	
5- Mevcut işimin, bulabileceğim diğör işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum.	0,798	

Tablo 4.4'e bakıldığında, iş tatmini ölçeğinin orijinaline uygun olarak tek faktörden oluşan bir yapıda olduğu belirlenmiştir. Tek faktör altına yüklenen ölçek maddelerinin tümünün faktör yüklerinin 0,50'den büyük olduğu ve tek faktörlü yapıda açıklanan toplam varyansın %78,8 olması, ölçekteki ifadelerin açıklama düzeylerinin yeterli olduğunun göstergesidir. Bu sonuçlara göre iş tatmini ölçeğinin geçerli bir ölçüm aracı olduğu ifade edilebilir.

4.2.2. Örgütsel destek ölçeğinin geçerlilik analizi

Örgütsel destek ölçeğinin faktör analizini gerçekleştirilmek üzere öncelikle araştırma verilerinin faktör analizine uygunluğunu incelemek maksadıyla Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Bartlett Küresellik testi gerçekleştirilmiş ve analiz sonuçları Tablo 4.5'te sunulmuştur.

Tablo 4.5. Örgütsel destek ölçeği için KMO ve Barlett's test sonucu

Test	Sonuç
KMO	0,839
Bartlett Küresellik Testi	χ^2 2751,862
	df 45
	P 0,000

Verilerin faktör analizi yapılırken örneklem yeterliliğinin uygun olduğunun ifade edilebilmesi için KMO testi sonucunun 0,5'ten daha yüksek olması ve Barlett testi sonucunun anlamlı olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 271). Bir başka çalışmaya göre faktörleştirilebilirlik için KMO'nun 0,60'dan yüksek çıkması beklenir (Çınar ve Temelli, 2017: 9). Tablo 4.5'te görüldüğü üzere, KMO testi sonucu 0,839 olduğundan örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Bartlett testi sonucunun da anlamlı olduğu [$\chi^2(45)=2751,862$; $p<0,01$] görüldüğünden dolayı, ölçek maddeleri arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizine uygun olduğu ifade edilebilir.

Örgütsel destek ölçeğinin geçerliliğini incelemek üzere ölçekte yer alan on madde ile keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analizde ölçekte bulunan iki maddenin (7. ve 9. maddeler) aynı anda iki faktöre yüklendiği görülmüştür. Bu nedenle anılan iki madde ölçekten çıkarılıp kalan sekiz madde ile analiz tekrar edilerek, örgütsel destek ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonuçları Tablo 4.6'da sunulmuştur.

Tablo 4.6. Örgütsel destek ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu

Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans
1- Çalıştığım kurum, benim görüşlerimi dikkate alır.	0,916	64,731
2- Çalıştığım kurum, gerçekten benim refahımı düşünür.	0,919	
3- Çalıştığım kurum, amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	0,904	
4- Bir sorunum olduğunda, çalıştığım kurum bana yardımcı olur.	0,670	
5- Çalıştığım kurum, söz konusu ben olunca kabul edilebilir hatalarımı bağışlar.	0,771	
6- Çalıştığım kurum, beni kendi çıkarı için kullanır.	0,547	
8- Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, çalıştığım kurum bana yardım etmekte istekli davranır.	0,843	
10- Çalıştığım kurum, işimi olabildiğince eğlenceli hale getirir.	0,790	

Bu sonuçtan hareketle, örgütsel destek ölçeğinin beklendiği gibi tek faktörlü bir yapıda olduğu belirlenmiştir. Tek faktör altına yüklenen ölçek maddelerinin tümünün faktör yükünün 0,50'den büyük olduğu ve tek faktörlü yapının %64,7 toplam varyans ile açıklandığı görülmektedir ve toplam varyans %50'den büyük olduğu için örgütsel destek ölçeğinin geçerli bir ölçüm aracı olduğu ifade edilebilir.

4.2.3. Sanal kaytarma ölçeğinin geçerlilik analizi

Sanal kaytarma ölçeğinin faktör analizini gerçekleştirmek üzere öncelikle araştırma verilerinin faktör analizine uygunluğunu incelemek amacıyla Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik testi gerçekleştirilmiş ve analiz sonuçları Tablo 4.7'de sunulmuştur.

Tablo 4.7. Sanal kaytarma ölçeği için KMO ve Barlett's test sonucu

Test	Sonuç
KMO	0,906
Bartlett Küresellik Testi	χ^2 4048,938
	df 91
	P 0,000

Verilerin faktör analizi gerçekleştirmeye yeterli olup olmadığının tespit edilebilmesi için KMO testi sonucunun 0,5'ten daha yüksek olması ve Barlett testi sonucunun anlamlı olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 271). Tablo 4.7'de görüldüğü üzere, KMO testi sonucu 0,906 olduğundan örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Bartlett testi sonucunun anlamlı olduğu [$\chi^2(91)=4048,938$; $p<0,01$] görüldüğünden ölçek maddeleri arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir.

Örücü ve Yıldız (2014), literatürdeki farklı çalışmalardan ölçek sorularını derlemiş ve kendileri de soru ilave ederek bir ölçek geliştirmişler. Buna yönelik keşfedici faktör analizinde iki boyutlu bir yapı tespit ettiklerini belirtmişlerdir. Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda, örneklemde elde edilen verilerin kullanılmasıyla ölçeğin tek boyutlu bir yapı gösterdiği anlaşılmıştır. Ölçeğin maddeleri incelendiğinde gerçekten de ölçeğin tek boyutlu olması gerektiği düşünülmektedir. Faktörlerin isimlerinden de anlaşılabileceği üzere; “önemsiz” sanal

kaytarma işyerinde işle ilgili olmayan “basit” kaytarmaları ifade ederken, “önemli” sanal kaytarma ise “ciddi” olan kaytarmaları ifade etmektedir. Bir örnekle somutlaştırmak gerekirse, işyerinde internetten haber sitesi okumak önemsiz sanal kaytarmadır, ancak cinsel içerikli görüntüleri izlemek önemli sanal kaytarmadır. Örücü ve Yıldız’ın (2014) ölçeğinde yer alan maddeler tekrar incelendiğinde, maddelerin tümünün önemsiz sanal kaytarma kapsamında değerlendirilebilecek sorular olduğu değerlendirilerek, katılımcılar açısından ölçekte yer alan on dört maddede ifade edilen eylemlerin ciddiyetleri arasında önemli bir fark görülmemiştir. Bu nedenle yanıtlar iki boyutta değil tek boyutta toplanmıştır.

Sanal kaytarma ölçeğinin geçerliliğini incelemek üzere ölçekte bulunan on dört madde ile keşfedici faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analizde ölçekte bulunan iki maddenin (7. ve 11. maddeler) tek başlarına ayrı bir faktör oluşturdıkları görülmüştür. Bu nedenle söz konusu iki madde ölçekten çıkarılarak kalan on iki madde ile analiz tekrar edilmiştir. Sanal kaytarma ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonuçları Tablo 4.8’de sunulmuştur.

Tablo 4.8. Sanal kaytarma ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu

Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans
1- İnternet üzerinde oluşmuş olan sanal toplulukları ziyaret etmek (ekşi sözlük gibi).	0,862	65,460
2- İnternet üzerinden eğlence amaçlı video seyretmek (youtube veya zapkolik gibi).	0,875	
3- Blogları okumak (yazar ile okuyucu arasındaki iletişimi sağlama platformu).	0,828	
4- Sosyal içerikli ağlara katılmak (facebook, twitter vb.).	0,748	
5- İnternet üzerinden müzik, video, film ve doküman indirmek.	0,792	
6- Eğlence amaçlı veya boş zaman doldurmak için oyun oynamak.	0,774	
8- İnternet üzerinden iş arama sitelerini ziyaret etmek.	0,699	
9- İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yapmak (EFT, Havale işlemleri gibi).	0,801	
10- İnternet üzerinden haber sitelerini ziyaret etmek (gazete, on-line haber TV’leri ve diğer haber siteleri).	0,838	
12- Kişisel ürünler için internet üzerinden alış-veriş yapmak.	0,850	
13- İş dışı genel amaçlı Web sitelerini ziyaret etmek (sörf yapmak).	0,805	
14- Yatırımla ilgili Web sitelerini ziyaret etmek (finans, borsa siteleri gibi).	0,820	

Elde edilen bulgular ile sanal kaytarma ölçeğinin tek faktörlü bir yapıda olduğu belirlenmiştir. Tek faktör altına yüklenen ölçek maddelerinin tümünün faktör yükünün 0,50’den büyük olduğu ve tek faktörlü yapının toplam varyansın %65,4’ünü açıkladığı

görülmektedir. Bu sonuçlara göre sanal kaytarma ölçeğinin geçerli bir ölçüm aracı olduğu ifade edilebilir.

4.2.4. İşten ayrılma eğilimi ölçeğinin geçerlilik analizi

İşten ayrılma eğilimi ölçeğinin faktör analizini gerçekleştirmek üzere öncelikle araştırma sonucu elde edilen verilerin faktör analizine uygunluğunu incelemek amacıyla Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Barlett Küresellik testi gerçekleştirilmiş ve analiz sonuçları Tablo 4.9’da sunulmuştur.

Tablo 4.9. İşten ayrılma eğilimi ölçeği için KMO ve Barlett’s test sonucu

Test	Sonuç
KMO	0,704
Bartlett Küresellik Testi	χ^2
	453,218
	df
	3
	P
	0,000

Verilerin faktör analizi gerçekleştirmeye yeterli olup olmadığının tespit edilebilmesi için KMO testi sonucunun 0,5’ten daha yüksek olması ve Barlett testi sonucunun anlamlı olması gerekmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2014: 271). Tablo 4.9’da görüldüğü üzere, KMO testi sonucu 0,704 olduğundan örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, Bartlett testi sonucunun anlamlı olduğu [$\chi^2(3)=453,218$; $p<0,01$] görüldüğünden ölçek maddeleri arasındaki korelasyon ilişkilerinin faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir.

İşten ayrılma eğilimi ölçeğinin geçerliliğini incelemek üzere, ölçekte bulunan üç madde ile keşfedici faktör analizi yapılmıştır. İşten ayrılma eğiliminin ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonuçları Tablo 4.10’da sunulmuştur.

Tablo 4.10. İşten ayrılma eğilimi ölçeğinin keşfedici faktör analizi sonucu

Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan Toplam Varyans
1- Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum.	0,859	76,546
2- Aktif bir şekilde başka şirketlerde iş arıyorum.	0,910	
3- İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım.	0,854	

Tablo 4.10 incelendiğinde işten ayrılma eğilimi ölçeğinin orijinaline uygun olarak tek faktörlü bir yapıda olduğu görülmüştür. Tek faktör altına yüklenen ölçek maddelerinin tümünün faktör yükünün 0,50'den büyük olduğu ve tek faktörlü yapının toplam varyansın %76,5'ini açıkladığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre işten ayrılma eğilimi ölçeğinin geçerli bir ölçüm aracı olduğu ifade edilebilir.

4.3. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan ölçeklerinin güvenilirliklerinin incelenmesi için Cronbach's Alpha (α) katsayıları hesaplanmış ve bulgular Tablo 4.11'de sunulmuştur.

Tablo 4.11. Güvenilirlik analizi sonuçları

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach's Alfa
İş tatmini	5	0,932
Örgütsel destek	8	0,914
Sanal kaytarma	12	0,951
İşten ayrılma eğilimi	3	0,842

Bir ölçeğin güvenilir olduğunun net bir şekilde ifade edilebilmesi için güvenilirlik katsayısının 0,60'dan daha yüksek olması beklenir, 0,80'den büyük bir değer ise yüksek güvenilirlik düzeyi olarak kabul edildiği belirtilmektedir (Kalaycı, 2016). Bu kapsamda iş tatmini ($\alpha=0,932$), örgütsel destek ($\alpha=0,914$), sanal kaytarma ($\alpha=0,951$) ve işten ayrılma eğilimi ($\alpha=0,842$) ölçeklerinin yüksek seviyede güvenilir oldukları tespit edilmiştir.

4.4. Normallik Analizi

Çalışma kapsamında toplanan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Bu kapsamda gerçekleştirilen normallik analizinin sonuçları Tablo 4.12'de sunulmuştur.

