

Sanal kaytarma ile iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik bir araştırma*

A research on relationship between cyberloafing and job satisfaction

Hüseyin Burak GEZER¹, huseyinburakgezer@gmail.com

Esin BARUTÇU², esahin@pau.edu.tr

Received: 28.01.2020; **Accepted:** 21.05.2020

DOI: 10.34231/iuyd.696227

In our time, the internet has been involved in every aspect of our lives. The internet has opened up important opportunities for companies to increase their production activities. These opportunities have led to various risks. The concept of cyberloafing, which expresses unnecessary internet use within the company, has surfaced. This study attempts to identify work satisfaction and the cyberloafing of staff. It cyberloafing as an independent variable and job satisfaction as a dependent variable research in the Edremit region of the Turkish Telecommunications company staff. The poll technique provided feedback from 90 employees and analyzed the data collected. As a result of the study, significant cyberloafing activity, which is one of the sub-dimensions of the cyberloafing process, has been found to negatively impact job satisfaction, while negligible cyberloafing activity has a positive impact on job satisfaction.

Çağımızda internet hayatımızın her alanına girmiş bulunmaktadır. İnternet özellikle işletmelerin üretim faaliyetlerini arttırması amacıyla önemli fırsatlar yaratmıştır. Ancak yarattığı bu fırsatlar çeşitli riskleri de beraberinde getirmiştir. Bunun sonucunda ise işletme içerisinde gereksiz internet kullanımını ifade eden sanal kaytarma kavramı ortaya çıkmıştır. Bu çalışmada personelin sanal kaytarma faaliyetleri ile iş tatmini arasındaki ilişki tespit edilmeye çalışılmıştır. Bağımsız değişken olarak sanal kaytarma, bağımlı değişken olarak ise iş tatmini belirlenmiştir. Araştırma Edremit bölgesinde Türk Telekomünikasyon A.Ş. çalışanları üzerinde yapılmıştır. Anket tekniği ile yapılan araştırmada 90 adet personelden geri dönüş sağlanmış ve toplanan verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonucunda, sanal kaytarmanın alt boyutlarından olan önemli sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatminine negatif etkisi olduğu, önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinin ise iş tatminine pozitif etkisi olduğu görülmüştür.

Keywords: Cyberloafing, Job Satisfaction, Loafing, Satisfaction

Anahtar Kelimeler: Sanal Kaytarma, İş Tatmini, Kaytarma, Tatmin

* Bu çalışma Yüksek Lisans Tez Projesinden türetilmiştir.

¹ Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Öğrencisi

² Pamukkale Üniversitesi, İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi

1. GİRİŞ

21.Yüzyılın hemen başlarında ulaştığımız bu ileri ve yüksek teknoloji sayesinde bilgisayar, telefon ve internet gibi kitle iletişim araçları yaşantımıza kolaylıklar sağladığı gibi eğitim ve iş dünyasında da çeşitli sorunları beraberinde getirmiştir. Günümüzde, hayatı kolaylaştırmak adına birçok alanda kullanılan yüksek teknoloji aletleri ve kitle iletişim araçlarını, iş dünyasında da aktif olarak kullanmak neredeyse zorunlu hale gelmiştir. Bu araçlar işlerin hızlı bir şekilde yapılmasını sağlamakta ve bilgiye ulaşmadaki hızı da arttırmaktadırlar. Kişilerin, şirketin ya da kendilerine ait internet araçlarını kişisel ihtiyaçları için kullanmaları moral ve motivasyon eksikliğine sebep olmaktadır. Bu motivasyon ve moral düşüklüğü de beraberinde iş performansında azalmalara sebep olmaktadır. Sanal kaytarma, işverenlerin personel tarafından yerine getirilmesi gereken işleri yapması amacıyla sunduğu teknolojik aletleri, kişinin iş görevi dışında kullanması demektir. Personelin sanal kaytarma faaliyetinde bulunması kişiye bilgi, beceri ve kendini geliştirme imkânı kazandırabilir. Tam tersi durumda ise, personelin sanal kaytarma faaliyetinde bulunması sonucunda işletmenin işleyiş süreci sekteye uğrayabilir. Kalaycı (2010)'nın yaptığı araştırmada, çalışmaya dahil olan kişilerin %51,2'sinin iş saatleri içerisinde şarkı, video, yazılım vb. çeşitli aktivitelerle sanal kaytarma etkinliği gösterdiği görülmüştür. Türkiye'de yapılan araştırma sonucunda, bireylerin iş yerinde sanal kaytarma faaliyeti içerisinde internet kullanım oranı %33,8 olarak belirlenmiştir (Örücü ve Yıldız, 2014).