Tablo 4.12. Normal dağılım analizi sonuçları

Ölçek	Çarpıklık	Basıklık
İş tatmini	0,566	0,947
Örgütsel destek	0,957	0,050
Sanal kaytarma	- 0,132	- 1,386
İşten ayrılma eğilimi	- 0,026	- 1,360

Literatürde bir veri setinin normal dağılım gösterip göstermediğinin belirlenebilmesi için, çarpıklık ve basıklık değerlerinin sınırlarına ilişkin kesin kabul gören standartlar bulunmamaktadır. Verilerin normal dağılıma uyduğunun belirtilebilmesi için çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında olması gerektiğini belirten kaynaklar olduğu gibi, Leech vd. (2005), bu değerlerin -3 ile +3 aralığına kadar kabul edilebilir olduğunu belirtmiştir. Bu fikri, Kline (1998) ve Kalaycı'da (2016) desteklemektedir. Bu kapsamda, Tablo 4.12'de yer alan çarpıklık ve basıklık değerlerine göre, verilerin normal dağıldığı belirlenmiş ve bu nedenle çalışmada parametrik testler kullanılmıştır.

4.5. Tanımlayıcı İstatistiksel Analiz

Araştırma kapsamında tercih edilen ölçeklere verilen cevapların tanımlayıcı istatistiksel analiz sonuçları Tablo 4.13'te ifade edilmiştir. Ölçeklerde cevap olarak işaretlenmesi istenen ifadeler, beşli likert derecelendirme sistemine göre oluşturulmuş ve ölçülmüştür. Bu ölçme sistemi ile kararsız ve anlam ifade etmeyen yanıtlardan kaçınılmaya çalışılmıştır.

Tablo 4.13. Tanımlayıcı istatistiksel analiz sonuçları

Değişken	Ortalama	Standart Sapma
İş tatmini	2,34	1,27
Örgütsel destek	2,30	1,06
Sanal kaytarma	2,64	1,05
İşten ayrılma eğilimi	2,60	1,15

Ölçeğin puan aralıkları $(n-1) / n$ formülüyle $(5-1) / 5=0,80$ olarak belirlenmiştir. Buna göre; 1,00-1,80 arası “çok düşük”, 1,81-2,60 arası “düşük”, 2,61-3,40 arası “orta”, 3,41-4,20 arası “yüksek” ve 4,21-5,00 arası “çok yüksek” olarak sınıflandırılmıştır.

Bu sınıflandırmaya göre katılımcıların iş tatmini ($\bar{x}=2,34$; $ss=1,27$) ve örgütsel destek ($\bar{x}=2,30$; $ss=1,06$) seviyelerinin “düşük” seviyede; sanal kaytarma ($\bar{x}=2,64$; $ss=1,05$) ve işten ayrılma eğilimi ($\bar{x}=2,60$; $ss=1,15$) seviyelerinin ise “orta” düzeyde olduğu belirlenmiştir.

4.6. Korelasyon Analizi

İş tatmini, örgütsel destek, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi değişkenleri arasındaki ilişkileri incelemek üzere Pearson korelasyon testleri gerçekleştirilmiştir. Araştırma modelinde ifade edilen değişkenlerin, bağımlı değişken, bağımsız değişken ve moderatör değişken olup olmamalarına dikkat edilmeden yapılan korelasyon test sonuçları Tablo 4.14’te sunulmuştur.

Tablo 4.14. Korelasyon analizi sonuçları

Değişken	İş Tatmini	Örgütsel Destek	Sanal Kaytarma	İşten Ayrılma Eğilimi
İş Tatmini	1			
Örgütsel Destek	0,810*	1		
Sanal Kaytarma	- 0,556*	- 0,646*	1	
İşten Ayrılma Eğilimi	- 0,663*	- 0,683*	0,638*	1

*: $P < 0,01$

Doğrusal ilişkileri açığa çıkarmaya yarayan Pearson korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değişen bir değer almakta ve bu değer -1’e yaklaştıkça iki değişken arasındaki ilişkinin kuvveti ters yönlü artmakta, +1’e yaklaştıkça aynı yönlü artmaktadır. Korelasyon katsayısının pozitif bir değer alması değişkenler arasında doğru orantılı bir ilişki olduğu anlamına gelirken, negatif korelasyon katsayısı ise ilişkinin ters orantılı olduğunu göstermektedir. Katsayının 0 olması değişkenler arasında ilişkinin olmadığı ve ± 1 ’e doğru yaklaştıkça ilişkinin arttığı kabul edilmektedir. Literatürde genel olarak Pearson korelasyon katsayısı 0-0,2 arasında ise “zayıf”, 0,2-0,4 arasında ise “düşük”, 0,4-0,6 arasında ise “orta”, 0,6-0,8 arasında ise “güçlü” ve 0,8-1,0 arasında ise “yüksek” korelasyon seviyesinin olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2014: 271).

Korelasyon analizi sonuçlarına göre; iş tatmini ile sanal kaytarma arasında orta seviyede %55,6 ($r = -0,556$; $p < 0,01$) ve iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasında güçlü seviyede %66,3 ($r = -0,663$; $p < 0,01$) negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde, örgütsel destek ile sanal kaytarma güçlü seviyede %64,6 ($r = -0,646$; $p < 0,01$) ve örgütsel destek ile işten ayrılma eğilimi arasında güçlü seviyede %68,3 ($r = -0,683$; $p < 0,01$), negatif yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak, bu değişkenlerden biri artarken

diğerinin aynı oranda azaldığı söylenebilir. Ancak iş tatmini ile örgütsel destek arasında yüksek seviyede %81 ($r = 0,810$; $p < 0,01$) ve sanal kaytarma ile işten ayrılma eğilimi arasında ise güçlü seviyede %63,8 ($r = 0,638$; $p < 0,01$) aynı yönlü ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Sonuç olarak, bu değişkenlerden biri artarken diğerinin de aynı oranda arttığı söylenebilir.

4.7. Regresyon Analizi

Çalışmanın temel amacı, tekstil sektöründe çalışanların iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde etkisinin bulunup bulunmadığının araştırılması şeklinde belirlenmiştir.

Bu kapsamda iş tatmini ve örgütsel desteğin sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkilerinin test edilmesine yönelik olarak geliştirilen hipotezler çalışmanın araştırma modeli ve hipotezleri başlığında sunulmuştur. Kurulan hipotezlerin test edilmesi için hipotezlerin içerdiği değişkenlere ait veriler kullanılarak dört adet regresyon analizi yapılmıştır. Bu başlıkta yapılan analizlerin sonuçlarına yer verilmiştir.

4.7.1. İş tatmini ile sanal kaytarma değişkenleri için regresyon analizi

“H₁: İş tatmini, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler” hipotezini test etmek üzere basit lineer regresyon analizi yapılmıştır. İş tatmininin sanal kaytarma üzerindeki negatif etkisini incelenmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz regresyon modeli Tablo 4.15’te sunulmuştur.

Tablo 4.15. Çalışanların İş Tatmini ile Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hata
Doğrusal	0,556	0,309	0,307	0,781

Tahmin Ediciler: Sabit, iş tatmini ve sanal kaytarma

Kurulan lineer regresyon modelinde bağımlı değişken sanal kaytarma, bağımsız değişken iş tatmini olmak üzere, korelasyon katsayısı -0,556 olarak

hesaplanmıştı. Determinasyon katsayısı (R^2) yaklaşık olarak 0,31 bulunmuştur. Yani; sanal kaytarma etkinliklerinin, %31'i iş tatmini değişkeninden kaynaklanmaktadır. Düzeltilmiş R^2 ise 0,307 olarak hesaplanmıştı. Ayrıca tahmin edilen lineer regresyonun standart hatası 0,781 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.16 Çalışanların İş Tatmini ile Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalamaların Karesi	F	P
Regresyon	93,972	1	93,972	154,09	0,000
Hata	210,399	345	0,610		
Toplam	304,372	346			

Bağımlı Değişken: Sanal kaytarma

Tahmin Ediciler: Sabit ve iş tatmini

İş tatmini ile sanal kaytarma arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlılığı regresyon analizi ile incelenmiş ve model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=93,972$; $p<0,01$). Yani iş tatmini ile sanal kaytarma arasındaki ilişki doğrusal regresyon model ile incelenebilir. Dolayısıyla “**H₁: İş tatmini, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler**” hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 4.17 Çalışanların İş Tatmini ile Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları

Model	Katsayılar	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar	t	P
	B		Beta		
Regresyon Sabiti	3,474	0,88		39,472	0,000
İş Tatmini	-0,409	0,33	-0,556	-12,413	0,000

Bağımlı Değişken: Sanal kaytarma

İş tatmini ile sanal kaytarma arasındaki doğrusal regresyon modelin tahmini katsayıları tabloda verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, kurulan modeldeki sabit ve iş tatmini değişkeninin katsayısı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Modelin sabiti için $t=39,472$; $P=0,000$; iş tatmini değişkeni için $t=-12,413$; $P=0,000$).

Doğrusal regresyon modelinin katsayıları için hesaplanan P değerinin 0,01'den küçük olması, kurulan modelin katsayılarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu şeklinde yorumlanır (Kalaycı vd., 2010: 204; Güriş ve Astar, 2015: 311). Yani iş tatmini değişkeninin sanal kaytarma değişkenini etkilediği kabul edilerek, elde edilen modelin

tahmin yapmada kullanılabileceği ifade edilir. Bu bağlamda, sanal kaytarma bağımlı değişken ve iş tatmini bağımsız değişken olmak üzere oluşturulan doğrusal regresyon model aşağıda sunulduğu gibi yazılır:

$$\text{Sanal Kaytarma} = 3,474 - 0,409 * \text{İş Tatmini} + \varepsilon$$

Bu eşitliğe göre; çalışanların iş tatminlerindeki 1 birimlik artışın, sanal kaytarma davranışlarında 0,409 birimlik bir azalışa sebep olduğu söylenebilir.

4.7.2. İş tatmini ile işten ayrılma eğilimi değişkenleri için regresyon analizi

“H₂: İş tatmini, işten ayrılma eğilimini negatif yönlü olarak etkiler” hipotezini test etmek üzere basit lineer regresyon analizi yapılmıştır. İş tatmininin işten ayrılma eğilimi üzerindeki negatif etkisini incelenmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz regresyon modeli Tablo 4.18’de sunulmuştur.

Tablo 4.18 Çalışanların İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hata
Doğrusal	0,663	0,439	0,438	0,870

Tahmin Ediciler: Sabit, iş tatmini ve işten ayrılma eğilimi

Kurulan lineer regresyon modelinde bağımlı değişken işten ayrılma eğilimi, bağımsız değişken iş tatmini olmak üzere, korelasyon katsayısı -0,663 olarak hesaplanmıştır. Determinasyon katsayısı (R²) yaklaşık olarak 0,44 bulunmuştur. Yani; işten ayrılma eğiliminin, %44’ü iş tatmini değişkeninden kaynaklanmaktadır. Düzeltilmiş R² ise 0,438 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca tahmin edilen lineer regresyonun standart hatası 0,87 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.19. Çalışanların İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalamaların Karesi	F	P
Regresyon	204,363	1	204,363	270,142	0,000
Hata	260,992	345	0,765		
Toplam	465,355	346			

Bağımlı Değişken: İşten ayrılma eğilimi

Tahmin Ediciler: Sabit ve iş tatmini

İş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlılığı regresyon analizi ile incelenmiş ve model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=270,142$; $p<0,01$). Yani iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki doğrusal regresyon model ile incelenebilir. Dolayısıyla “**H₂: İş tatmini, işten ayrılma negatif yönlü olarak etkiler**” hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 4.20. Çalışanların İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları

Model	Katsayılar	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar	t	P
	B		Beta		
Regresyon Sabiti	4,022	0,98		41,029	0,000
İş Tatmini	-0,603	0,37	-0,663	-16,436	0,000

Bağımlı Değişken: İşten ayrılma eğilimi

İş tatmini ile işten ayrılma eğilimi arasındaki doğrusal regresyon modelin tahmini katsayıları tabloda verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, kurulan modeldeki sabit ve iş tatmini değişkeninin katsayısı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Modelin sabiti için $t=41,029$; $P=0,000$; iş tatmini değişkeni için $t=-16,436$; $P=0,000$).