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Sanal Kaytarma Kavramı

Sanal kaytarma etkinliği, eski zamanlarda örgütlerde iş dışı görevler için kullanım olarak tanımlansa da günümüzde bu alan çok fazla çeşitlilik kazanmıştır. Personelin davranışları gereksiz e-posta kontrolü, kişisel amaçlarla sosyal medya araçlarının kullanımı, çeşitli eğlence videoları izleme, iş tanımı dışında bulunan web sitelerinde gezinme ve hatta iş yeri içerisinde oyun oynamaya kadar gidecek bir süreci doğurmaktadır. Bu da çalışma saatlerini etkin biçimde kullanmamalarına ve sonucunda da örgüt anlayışına aykırı bir davranışa neden olmaktadır (Lim, 2002a). Kısaca sanal kaytarma, örgüt içerisinde bilgisayar, tablet, telefon, internet vb. kitle iletişim veya üretim araçlarıyla vakti boşa harcamaktır ve sanal kaytarma örgütler açısından sorunlu davranışlardır (Askew, 2014). Ayrıca internet üzerinde bulunan yasadışı aktiviteler de sanal kaytarmaya dâhil olmaktadır. Örneğin; Kumar, cinsel taciz içeren web siteleri ve sanal zorbalık yapılması da sanal kaytarma davranışı olarak kabul görmektedir (Piotrowski, 2012). Tüm bu ifadelerden hareket edildiğinde sanal kaytarmanın yapılan iş ile hiçbir ilgisi bulunmayan, mesai saatleri içerisinde ve iş gören tarafından istekli, bilinçli bir şekilde gerçekleştirilen kişisel bir eylem olduğu (Ünal ve Tekdemir, 2015) söylenebilir. Sanal kaytarma davranışı örgüt içerisinde kaynakların boş yere ve gereksiz şekilde kullanıldığı, yapılması gereken işle ilgisi olmayan kaytarma davranışıdır (Robinson ve Bennett, 1995). Sanal kaytarma konusunda kesinlikle olumlu veya olumsuz bir durum bulunduğu dair söylemler bulunmamaktadır. Henle ve Blanchard (2008), dile getirdikleri sanal kaytarma hakkında olumlu ya da olumsuz bir yorum yaparken, Lim (2002b) sanal kaytarma etkinliğini, işletme görevlerini yerine getirmeye engel teşkil ettiği mantığıyla düzensiz davranış olarak nitelendirmektedir. İş görenler mesai saatleri dâhilinde sanal kaytarma etkinliklerinde

bulduğunda kitle iletişim araçlarında ağ yoğunluğu yaratabilecekleri gibi örgütün bilişim güvenlik masraflarını da yükselttikleri görülmektedir (Özdemir, 2016).

İşletmelerde sanal kaytarmaya sebep olan birçok durum bulunmaktadır. İş görenlerin dış denetim içerisinde bulunması, örgüte ait normlar veya iş görene ait kurallar en fazla üzerinde durulan konulardır (Örücü ve Yıldız, 2014; Kaplan ve Öğüt, 2012; Köse vd., 2012; Henle ve Blanchard, 2008; Lim, 2002a). Sanal kaytarma hali örgüt içerisinde bulunan hak eşitsizliği, iş görenlerin işletme kurallarından memnun olmayışı, çalışan kişiler arasında anlaşmazlık, görev veya iş belirsizliğinden dolayı gerçekleşmektedir (Aydemir vd., 2016). İş görenin iş yerinde çok fazla serbest çalışma imkânı bulması, işletme içerisindeki ortamın iletişim eksikliği ya da fazlalığı gibi durumlar sanal kaytarma hallerini ortaya çıkarmaktadır (Kerse vd., 2016).

Sanal kaytarma düşüncesi yazında ilk kez Lim (2002b) aracılığıyla ortaya konmuş ve sanal kaytarma etkinliklerini, işletme verilerinin veya gereksinimlerinin gereksiz yere kullanılması olarak tanımlamıştır. Lim (2002b) sanal kaytarmayı (i) e-mail üzerinden gerçekleştirilen sanal kaytarma ve (ii) internet sitesi kullanımı üzerinden gerçekleştirilen sanal kaytarma şeklinde iki grupta incelemiştir.

Mahatanankoon vd., (2004) sanal kaytarmaya sebep olan internet kullanım davranışlarını (i) Bilgi Araştırması: Kişinin çalışma saatleri içerisinde, örgüt ile alakası olmayan veriler toplayıp, araştırma yapması, (ii) Sosyal Medya İletişimi: Kişinin çalışma saatleri içerisinde, şirket ve çalışma kuralları ile alakası olmayan kişiler ile bilgi ve iletişim alışverişi içerisinde olması durumu, (iii) İnteraktif Eğlence: Kişinin çalışma saatleri içerisinde, çeşitli web sitelerinde bulunan eğlence araçlarıyla oyun, müzik, video vb. etkinliklerle örgüt faydasına ve etiğine uygun olmayan şekilde vakit geçirmesi, (iv) Veri İndirme: Kişinin çalışma saatleri içerisinde, örgüt etiğine ve faaliyetlerine uygun olmayan şekilde yalnızca bireysel çıkarlarla alakalı olarak veri indirmesi veya yüklemesi yapması ve (v) Ticari Alışveriş: Kişinin çalışma saatleri içerisinde, işletmenin kişiye yüklediği iş görevleri dışında kişisel alışveriş yapması olarak beş gruba ayırıp incelemiştir (Ramayah, 2010; Akça, 2013).