Doğrusal regresyon modelinin katsayıları için hesaplanan P değerinin 0,01’den küçük olması, kurulan modelin katsayılarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu şeklinde yorumlanır (Kalaycı vd., 2010: 204; Güriş ve Astar, 2015: 311). Yani iş tatmini değişkeninin işten ayrılma eğilimi değişkenini etkilediği kabul edilerek, elde edilen modelin tahmin yapmada kullanılabileceği ifade edilir. Bu bağlamda, işten ayrılma eğilimi bağımlı değişken ve iş tatmini bağımsız değişken olmak üzere oluşturulan doğrusal regresyon model aşağıda sunulduğu gibi yazılır:

$$\text{İşten Ayrılma Eğilimi} = 4,022 - 0,603 * \text{İş Tatmini} + \varepsilon$$

Bu eşitliğe göre; çalışanların iş tatminlerindeki 1 birimlik artışın, işten ayrılma eğilimlerinde 0,603 birimlik bir azalışa sebep olduğu söylenebilir.

4.7.3. Örgütsel destek ile sanal kaytarma değişkenleri için regresyon analizi

“H₃: Örgütsel destek, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler” hipotezini test etmek üzere basit lineer regresyon analizi yapılmıştır. Örgütsel desteğin sanal kaytarma üzerindeki negatif etkisini incelenmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz regresyon modeli Tablo 4.21’de sunulmuştur.

Tablo 4.21. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ile Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hata
Doğrusal	0,646	0,417	0,415	0,717

Tahmin Ediciler: Sabit, örgütsel destek ve sanal kaytarma

Kurulan lineer regresyon modelinde bağımlı değişken sanal kaytarma, bağımsız değişken örgütsel destek olmak üzere, korelasyon katsayısı -0,646 olarak hesaplanmıştı. Determinasyon katsayısı (R²) yaklaşık olarak 0,42 bulunmuştur. Yani; sanal kaytarmanın %42’si örgütsel destek değişkeninden kaynaklanmaktadır. Düzeltilmiş R² ise 0,415 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca tahmin edilen lineer regresyonun standart hatası 0,717 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.22. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ile Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalamaların Karesi	F	P
Regresyon	126,926	1	126,926	246,777	0,000
Hata	177,446	345	0,514		
Toplam	304,372	346			

Bağımlı Değişken: Sanal kaytarma

Tahmin Ediciler: Sabit ve örgütsel destek

Örgütsel destek ile sanal kaytarma arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlılığı regresyon analizi ile incelenmiş ve model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=246,777; p<0,01). Yani örgütsel destek ile sanal kaytarma arasındaki ilişki doğrusal regresyon model ile incelenebilir. Dolayısıyla “H₃: Örgütsel destek, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler” hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 4.23. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ile Sanal Kaytarmaları Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları

Model	Katsayılar	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar	t	P
	B		Beta		
Regresyon Sabiti	4,044	0,11		38,605	0,000
Örgütsel Destek	-0,622	0,04	-0,646	-15,709	0,000

Bağımlı Değişken: Sanal kaytarma

Örgütsel destek ile sanal kaytarma arasındaki doğrusal regresyon modelin tahmini katsayıları tabloda verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, kurulan modeldeki sabit ve örgütsel destek değişkeninin katsayısı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Modelin sabiti için $t=38,605$; $P=0,000$; örgütsel destek değişkeni için $t=-15,709$; $P=0,000$).

Doğrusal regresyon modelinin katsayıları için hesaplanan P değerinin 0,01'den küçük olması, kurulan modelin katsayılarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu şeklinde yorumlanır (Kalaycı vd., 2010: 204; Güriş ve Astar, 2015: 311). Yani örgütsel destek değişkeninin sanal kaytarma değişkenini etkilediği kabul edilerek, elde edilen modelin tahmin yapmada kullanılabileceği ifade edilir. Bu bağlamda, sanal kaytarma bağımlı değişken ve örgütsel destek bağımsız değişken olmak üzere oluşturulan doğrusal regresyon model aşağıda sunulduğu gibi yazılır:

$$\text{Sanal Kaytarma} = 4,044 - 0,622 * \text{Örgütsel Destek} + \epsilon$$

Bu eşitliğe göre; çalışanların algıladıkları örgütsel destekteki 1 birimlik artışın, sanal kaytarma davranışlarında 0,622 birimlik bir azalışa sebep olduğu söylenebilir.

4.7.4. Örgütsel destek ile işten ayrılma eğilimi değişkenleri için regresyon analizi

“H₄: Örgütsel destek, işten ayrılma eğilimini negatif yönlü olarak etkiler” hipotezini test etmek üzere basit lineer regresyon analizi yapılmıştır. Örgütsel desteğin işten ayrılma eğilimi üzerindeki negatif etkisini incelenmek amacıyla gerçekleştirdiğimiz regresyon modeli Tablo 4.24'te sunulmuştur.

Tablo 4.24. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modeli

Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hata
Doğrusal	0,683	0,467	0,465	0,848

Tahmin Ediciler: Sabit, örgütsel destek ve işten ayrılma eğilimi

Kurulan lineer regresyon modelinde bağımlı değişken işten ayrılma eğilimi, bağımsız değişken örgütsel destek olmak üzere, korelasyon katsayısı -0,683 olarak hesaplanmıştır. Determinasyon katsayısı (R²) yaklaşık olarak 0,47 bulunmuştur. Yani; işten ayrılma eğiliminin, %47'si örgütsel destek değişkeninden kaynaklanmaktadır. Düzeltilmiş R² ise 0,465 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca tahmin edilen lineer regresyonun standart hatası 0,88 olarak tespit edilmiştir.

Tablo 4.25. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin ANOVA Tablosu

	Karelerin Toplamı	sd	Ortalamaların Karesi	F	P
Regresyon	217,262	1	217,262		
Hata	248,093	345	0,719	302,126	0,000
Toplam	465,355	346			

Bağımlı Değişken: İşten ayrılma eğilimi

Tahmin Ediciler: Sabit ve örgütsel destek

Örgütsel destek ile işten ayrılma eğilimi arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlılığı regresyon analizi ile incelenmiş ve model istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=302,126; p<0,01). Yani örgütsel destek ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki doğrusal regresyon model ile incelenebilir. Dolayısıyla **“H4: Örgütsel destek, işten ayrılma negatif yönlü olarak etkiler”** hipotezi doğrulanmıştır.

Tablo 4.26. Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkiyi Ölçen Regresyon Modelinin Katsayıları

Model	Katsayılar	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar	t	P
	B		Beta		
Regresyon Sabiti	4,607	0,124		37,200	0,000
Örgütsel Destek	-0,814	0,47	-0,683	-17,382	0,000

Bağımlı Değişken: İşten ayrılma eğilimi

Örgütsel destek ile işten ayrılma eğilimi arasındaki doğrusal regresyon modelin tahmini katsayıları tabloda verilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, kurulan modeldeki sabit ve örgütsel destek değişkeninin katsayısı istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (Modelin sabiti için $t=37,200$; $P=0,000$; örgütsel destek değişkeni için $t=-17,382$; $P=0,000$).

Doğrusal regresyon modelinin katsayıları için hesaplanan P değerinin 0,01'den küçük olması, kurulan modelin katsayılarının istatistiksel olarak anlamlı olduğu şeklinde yorumlanır (Kalaycı vd., 2010: 204; Güriş ve Astar, 2015: 311). Yani örgütsel destek değişkeninin işten ayrılma eğilimi değişkenini etkilediği kabul edilerek, elde edilen modelin tahmin yapmada kullanılabileceği ifade edilir. Bu bağlamda, işten ayrılma eğilimi bağımlı değişken ve örgütsel destek bağımsız değişken olmak üzere oluşturulan doğrusal regresyon model aşağıda sunulduğu gibi yazılır:

$$\text{İşten Ayrılma Eğilimi} = 4,607 - 0,814 * \text{Örgütsel Destek} + \varepsilon$$

Bu eşitliğe göre; çalışanların algıladıkları örgütsel destekteki 1 birimlik artışın, işten ayrılma eğilimlerinde 0,814 birimlik bir azalışa sebep olduğu söylenebilir.

4.8. Fark Testleri

Bu çalışmanın bir diğer amacı, tekstil sektörü çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi ve mevcut kurumdaki hizmet süresi gibi demografik özelliklerine göre sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimlerinin etkilenip etkilenmediğinin incelenmesi, etkileşim varsa hangi yönde olduğunun açığa çıkarılmasıdır. Bu kapsamda gerçekleştirilen fark testleri analiz sonuçları müteakip başlıklarda sunulmuştur.

4.8.1. Sanal kaytarmanın demografik özelliklere göre incelenmesi

Sanal kaytarmanın cinsiyete göre bir farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₅: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Sanal kaytarmanın cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen t-testi sonucu Tablo 4.27’de sunulmuştur.

Tablo 4.27. Sanal kaytarmanın cinsiyete göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	P
Erkek	76	2,37	0,83	-2,512	345	0,012
Kadın	271	2,71	1,10			

Cinsiyet değişkeni bakımından Tablo 4.27’de görülen bağımsız t-testi analiz sonuçları incelendiğinde; sanal kaytarma davranışı seviyesinin kadınlarda ($\bar{x}=2,71$; $ss=1,10$) erkeklerden ($\bar{x}=2,37$; $ss=0,83$) daha yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bunu yanında katılımcıların sanal kaytarma davranışı seviyelerinin cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=-2,512$; $p<0,05$). Bu sonuçlara göre p değeri $0,012<0,05$ olduğundan erkekler ile kadınlar arasında sanal kaytarma bakımından anlamlı bir fark olduğu görülür ve **H₅ hipotezi kabul edilir.**

Sanal kaytarmanın medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₆: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Sanal kaytarmanın medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen t-testi sonucu Tablo 4.28’de sunulmuştur.

Tablo 4.28. Sanal kaytarmanın medeni duruma göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	P
Evli	202	2,17	0,88	11,405	345	0,000
Bekâr	145	3,29	0,93			

Tablo 4.28’de medeni durum değişkenine ait sonuçlar incelendiğinde; sanal kaytarma seviyesinin bekârlarda ($\bar{x}=3,29$; $ss=0,93$) evlilerden ($\bar{x}=2,17$; $ss=0,88$) daha yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bu durum bize gösterir ki, bekâr işgörenlerin çalışma saatlerinde telefon, tablet veya bilgisayarların iş dışı sanal aktiviteler ile daha çok ilgilidirler. Bunu yanında katılımcıların sanal kaytarma seviyelerinin medeni

durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=-11,405$; $p<0,01$). Bu sonuçlara göre **H₆ hipotezi kabul edilmiştir.**

Sanal kaytarmanın yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₇: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Sanal kaytarmanın yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.29’da sunulmuştur.

Tablo 4.29. Sanal kaytarmanın yaşa göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Yaş	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
29'dan az	175	3,17	1,01	45,353	0,000	29'dan az ile 30-39 arası 29'dan az ile 40-49 arası 29'dan az ile 50 ve üzeri
30-39 arası	81	2,33	0,80			
40-49 arası	71	1,93	0,74			
50 ve üzeri	20	1,70	0,57			

Tablo 4.29’da yaş değişkeni analiz sonuçları incelendiğinde dağılım normal olduğundan sanal kaytarma seviyesinin yaşa göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=45,353$; $p<0,01$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek maksadıyla gerçekleştirilen Scheffe testi sonucunda, 29 yaşından küçük katılımcıların sanal kaytarma seviyeleri ($\bar{x}=3,17$; $ss=1,01$) ile diğer yaş grupları arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçları biraz daha açıklamak gerekirse, genç yaştaki iş görenlerin iş başında yaptıkları sanal kaytarma faaliyeti daha büyük yaş gruplarına göre fazla olduğundan bahsi geçen yaş grubundan daha fazla verim almak için sanal kaytarma faaliyetlerinin önlenmesi maksadıyla, işletme yönetimleri tarafından tedbir alınması gerekir. Bu sonuçlara göre **H₇ hipotezi kabul edilmiştir.**

Sanal kaytarmanın eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₈: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Sanal kaytarmanın eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.30’da sunulmuştur.

Tablo 4.30. Sanal kaytarmanın eğitim durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Eğitim	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
İlköğretim	219	2,53	1,15	4,130	0,017	İlköğretim ile Lise
Lise	103	2,89	0,83			
Üniversite	25	2,59	0,83			

Tablo 4.30 incelendiğinde sanal kaytarma seviyesinin eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=4,130$; $p<0,05$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek maksadıyla gerçekleştirilen Scheffe testi sonucunda, ilköğretim mezunu katılımcıların sanal kaytarma seviyeleri ($\bar{x}=2,53$; $ss=1,15$) ile lise mezunu katılımcıların sanal kaytarma seviyeleri ($\bar{x}=2,89$; $ss=0,83$) arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bir önceki analiz sonuçlarına göre genç yaştaki bireylerin sanal kaytarma seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmişti. Bu analizin sonucu ile, lise mezunu tekstil çalışanları ilköğretim mezunu çalışanlara göre daha genç olduğu için, sanal kaytarma seviyelerinin daha yüksek olması bir önceki analiz sonucunu desteklemektedir. Bu sonuçlara göre **H₈ hipotezi kabul edilmiştir.**

Sanal kaytarmanın aylık gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₉: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Sanal kaytarmanın gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.31’de sunulmuştur.

Tablo 4.31. Sanal kaytarmanın gelir durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Gelir	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
1501-3500 TL	92	2,28	1,06	8,301	0,000	1501-3500 TL ile 3501-5000 TL
3501-5000 TL	234	2,79	1,04			
5000 TL üzeri	21	2,51	0,78			

Tablo 4.31 incelendiğinde sanal kaytarma seviyesinin gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=8,301$; $p<0,01$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek maksadıyla gerçekleştirilen Scheffe testi sonucunda, aylık geliri 1501-3500 arasında olan katılımcıların sanal kaytarma seviyeleri ($\bar{x}=2,28$; $ss=1,06$) ile aylık geliri 3501-5000 arasında olan katılımcıların sanal kaytarma seviyeleri ($\bar{x}=2,79$; $ss=1,04$) arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre **H₀ hipotezi kabul edilmiştir.**

Sanal kaytarmanın toplam çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁₀: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri toplam çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Sanal kaytarmanın toplam çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.32’de sunulmuştur.

Tablo 4.32. Sanal kaytarmanın toplam çalışma süresine göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Çalışma süresi	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
1 yıldan az	42	2,45	1,17	13,854	0,000	6-10 yıl ile 1 yıldan az 6-10 yıl ile 1-5 yıl 6-10 yıl ile 11-15 yıl 6-10 yıl ile 16 yıl ve üzeri
1-5 yıl	104	2,45	1,05			
6-10 yıl	122	3,15	1,03			
11-15 yıl	58	2,26	0,63			
16 yıl ve üzeri	21	2,00	0,70			

Tablo 4.32 incelendiğinde sanal kaytarma seviyesinin toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=13,854$; $p<0,01$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek maksadıyla gerçekleştirilen Scheffe testi sonucunda, toplam çalışma süresi 6-10 yıl arası olan katılımcıların sanal kaytarma seviyeleri ($\bar{x}=3,15$; $ss=1,03$) ile diğer tüm gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, aynı iş yerinde belli bir süre çalışan kişilerin zamanla çalıştıkları iş ortamını benimseyerek daha rahat davranmaya başladıkları daha önce yapılan birçok çalışmada da görülmüş ve buna bağlı olarak çalışanların işe olan ilgisinin azaldığı anlaşılmıştır. Bu durum çalışanları iş başında sanal kaytarma

aktivitelerine yönlendirmiştir. 10 yıldan fazla çalışanlar her ne kadar çalıştıkları süre uzun olsa da artık genç grubunda olmayıp sorumluluklarının bilincinde oldukları için iş yerinde sanal kaytarma aktivitelerine ilgilerinin azaldığı ifade edilebilir. Bu sebeple; **H₁₀ hipotezi kabul edilmiştir.**

4.8.2. İşten ayrılma eğiliminin demografik özelliklere göre incelenmesi

İşten ayrılma eğiliminin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁₁: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşten ayrılma eğiliminin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen t-testi sonucu Tablo 4.33'te sunulmuştur.

Tablo 4.33. İşten ayrılma eğiliminin cinsiyete göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	P
Erkek	76	2,27	1,10	-2,826	345	0,005
Kadın	271	2,69	1,15			

Tablo 4.33 incelendiğinde işten ayrılma eğilimi seviyesinin kadınlarda ($\bar{x}=2,69$; $ss=1,15$) erkeklerden ($\bar{x}=2,27$; $ss=1,10$) daha yüksek seviyede olduğu, yaptıkları işlerden erkeklere göre kısa sürede sıkıldıkları ve iş değiştirme çabalarına giriştikleri görülmektedir. Özellikle tekstil işletmelerinde çalışan kadınların fazlalığı bariz şekilde görülmektedir. Bu koşullar işletmelerin, kadın çalışanları işte tutmak için iş tatmini ve örgütsel destek faaliyetlerine önem vermesi gerektiğinin açıkça göstergesidir. Bunu yanında katılımcıların işten ayrılma eğilimi seviyelerinin cinsiyetlerine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t = -2,826$; $p < 0,01$). Bu sonuçlara göre **H₁₁ hipotezi kabul edilmiştir.**

İşten ayrılma eğiliminin medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁₂: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşten ayrılma eğiliminin medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen t-testi sonucu Tablo 4.34'te sunulmuştur.

Tablo 4.34. İşten ayrılma eğiliminin medeni duruma göre incelenmesine yönelik t-testi sonuçları

Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	t	Serbestlik Derecesi	P
Evli	202	2,23	1,15	- 7,466	345	0,000
Bekâr	145	3,11	0,95			

Tablo 4.34 incelendiğinde işten ayrılma eğilimi seviyesinin bekârlarda ($\bar{x}=3,11$; $ss=0,95$) evlilerden ($\bar{x}=2,23$; $ss=1,15$) daha yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Bunun en önemli sebebi, bekâr kişinin henüz başka kişilerin (Eş veya çocuk) ihtiyaçlarını karşılama sorumluluğunu almamış olmasıdır. Henüz hane sorumluluğu almayan kişilerin (bekarların) iş yerinde yaşadıkları olumsuz yönetim uygulamalarına tepki olarak işten ayrılma eğilimi göstermesi görülebilir. Aynı durumdan rahatsız olan evli bir bireyin ise, benzer tepkiyi göstermesi çoğu zaman beklenemez. Bunun yanında katılımcıların işten ayrılma eğilimi seviyelerinin medeni durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($t=-7,466$; $p<0,01$). Bu sonuçlara göre **H₁₂ hipotezi kabul edilmiştir.**

İşten ayrılma eğiliminin yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁₃: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşten ayrılma eğiliminin yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.35'de sunulmuştur.

Tablo 4.35. İşten ayrılma eğiliminin yaşa göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Yaş	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
29'dan az	175	2,98	1,04	16,925	0,000	29'dan az ile 30-39 arası 29'dan az ile 40-49 arası 29'dan az ile 50 ve üzeri
30-39 arası	81	2,41	1,00			
40-49 arası	71	2,13	1,28			
50 ve üzeri	20	1,70	1,03			

Tablo 4.35 incelendiğinde işten ayrılma eğilimi seviyesinin yaşa göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=16,925$; $p<0,01$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek maksadıyla gerçekleştirilen Scheffe testi sonucunda, 29 yaşından küçük katılımcıların işten ayrılma eğilimi seviyeleri'nin ($\bar{x}=2,98$; $ss=1,04$) daha yaşlı gruplara göre en yüksek seviyede olduğu ve bunun sebebi olarak genç yaştaki işgörenlerin negatif yönetim uygulamalarından duygusal olarak daha çok etkilendiği ve bunun sonucunda fevri davranış gösterme eğiliminde olduğu, kendisini örgütten çabuk soyutladığı, profesyonel iş yetisine sahip olmadığı için işten ayrılma eğiliminde olduğu anlaşılmaktadır. Bu sonuçlara göre **H₁₃ hipotezi kabul edilmiştir.**

İşten ayrılma eğiliminin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁₄: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşten ayrılma eğiliminin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.36'da sunulmuştur.

Tablo 4.36. İşten ayrılma eğiliminin eğitim durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Eğitim	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
İlköğretim	219	2,63	1,20	1,439	0,239	-----
Lise	103	2,63	1,05			
Üniversite	25	2,22	1,10			

Tablo 4.36 incelendiğinde işten ayrılma eğilimi seviyesinin eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). Bu sonuçlara göre H₁₄ hipotezi reddedilmiştir.

İşten ayrılma eğiliminin aylık gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁₅: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşten ayrılma eğiliminin gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.37’de sunulmuştur.

Tablo 4.37. İşten ayrılma eğiliminin gelir durumuna göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Gelir	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
1501-3500 TL	92	2,20	1,08	13,426	0,000	3501-5000 TL ile 1501-3500 TL 3501-5000 TL ile 5000 TL üzeri
3501-5000 TL	234	2,81	1,14			
5000 TL üzeri	21	1,98	1,00			

Tablo 4.37 incelendiğinde işten ayrılma eğilimi seviyesinin gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=13,426$; $p<0,01$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek maksadıyla gerçekleştirilen Scheffe testi sonucunda, aylık geliri 3501-5000 arasında olan katılımcıların işten ayrılma eğilimi seviyeleri ($\bar{x}=2,81$; $ss=1,14$) ile geliri 1501-3500 arasında olan ($\bar{x}=2,20$; $ss=1,08$) ve 5000 üzeri olan ($\bar{x}=1,98$; $ss=1,00$) katılımcıların işten ayrılma eğilimi seviyeleri arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Yani, düşük gelirli çalışanların başka seçenekleri olmadığından ve yüksek gelirli çalışanlar ise muhtemelen ya memnun olduklarından ya da iş kıdemlerinden ve statülerinden dolayı, orta seviyede gelir elde eden çalışanlara nazaran daha az işten ayrılma eğilimi gösterdikleri söylenebilir. Bu sonuçlara göre **H₁₅ hipotezi kabul edilmiştir.**

İşten ayrılma eğiliminin toplam çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek üzere geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

H₁₆: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri toplam çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İşten ayrılma eğiliminin toplam çalışma süresine göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek maksadıyla gerçekleştirilen ANOVA sonucu Tablo 4.38’de sunulmuştur.

Tablo 4.38. İşten ayrılma eğiliminin toplam çalışma süresine göre incelenmesine yönelik ANOVA sonuçları

Çalışma süresi	N	Ort.	ss	F	P	Farklı Gruplar
1 yıldan az	42	2,15	1,15	10,597	0,000	
1-5 yıl	104	2,35	1,07			6-10 yıl ile 1 yıldan az
6-10 yıl	122	3,06	0,95			6-10 yıl ile 1-5 yıl
11-15 yıl	58	2,66	1,39			6-10 yıl ile 16 yıl ve üzeri
16 yıl ve üzeri	21	1,90	0,97			

Tablo 4.38’e bakıldığında işten ayrılma eğilimi düzeyinin toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır ($F=10,597$; $p<0,01$). Farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu incelemek maksadıyla gerçekleştirilen Scheffe testi sonucunda, toplam çalışma süresi 6-10 yıl arası olan katılımcıların işten ayrılma eğilimi düzeyleri ($\bar{x}=3,06$; $ss=0,95$) ile 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 16 yıl üzeri grupları arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre **H₁₆ hipotezi kabul edilmiştir.**

Yapılan analizler sonucunda sınanan hipotezlerin kabul veya red durumları Tablo 4.39’da sunulmuştur.