Anandarajan vd. (2004) ise iş görenlerin (i) yasaklı uygulamalar, (ii) kişisel gelişim, (iii) eğlence ve (iv) belirsiz sanal kaytarmalar olarak dört tür sanal kaytarma eylemi içerisinde bulduklarını ifade etmişlerdir. Buna göre; *Yasaklı Uygulamalar*: Çoğunlukla olumsuz internet kullanımından kaynaklı bir davranış türüdür. Yasaklı uygulamalar; telif hakkı ihlali yapmak, müstehcen web sitelerinde gezinmek, oyun oynamak, müzik dinlemek veya çeşitli yazılım programları ile işletme verilerini riske atacak durumlar oluşturmak şeklinde sıralanabilir. Tüm bu yapılan yasaklı uygulamalar sonucunda örgüte ait kitle iletişim ya da üretim araçlarına virüs vb. tehlikeli yazılımlar bulaşabilir; bu da üretimde veya örgütte çeşitli darbelere sebebiyet verebilir (Mills ve Clay, 2001). *Kişisel Gelişim*: Sanal kaytarmanın bu türü kurum için doğrudan hiçbir faydası olmayan ve iş görene ait belirlenen görev tanımı içerisinde gerçekleştirilen kişisel bir durumdur. Bunların içerisinde; işletme ile ilgili basında yer alan haberleri incelemek, kişinin görev tanımındaki işiyle ilgili bilgi edinmek vb. bulunur. Kişisel gelişim kaytarmaları iş görenin daha çok öğrenme ve kendisini geliştirme odaklı olduğunu göstermektedir. Bu durumun da kişinin iş performansına pozitif etki edeceği düşünülmektedir (Anandarajan vd., 2004). *Eğlence*: Sanal kaytarmanın eğlence kısmı ise internet sitelerinde görev tanımı dışında gezinme, sosyal medya araçlarında iş dışında sohbet

etme, kişisel ürün satışı ya da ürün alımı gerçekleştirme, hobiler çerçevesinde müzik dinleme, video seyretme vb. gibi etkinlikler eğlence için yapılan sanal kaytarma aktivitesine dahil edilebilir. Eğlenceye yönelik davranışlar kişinin çalıştığı kurumun işleyişini ve kişinin görev tanımını sektöre uğratacağından kurumun itibarını ve işleyişini riske atmaktadır. İşletmeye oluşturduğu riskin, bireye kattığı kişisel gelişimden daha fazla olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda da işletme açısından olumsuz bir sanal kaytarma türü olduğu söylenebilir (Anandarajan vd., 2004). *Belirsiz faaliyetler*: Belirsiz faaliyetler isminden de anlaşılacağı üzere sanal kaytarma faaliyeti gerçekleştiren kişinin tam olarak ne işle meşgul olduğu belirlenemeyen riskli bir grubu kapsamaktadır. Bu davranışın içerisinde işletmeye ait gizli ve yasaklı verilerin başka kurum veya kişilere aktarılması, iş görenin işletmeye ait bilgileri üçüncü kişilerle paylaşması veya işletme ile ilgili söylentiler çıkartması bulunmaktadır (Anandarajan vd., 2004).

İnce ve Gül (2011) sanal kaytarmaya sebep olan halleri altı ana başlık altında incelemişlerdir. Bunlar; (i) işletmeye zarar veren ve vermeyen, (ii) etkileri ciddi ve önemsiz sonuçlar doğurabilen, (iii) işletme kuralları çerçevesinde ahlaki kurallara uyan veya uymayan, (iv) legal ya da illegal olan, (v) sanal kaytarma faaliyeti esnasında kullanılan zaman açısından uzun veya kısa süreli olan ve (vi) işletmeler açısından sanal kaytarmayı dost olarak görüp bunu işletme anlayışıyla benimseyen ya da bu davranışı düşman olarak görüp bununla savaşmayı amaçlayan davranışlar olarak sıralanabilir. Doorn (2011), iş görenlerin sanal kaytarma etkinliklerini gerçekleştirme nedenlerini kişisel gelişim, yenilenme, suiistimal ve alışkanlık olarak dört grupta ifade etmiştir

Sanal kaytarma eylemlerinin iş görenlerin duygularının bir sonucu olarak ortaya çıktığı görülmektedir. İş görenlerin negatif çalışma ortamı içerisinde bulduklarında sanal kaytarma etkinliklerini olumsuz yönde kullanmalarına ve içinde bulunduğu çalışma ortamının olumsuz oluşunun sanal kaytarma etkinliklerinin artışına sebep olduğu ifade edilmektedir. İş görenler haksızlığa, aşırı strese ve olumsuz çalışma ortamına ne kadar maruz kalırsa sanal kaytarma faaliyetleri de o derece artış gösterebilmektedir (Garrett ve Danziger, 2008). Sanal kaytarmaya yol açan nedenleri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür.