Tablo 4.39. Araştırma Hipotezlerinin Kabul / Red Durumu

Hipotezler	Sonuç
H₁: İş tatmini, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler.	Kabul
H₂: İş tatmini, işten ayrılma eğilimini negatif yönlü olarak etkiler.	Kabul
H₃: Örgütsel destek, sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkiler.	Kabul
H₄: Örgütsel destek, işten ayrılma eğilimini negatif yönlü olarak etkiler.	Kabul
H₅: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₆: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₇: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₈: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₉: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₁₀: Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri toplam çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₁₁: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₁₂: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₁₃: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₁₄: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Red
H₁₅: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul
H₁₆: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri toplam çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Kabul

Araştırma modeli çerçevesinde oluşturulan ilk dört araştırma hipotezinin sınanması için yapılan regresyon analizleri ve çalışanların demografik değişkenlerinin sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimine olan etkilerinin araştırılması için kurulan diğer on iki adet hipotezin sınanması için uygulanan fark testleri (t-testi ve ANOVA) sonuçlarına istinaden, kurulan hipotezlerin kabul veya reddedilme durumlarına ilişkin oluşturulan tablo yukarıdaki tabloda gösterilmiştir. Tablo 4.39’da H₁, H₂, H₃, H₄, H₅, H₆, H₇, H₈, H₉, H₁₀, H₁₁, H₁₂, H₁₃, H₁₅ ve H₁₆ hipotezleri kabul edilmiş olup; iş tatmini, örgütsel destek ve demografik değişkenlerin, sanal kaytarmayı ve işten ayrılma eğilimini anlamlı bir şekilde etkilediği ve sonuçlarının literatürdeki sonuçları büyük ölçüde desteklediği görülmektedir. Sadece “H₁₄: Çalışanların işten ayrılma eğilimi düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir” hipotezinin red

edildiği görülmektedir. Yani  alışanların “eğitim durumların”ın “işten ayrılma eğilim”lerini anlamlı olarak etkilemediği tespit edilmiştir.



BEŞİNCİ BÖLÜM

5. SONUÇ, ÖNERİLER VE TARTIŞMA

Bu çalışmada temel olarak, tekstil sektörü çalışanlarında, iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Ayrıca, tekstil sektörü çalışanlarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimlerinin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir düzeyi ve mevcut kurumdaki hizmet süresi gibi demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği de incelenmiştir. Bu amaçlara yönelik olarak, Edirne ilinde faaliyet gösteren tekstil işletmeleri çalışanlarından basit tesadüfi olmayan örnekleme tekniklerinden kolayda örnekleme yöntemiyle ulaşılan toplam 347 katılımcıdan elde edilen verilere regresyon analizi, t-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. Regresyon analizleri sonucunda iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde olumsuz yönde ve anlamlı etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. ANOVA testi ve t-testleri sonucunda ise katılımcıların sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimlerinin ele alınan demografik özelliklere göre genelde anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Sadece katılımcıların eğitim durumlarının işten ayrılma eğilimlerini anlamlı olarak etkilemediği tespit edilmiştir.

Çalışma kapsamında ulaşılan; iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde olumsuz yönde ve anlamlı etkilerinin olduğu yönündeki bulgu, iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi aralarında ters yönlü bir ilişkinin olduğu anlamına gelmektedir. Diğer bir ifadeyle, iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarındaki bir artış sanal kaytarma ve işten ayrılma eğiliminde bir azalmaya yol açmaktadır. Yani, iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarındaki bir azalma sanal kaytarma ve işten ayrılma eğiliminde bir artışa yol açmaktadır. Çalışma kapsamında ulaşılan, katılımcıların sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimlerinin demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterdiği yönündeki bulgular ise, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğiliminde demografik faktörlerin de belirleyici olduğu anlamına gelmektedir. Buna göre; kadınların, bekarların, 39 yaşından küçük olanların, lise mezunlarının ve

6-10 yıl çalışma tecrübesi olanların sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimlerinin diğer gruplardan daha yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

Dijital gelişmeler ile doğru orantılı olarak, sanal kaytarma kavramı, bilgisayar, akıllı telefon ve tablet gibi cihazların yaygınlaşması ve internete ulaşımın kolaylaşması ile birlikte çalışma hayatının merkezine oturmuştur. Kavram 2000’li yılların başında ortaya çıkmasına rağmen birçok araştırmacı tarafından çalışılmış ve çok sayıda örgüt davranışıyla ilişkilendirilmiştir. Glassman vd.’nin (2015), sanal kaytarmanın indirgenmesi konusundaki önlemlerin etkinliği konusunda yaptıkları araştırmada, ABD’nin bir eyaletinde faaliyette bulunan üç farklı firma çalışanlarından, altı aylık zaman süresince çalışma ofislerinde internet kullanımıyla ilgili verileri toplamışlar. Örgütlerin internet kullanımı uygulamaları, edimsel koşullanma, işlemsel adalet ve sosyal normlara karşı etik değer değişkenleri kullanılarak incelenmiştir. Örgütler sanal kaytarmayı azaltmak için, personelin internet kullanımının takip edilmesi, filtrelenmesi veya personele kullanım sınırlamaları konulması gibi tedbirler almışlardır. Çalışma sonuçlarına göre takip etme ve filtrelemenin sanal kaytarmayı azalttığı tespit edilmekle birlikte, sanal kaytarmayı azaltmakta en etkili metodun “onay modülü” olduğu anlaşılmıştır. Bu modüle göre, sanal kaytarmayı azaltmak amacıyla kullanılan yazılım, personelin girdiği internet sitesinde ön inceleme yapmaktadır. Eğer takip sistemi uyarı verirse ve kullanıcı da o sitenin işiyle ilgili olduğunu onaylarsa siteye girebilmektedir. Glassman vd.’ne göre bu onay sistemi çalışanları güçlendiren, örgüt kuralları ile çatışmayı engelleyen ve çalışanların sanal kaytarma aktivitelerini azaltan bir yöntemdir. Çalışmada ulaşılan bulgulara göre sanal kaytarma ve işten ayrılma eğiliminin önlenmesi adına iş tatmini ve örgütsel desteğin önemli birer faktör olduğu anlaşılmaktadır. Bu kapsamda örgütlerin iş tatmini ve örgütsel destek faaliyetlerini artırma yoluna gitmelerinin uygun olacağı değerlendirilmektedir. Personelin iş tatmin seviyesini artırmak için, çalışanlara hak ettikleri ücret ve terfi haklarının verilmesi, iş görenin çalışma ortamına olan yabancılığının atılması ve aitlik hissinin sağlanması, daha adaletli şekilde davranılması, şikayet ve önerilerin dikkate alınması ve karar alınırken çalışanların da fikirlerinin sorulması gibi durumların uygulanması gerekmektedir. Kurum tarafından işe yabancılaşmaya neden olan faktörler incelenmeli ve iyileştirilmelidir. Kurum içerisinde aktif iletişim kanalları kullanılmalı, piknik, doğum günü kutlamaları, birlikte yemek yeme gibi sosyal

aktiviteler ile yabancılaşma azaltılmalıdır. İlâveten, güçlü arkadaşlıklar kurma, sosyal yakınlaşma, sağlıklı iletişim kurma, takdir edilme gibi faktörlerin kurum içerisinde etkin biçimde uygulanması önerilmektedir.

Ayrıca, çalışma kapsamında ulaşılan, iş tatmini ve örgütsel destek uygulamalarının sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi üzerinde olumsuz yönde ve anlamlı etkilerinin olduğu yönündeki bulguların literatür ile uyumlu olduğu görülmektedir (İşcan ve Naktiyok, 2004: 186). İş tatminsizliği, işten ayrılma eğiliminin ve sanal kaytarmanın önemli nedenlerindendir. İş tatmini, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarının yanında, ruhsal duyguların da belirtisidir. Çalışanlar işlerine karşı duydukları memnuniyet ya da memnuniyetsizlik ile ilgili olan iş tatmini, genelde elde edilen maddiyat, iş güvencesi, uygunluğu, kurumun durumu ve yöneticinin tutumu ile ilgilidir (Şimşek vd., 2005: 150). Araştırmalar iş tatmini yüksek olan çalışanların fiziksel ve zihinsel açıdan daha sağlıklı olduğunu, iş ile ilgili görevleri daha çabuk öğrenebildiğini ve daha az şikâyet ettiklerini göstermiştir. İş tatmini yüksek olan çalışanlar müşterilere daha çok yardımcı olmaya çalışır ve daha fazla prososyal davranışlar sergiler. Aksine iş tatmini düşük olan çalışanlar ise, iş tatminsizliği sonucunda işten ayrılma eğilimine daha sıcak bakmaktadır. Araştırmalar iş tatmini ile işten ayrılma eğilimi (Sökmen ve Sezgin (2017); Aypar vd., (2018); Demirci (2019)) ve sanal kaytarma arasında (Özdemir (2016); Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu (2017)) negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Örgütsel desteğin de işten ayrılma eğilimi üzerinde negatif yönde etkisinin olduğu yapılan çalışmalar ile ortaya konulmuştur. 2018 yılında İstanbul'daki özel okulların lise kademesinde çalışan öğretmenler ve okul müdürlerine yönelik yapılan bir çalışma sonucunda, örgütsel destek algısının işten ayrılma eğilimi üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırmaya katılan kişilerin cevapları dikkate alınarak, örgütsel destek algısının, işten ayrılma niyetinin %40,4'ünü oluşturduğu belirtilmiştir (Bozkurt, 2007: 40-41). Araştırmalar örgütsel destek ile işten ayrılma eğilimi (Anafarta (2015); Koçak ve Yücel (2018); Uzun (2018)) ve sanal kaytarma arasında (Rıza Bahtiar ve Emmy (2020)) negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Son olarak, literatürde sanal kaytarma ve işten ayrılma eğiliminin demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterme durumuna yönelik olarak bir fikir birliğine ulaşılmadığı görülmektedir. Demografik özelliklerin işten ayrılma eğilimine (Ökten (2008); Yıldız (2008); Met ve Sarıoğlu (2010); Eren

(2000)) ve sanal kaytarma davranışına (Mastrangelo vd. (2006); Garrett ve Danziger (2008a); Lim ve Chen (2012); Özler ve Polat (2012); Andressen vd. (2014); Seçkin ve Kerse (2017)) olan etkisine yönelik birbirinden farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir. Çalışmalar arasındaki bu farklılıkların çalışmalarda kullanılan örneklemelerden kaynaklandığı değerlendirilmektedir.

Bu çalışmada, yapılan alan taraması neticesinde elde edilen bilgiler ışığında, iş tatmini, örgütsel destek, sanal kaytarma ve işten ayrılma eğilimi kavramlarının farklı değişkenler ile ilişkilerinin çalışıldığını fakat bu dört kavramın birbiri ile olan etkilerinin neredeyse yok denecek kadar az incelendiğini, yapılan araştırmaların ise tekstil sektöründe uygulanmadığı fark edilmiş ve bunun üzerine araştırma, bahsedilen değişkenlerin, tekstil sektöründe çalışanlar üzerindeki etkilerini anlamaya ve açıklamaya yoğunlaşmıştır. Literatür taramasında ulaşılan bilgilerin sentezlendiği çalışmanın giriş kısmında; bu kavramların insan kaynakları yönetimi için ne anlam ifade ettiği ve dijitalleşmenin örgütlerde meydana getirdiği yenilikler anlatılmıştır. Çalışmanın devamında ele alınan değişkenlerin nasıl tanımlandığı, etkilendiği kavramların ve etkilerinin neler olduğu ifade edilmiştir. Araştırmanın sonraki bölümünde, çalışmanın amacımı, önemi, ulaşmak istenen cevaplara götürecek hipotezleri, veri toplama araçları ve bu araçların nasıl kullanılacağı daha önce yapılan araştırmalardan elde edilen bilgiler kapsamında belirtilmiştir. Bu kapsamda; belirlenen değişkenlerin test edilebilmesi için uluslararası alanda kabul edilmiş ölçeklerden hazırlanan anket formu ulaşılan tekstil çalışanlarına uygulanmış ve elde edilen veriler ile analizler gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ulaşılan bilgiler, daha önce yapılan araştırmalarda ulaşılan sonuçlar ile karşılaştırıldığında, genel olarak literatür ile uyumlu sonuçların elde edildiği söylenebilir. Diğer taraftan sanal kaytarma ve işten ayrılma eğiliminin demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterdiği yönündeki bulguların ise araştırmacılar için önemli olduğu değerlendirilmektedir. Söz konusu bulguların, literatürde bu yöndeki tartışmaya kadınlar, bekarlar, gençler, lise mezunları ve 6-10 yıl çalışma tecrübesi olanlar aleyhine ampirik kanıtlar sunması sebebiyle önem arz ettiği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. 2005. Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 8(3), 330.
- Ahmadi, H., Bagheri, F., Ebrahimi, S., Rokni, M. ve Kahrer, M. 2011. Deviant Work Behavior: Explaining Relationship Between Organizational Justice and Cyberloafing as a Deviant Work Behavior. *American Journal of Science Research*, 24, 103-116.
- Ahuja, M. K., Mcknight, D. H., Chudoba, K. M, George, J. F. ve Kacmar, C. J. 2007. It Road Warriors: Balancing Work-Family Conflict, Job Autonomy, And Work Overload To Mitigate Turnover Intentions, *Mis Quarterly*. 31(1). 1-17.
- Akalın, Ç. 2006. *Duygusal Örgütsel Bağlılık Gelişiminde Çalışanların Algıladığı Örgütsel Destek ve Ara Değişken Olarak Örgüt Temelli Özsaygı*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Akın, M. 2008. Örgütsel Destek, Sosyal Destek ve İş/Aile Çatışmalarının Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(25), 141-171.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. 2012. Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Aktay, D. 2010. *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Askeri Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Bir Uygulama*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yönetim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, ss. 30-35.
- Alarcon, G., Eschleman, K. J. ve Bowling, N. A. 2009. Relationships Between Personality Variables And Burnout: A Meta-Analysis, *Work & Stress*, 23(3), 244-263.