- Örgütsel Bağlılık Anlayışı: Örgütsel bağlılık anlayışından esasla, işletmelerine bağlılıkları artan personelin, kişisel çıkarlar amacıyla kullandıkları sanal kaytarma etkinliklerinin daha az olduğu görülmektedir (Garrett ve Danziger, 2008).
- İş Özellikleri ile İlgili Durumlar: Üretim ve yaratım faaliyetleri yüksek ve iş beklentisinin fazla olduğu örgütler ideal örgütler olarak görülmektedir. Üretim faaliyetlerinin yüksek olduğu bir örgütte iş beklentileri az ise bu durum vakit artışına sebep olmaktadır. Vakit artışı ortaya çıktığında sanal kaytarma faaliyetleri artar. Aynı şekilde üretim faaliyetlerinin eksikliği sonucunda oluşan stres, kaygı ve tedirginliğin sonucunda da sanal kaytarma faaliyetlerinin artış gösterdiği görülmüştür (Doorn, 2011). Henle ve Blanchard (2008), yaptıkları çalışmalarda aşırı iş beklentisinin de sanal kaytarma etkinliklerini yükselttiğini gözlemlemiştir.
- İşin Ağırlığı ve Yoğunluğu: İş yoğunluğunun sanal kaytarma etkinliğine etkisi, iş yoğunluğunun öznel ve nesnel hissiyatına göre değişkenlik gösterir. Az bir zaman dilimi içerisinde gerçekleştirilmesi gereken ağır ve yoğun işler var ise personelin sanal kaytarma gerçekleştirme etkinliği bu bağlamda azalmış olur. İki personel arasındaki işin

yoğunluğunun hissedilişi farklı olabileceğinden dolayı aynı sanal kaytarma etkinliğinin beklenmesi durumu da yanlıştır (Spector ve Jex, 1998). Yoğun iş temposu içerisinde çalışan personel, kendisini yenilemek ve stresten bir süreliğine uzaklaşıp, rahatlamak amacıyla sanal kaytarma etkinliğine başvurabilir (Polzer-Debruyne, 2008).

- Çalışma Hayatı ve Özel Hayatın Birbirine Karışması: Çalışma hayatının ve kişinin özel yaşamının birbirine karışması durumu, kişinin çalışma hayatında ve özel hayatında üstlendiği rolün, bireyde etki ettiği zorlama ve baskılardan ötürü oluşmaktadır (Carlson vd., 2000). Kişinin özel hayatı ile örgütteki görevleri arasında bulunan ayrımın iyi yapılmaması durumu sonucunda ortaya çıkan durum sanal kaytarma etkinliği ile ilişkilendirilebilmektedir (Akça, 2013).
- Bireysel Etkenler: Sanal kaytarma etkinliklerinin artmasına ya da azalmasına neden olan durumlardan bir diğeri de bireysel etkenlerdir (Özdemir, 2016). Bireyin karakteristik özellikleri ile internet kullanımı sonucu oluşan sanal kaytarma etkinlikleri arasında bir bağlantı bulunmaktadır. Bireyin karakteristik özellikleri sonucu örgütte verim sağlanmadığı ve bunun nedeni olarak da olumsuz yönde sanal kaytarma faaliyetleri uygulandığı görülmektedir (Amichai-Hamburger ve Ben-Artzi, 2003, Mount vd., 2006, Spector ve Fox, 2002). Norm-aktivasyon düşüncesine göre kişiler ahlaki kuralları kendi içlerinde hissettikleri inanma yetisi neticesinde uygularlar. Bu nedenle bireysel internet kullanım etkinliğinden uzak kalma durumunu, kişiler ahlaki normlarının inanış düzeyiyle doğru orantılı olarak gerçekleştirirler (Schwartz, 1977).
- Psikolojik Bağımlılık: Günümüzde internet bağımlılığı tıbbi destek alınması gereken bir durum olarak kabul edilmiştir. Çok fazla insan günlük hayatta karşılaştığı zorlu, stresli ve tedirgin anların üzerinde yarattığı baskıyı önlemek ve gerçeklerden kaçmak için interneti tercih etmektedir (Foster, 2001).

İnternet bağımlılığı bulunan bazı bireyler internet kullanımından uzak durduğu zamanlarda; problemler, aksi davranışlar ve yapılması gereken işlerin ihlal edilmesi gibi davranışlar sergileyebilirler. İnternet bağımlılığı bulunan bireyler, internet üzerinde geçirdikleri vakitleri inkâr edebilir ve bunu etrafındaki insanlardan gizleyebilirler (Davis, 2012).

Literatürde yer alan araştırmalar, sanal kaytarmayı destekleyen veya uygulayan çalışma arkadaşlarının ve esnek lider davranışlarının personellerin sanal kaytarma etkinliklerini arttırdığını göstermektedir. Sanal kaytarma etkinliklerinin kontrol altında olması bu durumu engellemek için yapılan muhtemel bir durumdur (Woon ve Pee, 2004). İş arkadaşları sanal kaytarma etkinliğinde bulunan bireylerin sanal kaytarmaya olan yatkınlığı ve gerekçe olarak da iş arkadaşlarını gösterdiği açıkça görülmektedir. Kısacası iş arkadaşları sanal kaytarma etkinliğinde bulunan personellerin sanal kaytarma etkinliğine dâhil olma ihtimallerinin yüksek olduğu görülmektedir (Weatherbee, 2010).

2.2. İş Tatmini

Latince kökenli olan tatmin kavramı ilk kez 13.yüzyıl'da kullanılmaya başlanmıştır ve "yeterli" anlamına gelmektedir (Parker ve Mathews, 2001). Günümüz endüstri anlayışı çerçevesinde ise iş tatmini ifadesi 1930 yılında kullanılmaya başlanmıştır. Bu tarih itibarıyla de çeşitli araştırmalar yapılmış ve konuyla ilgili literatüre yeni ifadeler eklenmiştir (Sevimli ve İşcan, 2005).

İş tatmini kavramı, personelin hali hazırda çalışmakta olduğu örgüte yönelik ortaya koyduğu tavır, tutum ve davranışlar bütünüdür. Bu davranışlar olumlu olacağı gibi olumsuz şekilde de seyredebilir. İş tatmini, personelin aldığı hoşnutluk duygusudur (Karadal, 1999). İş tatminini ortaya çıkaran sebepler, kişinin çalıştığı işyerinde bulunduğu kıdem düzeyi ile hak ettiğini düşündüğü kıdem düzeyinin mukayese edilmesi ile ortaya çıkmaktadır. Personelin bu tarz bir mukayesede bulunabilmesi için, çalıştığı işten ne gibi beklentiler içerisinde olduğunu bilmesi gerekir (Baş ve Ardıç, 2002). Luthans (1995)'ın düşüncesine göre iş tatmini kavramının üç ana boyutu bulunmaktadır. Bu boyutlar; (I) iş tatmini kişinin kendi içerisindeki duygularıyla, çalıştığı işyerine verdiği tepki halidir ve bu yüzden fark edilmesi bir hayli güçtür, (II) iş tatmini, çalışan kişinin maddi ve manevi ihtiyaçlarının ne düzeyde giderildiği ile ilgilidir ve (III) iş tatmini, örgütün imkânlarını ve paydaşlarını temsil etme görevi olarak sıralanabilir.

İş tatmini düzeyinin yüksek oluşu, bireyin memnuniyetinin yüksek olduğunu göstermektedir. Kişinin işini etkileyen iç ve dış faktörlere karşı bireyin gösterdiği duygusal tepkilerin sonucu iş tatmini ortaya çıkar. Hak ettiğini düşündüğü pozisyonda çalışan bireylerin iş tatminleri de yüksektir (Oshagbemi, 2013). Personelin iş tatmini düzeyine etki eden unsurlar işin kendisi, ücret, yönetim anlayışı ve iş arkadaşları (Tutar, 2007) olarak ifade edilebilir. Yüksek seviyede gerçekleşen iş tatmini durumu oluşması sonucunda üst düzey başarı sağlanması, örgüte olumlu getiriler oluşturur. Tam tersi durumda ise; bireylerde düşük seviyede iş tatmini oluşması durumunda başarısızlıklar elde edilir bu durum da örgüte olumsuz olarak yansır (Dinç Özcan, 2011).

İş tatmininin hem çalışanlar hem de işletmeler açısından 2 temel önemi bulunmaktadır:

-*Çalışanlar Açısından İş Tatmininin Önemi:* Bireylerde pozitif ve negatif yönlü seyredebilen iş tatmini kavramı çalışma yaşamında kendisini açıkça göstermektedir. Bu yüzden personeli mutsuz eden ve gelişimlerini engelleyen sorunların ortaya çıkarılıp bu sorunların çözümü için çaba gösterilmesi şirketlerin geleceği ve devamlılığı açısından önem arz etmektedir (Demir, 2007). Örgüt sahibi kişiler ve işverenler genellikle çalışanlarının huzursuz, mutsuz ve isteksiz olmalarını pek umursamazlar ve personelin bu duruma alışmaları gerektiğini savunurlar. Fakat unutulmamalıdır ki personelin iş tatminini arttırmaya yönelik yapılan çalışmaların önceliği işverenler tarafından oluşturulmaktadır. İşverenler personelinin iş tatmini düzeylerini arttırmak için çaba göstermeli ve onların verimliliğini arttıracak çalışmalar yapmalıdırlar. İşverenler personelinin memnuniyeti için çalıştıklarında, personelin de hem iş tatmini düzeyleri hem de işe bağlılığı artış gösterecektir. Bu bağlamda da şirket için huzur ve üretimde artış gözlenmesi de kaçınılmaz bir durum olacaktır (Lyman vd., 2003).

-*İşletmeler Açısından İş Tatmininin Önemi:* Personelin iş tatmin düzeyleri yüksek ya da düşük olduğunda bu durumları hem işletme içerisinde bulunan sosyal çevrelerine hem de günlük yaşamında bulunan sosyal çevrelerine yansır. İşinden tatmin olmayan bireyler genellikle işten ayrılma, işten kaytarma, bunalım, stres ve kaygı gibi ruh halleri içerisinde bulunurlar. İş tatmin düzeyi düşük olan bireylerin o işyerine bağlılıkları azalır. Üst yöneticilerin en zor ve en önemli görevlerinden birisi de personelin iş tatminlerini sağlamaktır. Yöneticiler personelinin iş tatmini düzeylerini aşağıda bulunan üç nedenden ötürü sağlamak isterler (İlaha, 2013): Personelin iş tatmini düzeylerinin yüksek olmasının verimliliği arttırdığına,

personelin devamsızlık ya da işe bağlılıklarının sebebinin iş tatmin düzeyleri tarafından belirlendiğine ve yöneticilerin personeline motive etme ve iş tatmin düzeylerini yükseltme sorumlulukları almaları gerektiğine olan inançlarıdır.