- Allen, D., Shore, L. ve Griffeth, R. 2003. The Role of Perceived Organizational Support And Supportive Human Resource Practices in The Turnover Process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Altman, I. ve Taylor, D. 1973. *Social Penetration: The Development of Interpersonal Relationships*. Washington: American Psychological Association.
- Amason, P. ve Allen, M. W. 1997. Intraorganizational Communication, Perceived Organizational Support, And Gender, *Sex Roles*, 37, 11/12, 955- 977.
- Anafarta, N. 2015. Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26(79), 112-130.
- Anandarajan, M., Devine, P. ve Simmers, C. 2004. Personal Web Usage in The Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management. *IGI Global*, 69-72.
- Andressen, C., Torsheim, T. ve Pallesen, S. 2014. Predictors of Use of Social Network Sites At Work - A Specific Type of Cyberloafing. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 906-921.
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P. ve Lynch, P. 1998. Perceived Organizational Support and Police Performance: The Moderating Influence of Socioemotional Needs. *Journal of Applied Psychology*, 83(2), 288-297.
- Armstrong-Stassen, M. ve Ursel, N. 2009. Perceived Organizational Support, Career Satisfaction and The Retention of Older Workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 201-220.
- Aselage, J. ve Eisenberger, R. 2003. Perceived Organizational Support And Psychological Contracts: A Theoretical Integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24(5), 491-509.

- Askew, K., Buckner, J. E., Taing, M. U., Ilie, A., Bauer, J. A. ve Coover, M. D. 2014. Explaining Cyberloafing: The Role of Thetheory of Planned Behavior. *Computers in Human Behavior*, 36, 510–519.
- Atalay, İ. 2005. *Örgütsel Vatandaşlık ve Örgütsel Adalet*. Yüksek Lisans Tezi. Afyonkarahisar. T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ayaydın, İ. Ç. 2012. *İşyerinde Psikolojik Şiddetin İş Tatmini, İşe Yabancılaşma ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, S. 10.
- Aypar, S., Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. 2018. İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116-124.
- Aytaş, S. 2018. *Performans Değerlendirme Memnuniyetinin Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Bakan, İ. 2011. *Yöneticiler İçin Başarı Stratejileri*, 2. Baskı. İstanbul: Beta Yayınları.
- Barrick, M. R. ve Mount, M. K. 1991. The Big Five Personality Dimensions And Job Performance: A Metaanalysis. *Personel Psychology*, 44, 1-26.
- Barutçu, K. 2015. *Kamu Personelinde Algılanan Örgütsel Desteğin Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri İle İlişkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi. Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Basım, H. ve Şeşen, V. 2009. Örgütsel Adalet Algısı-Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisinde İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Osman Gazi Üniversitesi*, 17, 806-812.
- Başaran, İ. E. 1991. *Örgütsel Davranış*. Ankara: Gül Yayınevi.

- Batson, C. 1993. Communal and Exchange Relationships: What is the Difference? *SAGE Journals*, 19(6), 677-683.
- Baydar, F. 2021. *Sanal Kaytarma ve Etik Davranışlar Arasındaki İlişki: Öğretmen ve Yöneticilerin Karşılaştırmalı Analizi*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: T.C. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, 22.
- Bayrak Kök, S. 2010. İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.
- Belcher, D. ve Atchison, T. 1987. *Compensation Administration*. Prentice Hall.
- Bhanthumnavin, D. 2001. *Supervisory Social Support And The Multi-Level Performance In Thai Health Centers*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, University Of Minnesota Minnesota. ABD.
- Blanchard, A. L. ve Henle, C. A. 2008. Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control, *Computers in Human Behavior*. 24(3), 1067-1084.
- Blau, G., Yang, Y. ve Ward-Cook, K. 2006. Testing A Measure of Cyberloafing. *Journal of Allied Health*, 35(1), 9-17.
- Blau, P. 1964. Justice in Social Exchange. *Sociological Inquiry*, 34(2), 193-206.
- Bostancı, A. 2013. The Prediction Level of Teachers' Organizational Citizenship Behaviors on the Successful Practice of Shared Leadership. *Eurasian Journal of Educational Research*, 51, 177-194.
- Bozkurt, F. 2007. *Denizcilik Sektöründe Çalışan Gemi Adamlarının Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Algılanan Örgütsel Destek Düzeyi Arasındaki İlişkiyi İncelemeye Yönelik Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 40-41. Manisa: Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Brayfield, A. H. ve Crockett, W. H. 1955. Employee Attitudes And Employee Performance, *Psychological Bulletin*, 52.
- Carroll, S. J. ve Tosi, H. 1977. *Organizational Behavior*. St. Clair Press.
- Ceyhan, S. 2021. *Sanal Kaytarma*. Researchgate, 651-675.
- Ceylan, A. 1998. *Örgütsel Davranış*. Aralık. GYTE Yayın.
- Chambers, J. M. 1999. The Job Satisfaction of Managerial And Executive Women: Revisiting The Assumptions, *Journal of Education For Business*, 75(2), 69-76.
- Cihangiroğlu, N. ve Şahin, B. 2010. Organizasyonlarda Önemli Bir Fenomen: Psikolojik Sözleşme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11), 1-16.
- Cinamon, R. G., Rich Y. ve Westman, M. 2007. Teachers' Occupations-Specific Work-Family Conflict, *The Career Development Quarterly*, 55.
- Cohen, S., Kamarck T. ve Mermelstein R. 1983. A Global Measure of Perceived Stres, *Journal of Health And Social Behavior*. 24, 385-396.
- Costa, P. ve McCrae, R. 1992. Normal Personality Assessment in Clinical Practice: The Neo Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5-13.
- Cotton, J. ve Tuttle, J. 1986. Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review With Implications For Research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Currall, S., Towler, A., Judge, T. ve Kohn, L. 2005. Pay Satisfaction and Organizational Outcomes, *Personnel Psychology*. (58). Texas:
- Çakar, N. ve Yıldız, S. 2009. Örgütsel Adeletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: "Algılanan Örgütsel Destek" Bir Ara Değişken mi? *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- Çakıcı, B. 2012. *Örgütsel Adalet Algısının Bağlılık Üzerinde Etkisi: Doğu Karadeniz Bölgesinde Çalışan Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Çavuşoğlu, S. ve Palamutçuoğlu, B. 2017. İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(19), 430-444.
- Çekmecelioğlu, H. G. 2005. Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 6(2), 23-39.
- Çelik, M. ve Çıra, A. 2013. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13(1), 11-20.
- Çınar, Ö. 2019. Yapısal Eşitlik Modeli: Örnek Bir Uygulama, İstanbul: Hiperyayın.
- Çınar, Ö. ve Özyılmaz, F. 2019. İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişki: Bayburt Üniversitesinde Bir Uygulama. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (17), 533-556.
- Çınar, Ö. ve Temelli, F. 2017. Üniversite Öğrencilerinin Akademik Başarılarını Etkileyen Örgütsel Faktörler Ölçeğinin Geliştirilmesi Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği. *Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 9.
- Çobanoğlu, F. ve Derinbay, D. 2016. İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Algıladıkları Örgütsel Destek Düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 40(40), 176-190.
- Dalton, D. ve Todor, W. 1982. Turnover: A Lucrative Hard Dollar Phenomenon. *Academy of Management Review*, 7(2), 212-218.
- Dalton, D. ve Tudor, W. 1979. Turnover Turned Over: An Empirical Assessment. *Academy of Management Review*, 42, 225-235.
- Dekker, I. ve Barling, J. 1995. Workforce Size and Work-Related Role Stres, *Work and Stres*, 9, 45-54.

- Demir, N. 2007. Satış ve Pazarlama Elemanlarının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Öneri Dergisi*, 7(28), 167-175.
- Demirci, U. 2019. İş Doyumu ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine İstihdam Şekillerinin Etkisi. *Journal of International Social Research*, 12(62), 1246-1258.
- Demirel, Y. 2008. Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(2), 179-194.
- Deniz, M. 2018. *Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Personelinin İşten Ayrılma Eğilimi ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. 30. Ankara. T.C. Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Doğan, H. 2009. A Comparative Study For Employee Job Satisfaction in Aydın Municipality And Nazilli Municipality, *Ege Academic Review* 9(2), 423-433.
- Doğan, S. ve Oğuzhan, Y. 2015. Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 1-12.
- Doğru, Ç. 2016. *Algılanan Örgütsel Destek ve Lider-Üye Etkileşiminin Bağlamsal Performansa Etkileri: Ankara'da Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Ankara: Gazi Üniversitesi.
- Eder, P. ve Eisenberger, R. 2008. Perceived Organizational Support: Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, 34(1), 55-68.
- Eisenberger, R, H. R. 1986. Perceived Organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71: 500-507.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. ve Rhoades, L. 2001. Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.

- Eisenberger, R., Lynch, P., Aselage, J. ve Rohdieck, S. 2004. Who Gets The Most Revenge? Individual Differences in The Affirmation of The Negative Reciprocity Norm. *Bulletin of Personality and Social Psychology*, 30(6), 787-799.
- Ekinci, O. ve Yıldırım, F. 2018. *Sanal Yaşam ve Sanal Kaytarma*. Ankara: Gezi Kitabevi.
- Erdem, H. 2014. *Algılanan Örgütsel Destek ve Kontrol Odağının Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Üzerine Etkileri: Psikolojik Sermayenin Bu Süreçteki Rolü ve Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, 137. T.C. Malatya İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdoğan, İ. 1999. *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: 231.
- Eren, E. 1996. *Yönetim Psikolojisi*, İstanbul: Beta Yayınları.
- Eren, E. 2000. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 259.
- Eroğlu, F. 2006. *Davranış Bilimleri. İstanbul*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Erol, V. 1998. *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık*. İstanbul: Marmara Üniversitesi.
- Fathonah, N. ve Hartijasti, Y. 2014. The Influence of Perceived Organizational Injustice Towards Workplace Personal Web Usage and Work Productivity in Indonesia. *The South East Asian Journal of Management*, 8(2), 151-166.
- Frone, M. R. ve Cooper, M. L. 1992. Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work And Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13(7).
- Frone, M. R., Yardley, J.K. ve Markel, K. S. 1997. Developing and Testing An Integrative Model of The Work-Family Interface, *Journal of Vocational Behavior*, 50.

- Furnham, A. ve Miller, T. 1997. Notes And Shorter Communications Personality, Absenteeism And Productivity, *Personality and Individual Differences*, 23(4), 705-707.
- Gaertner, S. 1999. Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models. *Human Resource Management Review*, 9(4), 479-493.
- Gangadharaiah, H., Nardev, G. ve Reddy, M. 1990. Nurses' Job Satisfaction in Mental Health and Neuro-Sciences Setting. *The Nursing Journal of India*, 299-302.
- Ganster, D. C. ve Schaubroeck, J. 1991. Work Stress And Employee Health, *Journal of MaNagement*, 17(2).
- Garrett, R. ve Dangizer, J. 2008. On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use At Work. *Cyber Psychology & Behavior*, 11(3), 287-292.
- Gellerman, S. 1974. *Behavioral Science in Management*. New Jersey: Pelican Books.
- George, J. ve Brief, A. 1992. Feeling Good-Doing Aood: A Conceptual Analysis of The Mood at Work-Organizational Spontaneity Relationship. *Psychological Bulletin*, 112(2), 310.
- Ghani, N. A. ve Hussin, T. A. B. 2009. Antecedents of Perceived Organizational Support. *Canadian Social Science*, 5(6), 121-130.
- Gouldner, A. W. 1960. The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Greenberg, J. 1990. Organizational Justice: Yesterday, Today And Tomorrow, *Journal of Management*, 16(2), Ss. 399-432.
- Greenberg, J. 1993. *The Social Side of Fairness: Interpersonal and Informational Classes of Organizational Justice*, In R. Cropanzano (Ed.), *Justice In Theworkplace: Approaching Fairness In Human Resource Management*, Hillsdale, Nj: Lawrence Associates, s. 79-103.