Adams'ın tanımına göre ise iş tatmini bireyin örgüte karşı sunduğu girdi ve karşılığında aldığı çıktıların düzeyine göre hissettiği memnuniyet durumu olarak tanımlanmıştır. Personelin çalıştığı örgütteki memnuniyet düzeyleri ile iş tatminleri arasında doğru orantı bulunmaktadır. Personelin memnuniyet düzeylerine etki eden faktörler arasında ise; ücret, izin süreleri, takım ruhu, şirket içi sosyal çevre ve hiyerarşik sıralamada bulunan adalet vb. faktörler bulunmaktadır (Robbins ve Judge, 2012). Yöneticinin personeline karşı adil davranıyor olması iş tatmini düzeylerini artırır. Personelin ise hak ettiği ücret, hiyerarşik sıralama, eğitim ve gelişim düzeylerine sahip olması iş tatmini düzeylerini arttıracak etkenlerdendir (Ege, 2000). İş görenin işe olan ilgisinin, yöneticinin ya da işverenin personeline gösterdiği tutumla ilgisi bulunmaktadır. Barnard ve Simon, şirketlerin iş tatmini düzeylerinde kararlılık yakalamaları için işçi ile işveren arasında işe bağlılık bağı kurulmasının büyük önemi olduğunu belirtmişlerdir (Eronat, 2004).

İş tatminini etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olarak iki gruba ayrılabilir. Bireysel faktörler kişilik, tecrübe, yaş, cinsiyet, statü, medeni durum ve eğitim düzeyi; örgütsel faktörler de işin niteliği, terfi imkanı, takdir edilme, eğitim imkanları ve çalışma koşulları olarak ifade edilebilir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Mishra, 2013; Hoş ve Oksay, 2015; Aşık, 2010; Efeoğlu ve Özcan, 2013; Özaydın ve Özdemir, 2014; Taşdan ve Tiryaki, 2008; Izgar, 2012; Erdoğan, 1996; Eğinli, 2009). İş tatmini düzeyi fazla olan personel işlerinde mutlu, üretken, işlerine bağlı ve devamsızlık sorunu göstermeyen bireylerdir. Ancak iş tatmini düzeyi az olan personel işlerinde mutsuz, üretken olmayan ve kendilerini geliştiremedikleri bir işte çalışmaktadırlar (Aşık, 2010).

2.3. Sanal Kaytarma ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Araştırmalar

Sanal kaytarma ile iş tatmini arasındaki ilişkiye yönelik araştırmalar bulunmaktadır. Özdemir'in Aksaray Üniversitesi'nde 213 memur ve akademisyen ile gerçekleştirdiği anket sonucuna göre sanal kaytarmanın alt boyutlarının iş tatminine az da olsa olumsuz yönde etki ettiği sonucuna varılmıştır. Kişisel amaçlı internet kullanım faaliyetinin ise iş tatmini düzeyini arttırdığı görülmüştür (Özdemir, 2016). Örucü ve Özüdoğru'nun sanal kaytarma ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi göstermek amacıyla yaptığı çalışma, Balıkesir'in Bandırma İlçe Belediyesinde 103 iş gören üzerinde incelenmiştir. Bu çalışmanın sonucunda sanal kaytarmanın alt boyutlarının örgütsel güven ile arasında anlamlı ve olumsuz yönde bir ilişki sağladığı görülmüştür (Örucü ve Özüdoğru, 2018).

Turizm öğrencilerinin iş saatleri içerisinde sanal kaytarma faaliyetleri gösterip göstermediğini incelemek amacıyla 281 geçerli anket üzerinde inceleme gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin cinsiyeti, staj yaptıkları işletmelerin farklılığı ve siber kaytarma faaliyeti gösterme süreleri arasında anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır (Arslan vd., 2017). Sanal zorbalık faaliyetleri gerçekleştirmenin iş tatmini ve örgütsel bağlılık derecelerini inceleyen bir diğer çalışmada ise 2017 yılında Sivas ilinde çalışan hemşireler incelenmiştir. 637 hemşire üzerinde uygulanan anket formu sonucunda; sanal zorbalık faaliyetlerine maruz kalmalarının yaşa, kazanca, çalışma süresine vb. durumlara göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Personelin sanal

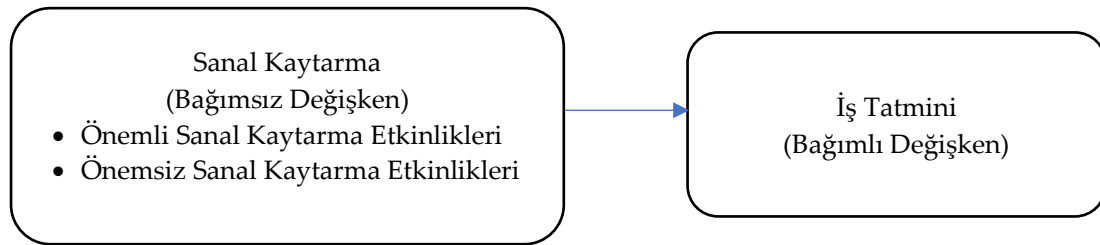
zorbalığa maruz kalma derecelerinin iş tatminleri ve içsel tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir bağlılık gösterdiği gözlemlenmemiştir (Bağrıyanık, 2019).

3. SANAL KAYTARMA İLE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Bu çalışmanın amacı sanal kaytarma ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak; sanal kaytarmanın alt boyutlarından olan önemli sanal kaytarma davranışları ve önemsiz sanal kaytarma davranışlarının iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Yöntemi

Araştırmanın örneklem çerçevesini Balıkesir ilinin Edremit ilçesinde bulunan Türk Telekomünikasyon A.Ş. farklı bölümlerinde görev yapmakta olan çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışanlar arasında ofis personeli bulunduğu gibi saha içerisinde serbest çalışan personel de yer almaktadır. Örneklem seçiminde kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır ve tanımlayıcı bir çalışmadır. Araştırma sonucunda 90 anket formu analize tabi tutulmuştur. Bağımsız Değişken olarak Sanal Kaytarma ve alt boyutları, bağımlı değişken olarak ise iş tatmini bulunmaktadır. Sanal kaytarma etkinliklerinin her bir alt boyutunun iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmiştir. Buna göre araştırmanın modeli aşağıdaki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Modele göre araştırmanın alternatif hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H₁: Önemli sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatminine pozitif yönlü etkisi bulunmaktadır.

H₂: Önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatminine pozitif yönlü etkisi bulunmaktadır.

3.2. Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket uygulaması yapılmıştır. Anket sorularının oluşturulmasında sanal kaytarma ölçeği olarak; Örucü ve Yıldız'ın (2014) "İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma" adlı makalesinden yararlanılmıştır. Ölçek Örucü ve Yıldız tarafından geliştirilmiş ve iki alt boyuta ulaşılmıştır. Bunlar; önemli sanal kaytarma etkinlikleri ve önemsiz sanal kaytarma etkinlikleri olarak adlandırılmıştır. İş tatmini ölçeği olarak; Dawis, Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen Minnesota İş Tatmin Ölçeğinden yararlanılmıştır (Karataş ve Güleş, 2010). İş tatmini kavramından bağımlı değişken olarak yararlanılmıştır. Ölçeğe karar vermede etkin olan anket soruları ise 20 maddeden oluşmaktadır. Veri toplama aracı olarak katılımcılarla yüzyüze ve Google Forms üzerinden çevrimiçi anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Örneklemi oluşturan anket

katılımcılarından toplanan veriler IBM SPSS Statistics 22.0 programı aracılığıyla analiz edilmiş ve ardından yorumlanacak düzeye getirilmiştir.

3.3. Güvenilirlik Analizleri

Ölçeklere ait güvenilirlik analizleri ve sonuçları Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Cronbach Alpha Güvenilirlik Testi Tablosu

Faktörler	Cronbach Alpha Değeri	İfade Sayısı
Önemli Sanal Kaytarma Etkinlikleri	0,772	8
Önemsiz Sanal Kaytarma Etkinlikleri	0,811	6
İş Tatmini	0,958	20

Sonuçlara göre Tablo 1 değerlendirildiğinde sanal kaytarmanın alt boyutlarından olan önemli sanal kaytarma etkinliklerinin güvenilirlik testi sonucu 0,772; önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinin 0,811; iş tatmini güvenilirlik testi sonucu ise 0,958 olarak ortaya çıkmıştır. Buna göre ölçeklerin güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmaya katılan Türk Telekomünikasyon A.Ş. çalışanlarının demografik özellikleri incelendiğinde %80'inin erkek, %67,8'inin bekar, %50'sinin 21-25 yaş aralığında, %47,8'inin lisan mezunu olduğu ve %66'sının 1-5 yıl aralığında çalıştığı görülmektedir.

Yapılan çalışmanın hipotezlerini test edebilmek amacıyla regresyon analizine başvurulmuştur. Regresyon analizinde bağımsız değişken olan ve sanal kaytarmanın alt boyutlarını oluşturan önemli sanal kaytarma etkinlikleri ile önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinin, bağımlı değişken olan iş tatmini ile arasındaki ilişkinin etki yönünün tespiti yapılmıştır. Bu bağlamda da ilişkinin yönü ve etki yüzdesi belirlenmiştir.

Tablo 2'de, Regresyon analizinde etki veya açıklama ölçülmektedir. Burada tek ölçek olarak sanal kaytarmanın iş tatmini üzerindeki etkisi ölçülmüştür. Buna göre sanal kaytarma iş tatminin %15,6'sını etkilemektedir.

Tablo 2. Regresyon Modeli

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Hata Tahmini
1	,394 ^a	,156	,136	,82626

Tablo 3'de görüldüğü gibi yapılan regresyon analizi sonucunda, önemli sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatmini düzeyine ($\beta=-0,226$ $p<0,159$) etkisi pozitif yönlü değildir. Buna göre "Önemli sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatminine pozitif yönlü etkisi bulunmaktadır" hipotezi (H_1) desteklenmemiştir. Böylece, önemli sanal kaytarma etkinliklerinden olan; video seyretmek, blog okumak, sosyal medya ağlarına katılım sağlamak, film izlemek ya da müzik dinlemek, oyun oynamak vb. gibi aktiviteler bireyin işe olan bağlılığını azaltmaktadır sonucu ortaya çıkmaktadır. Bireylerin performanslarında düşüşe sebep olmakla birlikte buna art niyetli sanal kaytarma etkinliği de denilebilir. Kişilerin önemli sanal kaytarma etkinliğinde bulunmaları yalnızca iş tatminlerini azaltmakla kalmaz aynı zamanda örgüt içi bağlılığı ve işleyişi de riske atar. Ancak önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatmini düzeyine ($\beta=0,531$, $p<0,001$) etkisi pozitif yönlüdür.