- Gürbüz, R. 2012. Algılanan Örgütsel Destek ve Örgütsel Güvenin, Örgütsel Bağlılık ile İlişkisi. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. 2014. Sosyal Bilimlerde Araştırma. *Academia Accelerating The World's Research*, 271.
- Güriş, S. ve Astar, M. 2015. *Bilimsel Araştırmalarda SPSS İle İstatistik*. İstanbul: Der Yayınları.
- Gürkan, G. Ç. 2006. *Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Trakya Üniversitesi 'nde Örgüt İklimi İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması*. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne.
- Güven, M., Bakan, İ. ve Yeşil, S. 2005. Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 12(1), 127-151.
- Hackman, J. ve Oldman, G. 1975. Development of The Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159.
- Hatipoğlu, Z. 2015. Öğretmenlerin Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Özdeşleşme Seviyelerine Etkisi: Ankara Çankaya İlçesinde Bir Uygulama. Ankara: Çankaya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, 29.
- Hellman, C. 1997. Jop Satisfaction and Intent to Leave. *The Journal of Social Psychology*, 137(6), 677-689.
- Hellman, C., Fuqua, D. ve Worley, J. 2006. A Reliability Generalization Study on The Perceived Organizational Support Questionnaire: The Effects of Mean Age and Item Number on Score Reliability. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 631-642.
- Hulin, C. L. ve Smith, P. C. 1964. Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(2), 88-92.

- Igarria, M, Zinatelli, N, Cragg, P. ve Cavaye, A. 1997. Personal Computing acceptance Factors in Small Firms: A structural Equation Model, *Mis Quarterly*, 21(3). 279-305.
- İçerli, L. 2010. Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım, *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 5(1), 67-92.
- İşcan, Ö. ve Naktiyok, A. 2004. Çalışanların Örgütsel Bağdaşımalarının Belirleyicileri Olarak Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algıları. Ankara Üniversitesi, *Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 59(1), 182-201.
- İşcan, Ö. ve Sayın, U. 2010. Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4), 203.
- Jia, H., Jia, R. ve Karau, S. 2013. Cyberloafing And Personality: The Impact of The Big Five Traits And Work Place Situational Factors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3), 358-365.
- Jepsen, D. A. ve Sheu, H. B. 2003. General Job Satisfaction From A Developmental Perspective: Exploring Choice-Job Matches At Two Career Stages, *The Career Development Quarterly*, 52(2), 162-179.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright, S., Donald, I., Taylor, P. ve Millet, C. 2005. The Experience of Work-Related Stress Across Occupations, *Journal Managerial Psychology*, 20(2), 178-187.
- Joo, B. K. ve Park, S. 2010. Career Satisfaction, Organizational Commitment, And Turnover İntention: The Effects of Goal Orientation, Organizational Learning Culture And Developmental Feedback. *Leadership and Organization Development Journal*, 31(6), 482-500.
- Kahn, W. 1990. Psychological Conditions of Personal Involvement And Separation in The Workplace. *Journal of The Academy of Management*, 33(4), 692-724.
- Kalağan, G. 2009. Araştırma Görevlilerinin Örgütsel Destek Algıları ile Örgütsel Sinizm Tutumları Arasındaki İlişki. *Akdeniz Üniversitesi DSpace*, 17, 30.

- Kalaycı, Ş. 2010. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kalaycı, Ş. 2016. *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 7. Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kanbur, E. 2015. Çalışanların Bireysel Yaratıcılık Düzeylerinin İç Girişimcilik Performansları Üzerindeki Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Tokat: Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 80.
- Kaplan, M. 2010. Otel İşletmelerinde Etiksel İklim ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Kapadokya Örneği. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Karaeminoğulları, A. 2006. *Öğretim Elemanlarının Örgütsel Adalet Algıları ile Sergiledikleri Üretkenliğe Aykırı Davranışlar Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 16-17. İstanbul.
- Karatepe, O., Uludağ, O., Meneviş, İ., Hadzimehmedagic, L. ve Baddar, L. 2006. The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction. *Tourism Management*, 27(4), 547-560.
- Karatepe, O. M. ve Sokmen, A. 2006. The Effects of Work Role And Family Role Variables On Psychological And Behavioral Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 27(2), 255-268.
- Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H. ve Yıldız, B. 2015. Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Business and Economics Research Journal*, 6(3), 129-144.
- Keser, E. ve Dzhalalov, M. 2020. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinde Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. *The Journal of Social Sciences*, (49), 381-403.

- Kırel, Ç. 1999. Esnek Çalışma Saatleri Uygulamasında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 117-118.
- Kim, P., Murmann, S. ve Lee, G. 2009. Moderating Effects of Gender And Organizational Level Between Role Stress And Job Satisfaction Among Hotel Employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 612-619.
- Kinman, G. ve Jones, F. 2005. Lay Representations of Workplace Stress: What Do People Really Mean When They Say They Are Stressed? An International Journal of Work, *Health & Organisations*, 19(2), 101-120.
- Kline, R. 1998. *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press.
- Koay, K., Soh, P. ve Chew, K. 2017. Do Employees' Private Demands Lead To Cyberloafing? The Mediating Role of Job Stress. *Management Research Review*, 40(9), 1025-1038.
- Koçak, D. ve Yücel, İ. 2018. Algılanan Örgütsel Destek ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Duygusal Bağlılığın Aracı Etkisinin İncelenmesi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), 683-704.
- Kömürcüoğlu, N. ve Uslu, T. 2009. İletişim, Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Araştırma. 17. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*. Eskişehir, 580.
- Köroğlu, Ö. 2011. İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Balıkesir.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L. ve Barton, S. M. 2001. The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent, A Test of A Structural Measurement Modelling A National Sample of Workers. *Social Science Journal*, 38(2), 233-251.

- Leech, N., Barrett, K. ve Morgan, G. 2005. *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation*. New York:
- Levinson, H. 1965. Reciprocation: The Relationship Between Man and Organization. *Administrative Science Quarterly*, 9, 370–90.
- Lim, V. K. G. 2002. The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice, *Journal of Organizational Behavior. The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(5), 675-694.
- Lim, V. K. G. ve Chen, D. J. Q. 2012. Cyberloafing At Theworkplace: Gain or Drain on Work? *Behaviour & Information Technology*, 31, 343-353.
- Limaye, A. ve Sharma, R. 2012. Rewards And Recognition: Make A Difference To The Talent In Your Organisation, *Great Place To Work Institute*, 8.
- Locke, E. 1995. *The Nature And Causes of Job Satisfaction*. In Rand-McNally, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: IL.
- Lyons, T. 1971. Role Clarity, Need for Clarity, Satisfaction, Tension, and Withdrawal. *Organizational Behavior and Human Performance*, 6(1), 99-110.
- Madsen, S. R. 2003. The Effects of Home-Based Teleworking on Work- Family Conflict, *Human Resource Development Quarterly*, 14(1).
- Manlove, E. ve Guzell, J. 1997. Intention to Leave, Anticipated Reasons for Leaving, and 12-Month Turnover of Child Care Center Staff. *Early Childhood Research Quarterly*, 12(2), 145-167.
- Margulies, J. ve Kleiner, B. 1995. New Designs of Work Groups: Applications of Empowerment. *Empowerment in Organizations*, 3(2), 12-18.
- Mastrangelo, P. M., Everton, W. ve Jolton, J. A. 2006. Personal Use of Work Computers: Distraction Versus Destruction, *Cyberpsychology & Behavior*, 9(6), 730-741.

- Mathieu, J. ve Dennis M. Z. 1990. A Review and Meta-Analysis of The Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*, 108:171-194.
- Maslach, C., Schaufeli, W. ve Leiter, M. 2001. Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Met, Ö. ve Sarıoğlu, M. 2010. Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5), 204.
- Meyer, J. P. ve Natalie J. A. 1997. *Commitment in The Workplace: Theory, Research, And Application* Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Miles, E. W., Patrick, S. ve King, W. C. 1996. Job Level As A Systemic Variable in Predicting The Relationship Between Supervisory Communication and Satisfaction. *Journal of Occupational And Organizational Psychology*, 69, 277-292.
- Miner. J. B. 1992. *Industrial/Organizational Psychology*, New York: Mcgraw Hill.
- Misener, T. 1996. Toward an International Measure of Job Satisfaction. *Nursing Research*, (45), 87-91.
- Mobley, W. 1977. Intermediate Linkages in the Relationship Between Jop Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mobley, W., Horner, S. ve Hollingsworth, A. 1978. An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408.
- Mohan, K. C. ve Prasad, P. N. 2014. Work Alienation Among The Employees in It Sector, *Paripex- Indian Journal of Research*, 3(5), 140-142.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L. ve Niehoff, B. P. 1998. Does Perceived Organizational Support Mediate The Relationship Between Procedural JusticeAnd

- Organizational Citizenship Behavior?, *Academy of Management Journal*, 41(3), 351-357.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. ve Lyman W. P. 1979. The Measurement of Organizational Commitment, *The Journal of Vocational Behavior*, 14: 224-247.
- Mustapha, N. ve Zakaria, Z. C. 2013. The Effect of Promotion Opportunity in Influencing Job Satisfaction Among Academics in Higher Public Institutions in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business And Social Sciences*, 3(3), 20.
- Negiz, N., Oksay, A. ve Akman, E. 2011. İşe Bağlılık ve İşten Tatmin Açısından Cinsiyet ve Sektörel Farklılık: Kamu ve Özel Sektör Kuruluşlarında Karşılaştırmalı Bir İnceleme (Isparta Örneği). *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , (14) , 207-229.
- O'Driscoll, M. ve Randall, D. 1999. Perceived Children Benefit From Support, Achievements, and Children. *Applied Psychology*, 48(2), 197-209.
- Okyay, N. 2009. *Emniyet Teşkilatına Bağlı Okullardan Mezun Olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğünde Görev Yapan Polislerin Psikolojik Hizmet Algıları, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ökten, S. 2008. *Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. 2013. Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), 335-358.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. 2014. İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(1), 99-114.

- Özcan, H. 2019. *Kişilik Özellikleri ile Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkide Gelişmeleri Kaçırma Korkusunun Rolü*. Doktora Tezi. Eskişehir: Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özdemir, A. 2016. *Sanal Kaytarmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Aksaray Üniversitesi Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aksaray: Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer F. ve Yurdun A. 2012. Birleşme/Devir Alma Süreci Yaşayan Örgütlerde Paternalist Liderlik Tipinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4(2), 71-80.
- Özkalp, E. ve Kirel, Ç. 2010. *Örgütsel Davranış*, 4. Baskı, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Özler, D. ve Polat, G. 2012. Cyberloafing Phenomenon in Organizations: Determinants and Impacts. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 4(2), 1-15.
- Parasuraman, S. ve Simmers, C. 2001. Type of Employment, Work-Family Conflict and Well-Being: A Comparative Study. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 551-568.
- Piotrowski, C. 2012. Cyberloafing: A Content Analysis of The Emerging Literature. *Journal of Instructional Psychology*, 39(3-4), 259-262.
- Price, J. ve Mualler, C. 1993. The Relationship Between Demographic Variables and Intent to Stay in The Military: Medical Personnel in A US Air Force Hospital. *Armed Forces & Society*, 20(1), 125-144.
- Quine, S., Bernard, D., Booth, M., Kang, M., Usherwood, T., Alperstein, G. ve Bennett, D. 2003. Health and Access Issues Among Australian Adolescents: A Rural-Urban Comparison. *Rural and Remote Health*, 1-11.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. ve Armeli, S. 2001. Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825-836.

- Rhoades, L. ve Eisenberger, R. 2002. Perceived Organizational Support: A Review of The Literature. *Journal of Applied Psychology*, 87:698–714.
- Riza Bahtiar, S. ve Emmy, E. 2020. Explaining Cyberloafing Behavior: The Role of General Strain Theory. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 10(2), 148-156.
- Robbins, S. 2005. *Örgütsel Davranış İlkeleri*. Tehran: Publications Cultural Research Bureau in Tehran. 49.
- Robinson, S. ve Bennett. 1995. A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Rusbult, C., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A. 1988. Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Sarıdede, U. 2004. *Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. ve Osborn, R. N. 1994. *Managing Organization Behavior*, Fifth Edition, New York: John Willey & Sons, Inc.
- Scott, A., Gravelle, H., Simoens, S., Bojke, C. ve Sibbald, B. 2006. Job Satisfaction and Quitting Intentions: A Structural Model of British General Practitioners. *British Journal of Industrial Relations*, 44(3), 519-540.
- Seçkin, Z. ve Kerse, G. 2017. Üniversite Öğrencilerinin Sanal Kaytarma Davranışları ve Bu Davranışların Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Ampirik Bir Araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 87-108.

- Settoon, R., Bennett, N. ve Liden, R. 1996. Social Exchange in Organizations: Perceived Organizational Support, Leader-Member Exchange and Employee Reciprocity. *Journal of Applied Psychology*, 81(3), 219-227.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. 2009. Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55-65.
- Sharpley, C. F., Reynolds, R., Acosta, A. ve Dua, J. K. 1996. The Presence, Nature And Effects of Job Stress on Physical and Psychological Health at A Large Australian University. *Journal of Educational Administration*, 34(4).
- Shaw, J., Delery, J., Jenkins Jr, G. ve Gupta, N. 1998. An Organization-Level Analysis of Voluntary and Involuntary Turnover. *Academy of Management Journal*, 41(5), 511-525.
- Shore, L. ve Shore, T. 1995. *Organizational Politics, Justice, and Support: Managing the Social Climate of The Workplace*. London: Greenwood Broadcasting Group.
- Shore, L. ve Wayne, S. 1993. Commitment and Employee Behavior: Comparison of Affective Commitment and Continuance Commitment with Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 78(5), 774-780.
- Sökmen, A. ve Sezgin, A. 2017. İş tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlendirilmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(2), 237-250.
- Spector, P. 1997. *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences*. London: Sage Publications.
- Stanton, J. 2002. Company Profile of the Frequent Internet User. *Communications of the ACM*, 45(1), 55-59.
- Staw, B. 1980. The Consequences of Turnover. *Journal of occupational Behaviour*, 1(4), 253-273.

- Staw, B. ve Oldman, G. 1978. Reconsidering Our Dependent Variables: A Critique and Empirical Study. *Academy of Management Journal*, 21(4), 539-559.
- Steel, R. ve Ovalle, N. 1984. A Review and Meta-Analysis of Research on The Relationship Between Behavioral Intentions and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 673-686.
- Subulan, E. 2015. *Örgütlerde Yaşanan Kişilerarası Çatışmaların Çalışanların İş Doyumu Üzerine Etkisi ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. 2005. *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Konya: Adım Matbaacılık.
- Tansky, J.W. ve Cohen, D. J. 2001. The Relationship Between Organizational Support, Employee Development, And Organizational Commitment: An Empirical Study, *Human Resource Development Quarterly*, 12(3), 285-300.
- Tekleab, A., Takeuchi, R. ve Tay, M. 2005. Extending the Chain of Relationships Among Organizational Justice, Social Exchange, and Employee Reactions: The Role of Contract Violations. *Academy of Management Journal*, 48(1), 904.
- Telman, N. 1988. *Endüstride Görülen İş Tatminsizliği ve Bunun Yabancılaşmayla Olan İlişkisi*, İstanbul: İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınları.
- Tepper, B., Carr, J., Breaux, D., Geider, S., Hu, C. ve Hua, W. 2009. Abusive Supervision, Intentions To Quit, And Employees' Workplace Deviance: A Power/Dependence Analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109(2), 156-167.
- Tett, R. ve Meyer, J. 1993. Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Meta Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.

- Thomas, G., Zolin, R. ve Hartman, J. 2009. The Central Role of Communication in Developing Trust and Its Effect on Employee Involvement. *Journal of Business Communication*, 46(3), 287- 310.
- Tiritoğlu, E. 2006. *Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 128. Sakarya. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tutar, H. 2016. *Örgütsel Davranış (Örgüt Teorileri ve Çağdaş Yaklaşımlar Açısından)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. 2003. Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 146-169.
- Ugrin, J. C., Pearson, J. M., ve Odom, M. D. 2008. Cyber-Slacking: Self-Control, Prior Behavior, and Theimpact of Deterrence Measures. *Review of Business Information Systems*, 12, 75-88.
- Uyargil, C. 1988. *İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, Türkiye’de Özel Sektörde Yapılmış Bir İş Tatmini Araştırması*, İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, S.22.
- Uzun, T. 2018. Öğretmenlerin Algıladığı Örgütsel Destek ile Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Örgütsel Güvenin Aracı Rolü. *Karadeniz Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(18), 133-155.
- Vroom, V. H. 1967. *Work and Motivation*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Wayne, S., Shore, L. ve Liden, R. 1997. Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Wright, S. L. 2005. *Loneliness in The Workplace*. (Unpublished Doctor of Philosophy). University of Canterbury.

- Yapıcı, N. 2008. *İşyerinde Sistemik Yıldırma (Mobbing), Algılanan Nedenleri ve İş Tatmini İle İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Antalya İli Tarım Sektöründe Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 51. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yakut, S. ve Certel, H. 2016). Öğretmenlerde Yalnızlık Düzeyinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Birey ve Toplum*, 6(11), 169-193.
- Yerkes, R. ve Dodson, J. 1908. The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit-Formation. *Classics in the History of Psychology*, 459-482.
- Yıldız, S. 2008. *Örgüt Kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı*. Yüksek Lisans Tezi, 45. T.C. Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yoon, J. ve Lim, J. C. 1999. Organizational Support in The Workplace: The Case of Korean Hospital Employees. *Human Relations*, 52, 923-945.
- Yoshimura, K. 2003. Employee Traits, Perceived Organizational Support, Supervisory Communication, Affective Commitment, and Intent to Leave: Group Differences. *Faculty of North Carolina State University*, 38-48.
- Zhai, Q., Mike Willis, Shea, B. O., Zhai, Y. ve Yang Y. 2013. Big Five Personality Traits, Job Satisfaction and Subjective Wellbeing in China, *International Journal of Psychology*, 48(6), 1099-1108.

EKLER

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı;

Bu anket, “İş Tatmini ve Örgütsel Desteğin, Sanal Kaytarma ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi: Edirne İlinde Tekstil Sektöründe Çalışanlar Üzerinde Bir Araştırma” isimli Yüksek Lisans tez çalışmasında kullanmak amacıyla yapılmaktadır. Elde edilen bilgiler sadece bilimsel amaçlı kullanılacak olup, üçüncü şahıslar ile asla paylaşılmayacaktır.

Anket sorularının doğru ve samimi cevaplanması, çalışmanın geçerliliği ve güvenilir sonuçlara ulaşılması açısından önem taşımaktadır. **Anket formuna lütfen isim yazmayınız.** Değerli zamanınızı bu çalışmaya ayırdığınız için şimdiden teşekkür eder, iş hayatınızda başarılar dileriz.

Doç. Dr. Ömer ÇINAR
Danışman

Mehmet AKGÜN
Yüksek Lisans Öğrencisi

İŞ TATMİNİ ÖLÇEĞİ

1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

1- İşim benim için hobi gibidir.	1	2	3	4	5
2- İşimde, diğer birçok insandan daha mutlu olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
3- İşimden çok keyif alıyorum.	1	2	3	4	5
4- Genel olarak işim beni tatmin ediyor.	1	2	3	4	5
5- Mevcut işimin, bulabileceğim diğer işlerden daha ilgi çekici olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5

ÖRGÜTSEL DESTEK ÖLÇEĞİ

1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

1- Çalıştığım kurum, benim görüşlerimi dikkate alır.	1	2	3	4	5
2- Çalıştığım kurum, gerçekten benim refahımı düşünür.	1	2	3	4	5
3- Çalıştığım kurum, amaçlarımı ve değerlerimi çok fazla önemser.	1	2	3	4	5
4- Bir sorunum olduğunda, çalıştığım kurum bana yardımcı olur.	1	2	3	4	5
5- Çalıştığım kurum, söz konusu ben olunca kabul edilebilir hatalarımı bağışlar.	1	2	3	4	5
6- Çalıştığım kurum, beni kendi çıkarı için kullanır. (T)	1	2	3	4	5
7- Çalıştığım kurum, benim için çok az endişelenir. (T)	1	2	3	4	5
8- Özel bir yardıma ihtiyaç duyduğumda, çalıştığım kurum bana yardım etmekte istekli davranır.	1	2	3	4	5
9- Çalıştığım kurum, işteki başarılarımla gurur duyar.	1	2	3	4	5
10- Çalıştığım kurum, işimi olabildiğince eğlenceli hale getirir.	1	2	3	4	5

SANAL KAYTARMA ÖLÇEĞİ

1= Hiçbir Zaman, 2= Nadiren, 3= Ara Sıra, 4= Çoğu Zaman, 5= Her Zaman.

1- İnternet üzerinde oluşmuş olan sanal toplulukları ziyaret etmek (ekşi sözlük gibi).	1	2	3	4	5
2- İnternet üzerinden eğlence amaçlı video seyretmek (youtube veya zapkolik gibi).	1	2	3	4	5
3- Blogları okumak (yazar ile okuyucu arasındaki iletişimi sağlama platformu).	1	2	3	4	5
4- Sosyal içerikli ağlara katılmak (facebook, twitter vb.).	1	2	3	4	5
5- İnternet üzerinden müzik, video, film ve doküman indirmek.	1	2	3	4	5
6- Eğlence amaçlı veya boş zaman doldurmak için oyun oynamak.	1	2	3	4	5
7- Kişisel web sayfası ile ilgilenmek.	1	2	3	4	5
8- İnternet üzerinden iş arama sitelerini ziyaret etmek.	1	2	3	4	5
9- İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yapmak (EFT, Havale işlemleri gibi).	1	2	3	4	5
10- İnternet üzerinden haber sitelerini ziyaret etmek (gazete, on-line haber TV'leri ve diğer haber siteleri).	1	2	3	4	5
11- İş dışı haberleşme için e-posta almak, göndermek veya kontrol etmek.	1	2	3	4	5
12- Kişisel ürünler için internet üzerinden alış-veriş yapmak.	1	2	3	4	5
13- İş dışı genel amaçlı Web sitelerini ziyaret etmek (sörf yapmak).	1	2	3	4	5
14- Yatırımla ilgili Web sitelerini ziyaret etmek (finans, borsa siteleri gibi).	1	2	3	4	5

İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ ÖLÇEĞİ

1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

1- Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2- Aktif bir şekilde başka şirketlerde iş arıyorum.	1	2	3	4	5
3- İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım.	1	2	3	4	5

KATILIMCILARA AİT DEMOGRAFİK SORULAR

- Cinsiyetiniz:** () Erkek () Kadın
- Medeni Durumunuz:** () Evli () Bekâr
- Yaşınız:**
() 20'den az () 20 – 29 () 30 – 39 () 40 - 49 () 50 ve üzeri
- Eğitim Durumunuz:**
() İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans () Lisansüstü
- Ünvanınız (Lütfen yazınız):**
() İşçi () Makinacı () Ütücü () Tekniker () Mühendis
- Aylık Geliriniz (TL):**
() 1.501 - 3.500 () 3.501 - 5.000 () 5.001 - 7.500 () 7.501 - 10.000
() 10.000 üzeri
- Bu İşyerindeki Toplam Çalışma Süreniz:**
() 1 yıldan az () 1 - 5 yıl () 6 - 10 () 11 - 15 () 16 yıl ve üzeri
- Çalışma Grubunuz Kaç Kişiden Oluşmaktadır:**
() 1 - 10 () 11 – 20 () 21 – 30 () 31 – 40 () 41 ve üzeri