Tablo 3. Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının İş Tatmini Üzerine Etkisi

Değişken	B	Standart Hata	β	T	p
Sabit	1,917	0,404		4,743	0,001
Önemli Sanal Kaytarma	-0,226	0,159	-0,183	-1,421	0,159
Önemsiz Sanal Kaytarma	0,531	0,140	0,486	3,783	0,001

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Bu durumda “önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatminine pozitif yönlü etkisi bulunmaktadır” hipotezi (H₂) desteklenmiştir. Önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinden olan; haber okumak, e-posta kontrol etmek, kişisel alışveriş yapmak, sörf yapmak vb. etkinlikler ise iş tatminine büyük oranda olumlu düzeyde etki etmektedir. Önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinde bulunan bireylerin stres düzeylerinin azaldığı ve buna bağlı olarak işe bağlılıklarının arttığı söylenebilir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Sanal kaytarma, çalışma saatleri içerisinde iş dışı amaçlarla internet kullanım etkinliklerini ifade eden bir kavramdır. Personelin internet kullanım faaliyetleri örgütün sağladığı araçlarla olabileceği gibi, bireylere ait araçlar ile de sağlanabilir. Personel bu araçları sanal kaytarma faaliyeti içerisinde olumlu amaçlarla kullanabileceği gibi suistimal amacıyla da kullanabilir. Araştırmalar göstermektedir ki sanal kaytarma faaliyeti kişilere ve bu bağlamda da örgüte hem olumlu hem de olumsuz getiriler sağlayabilir. Yani sanal kaytarma etkinliği örgüt içerisinde çift yönlü etkide bulunabilen bir kavramdır. Günümüzde internet ve internet kullanım araçlarının örgütlerde daha fazla yer edinmesiyle birlikte sanal kaytarma etkinliklerinin arttığı açıkça görülmektedir.

İş tatmini bireylerin hali hazırda çalışmakta olduğu örgüte karşı sergilediği tavır ve davranışlar bütünüdür. İş tatmini düzeyini belirleyen birçok kişisel ve örgütsel etken bulunmaktadır. Kişi çalıştığı örgütten memnuniyet duyuyorsa iş tatmini ve bağlılığı yüksektir. Kişi çalıştığı örgütten memnuniyet duymuyorsa iş tatmini ve bağlılığı düşük düzeyde seyretmektedir.

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre çalışmada sanal kaytarma ile iş tatmini ilişkisi incelenmiş, sanal kaytarmanın alt boyutlarından olan önemli sanal kaytarma etkinliklerinin iş tatminine olumsuz yönde etki ettiği ve aralarındaki ilişkinin negatif yönde olduğu olduğu tespit edilmiştir. Önemsiz sanal kaytarma etkinliklerinde bulunan iş görenlerin ise stres düzeylerinin azaldığı ve buna bağlı olarak işe bağlılıklarının ve iş tatminlerinin arttığı söylenebilir.

Personelin sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunmalarını engellemek günümüzde çok güçtür. Sanal kaytarma faaliyetlerine katı engeller koymak, kişilerin iş tatmini düzeylerini düşürecek etkenler arasında yer alabilir. Yöneticiler kişilerin sanal kaytarma faaliyetlerine katı kurallarla engel koymak yerine bu etkinliği kısıtlayıcı, sınırlandırıcı ve ödüllendirici bir etkinliğe çevirebilmelidirler. Bu bağlamda da hem personellerin iş tatmini düzeyleri artar hem de örgüt hedeflerine ulaşılması daha kolay hale gelmiş olur. Personellerin sanal kaytarma etkinliklerini örgüt için risk oluşturacak faaliyetleri yerine getirmek amacıyla kullanmaları değil de örgüte

fayda sağlayacak faaliyetleri yerine getirmek amacıyla kullanabilmeleri için yöneticiler tarafından bilinçlendirilmesi ve gereken eğitimin verilmesi sağlanabilir.

Söz konusu çalışmada, sanal kaytarma faaliyetlerinin iş tatminine hem olumlu hem de olumsuz katkıları bulunduğunu ifade etmek mümkündür. Önemli sanal kaytarma faaliyetleri iş tatminine olumsuz düzeyde etki etmektedir. Önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri ise iş tatminine olumlu düzeyde etki etmektedir. Personelin iş tatmini düzeylerini arttırmak amacıyla önemsiz sanal kaytarma etkinliklerine müsaade edilebilir. Araştırma yalnızca Edremit bölgesinde bulunan Türk Telekomünikasyon A.Ş. personelleri üzerinde gerçekleştiği için çalışmada yer alan konuyla ilgili genelleme yapılması mümkün olmamaktadır. Bu çalışma, ilerleyen zamanlarda daha geniş kapsamlı çalışmalar yapılması halinde karşılaştırma açısından imkân sağlayabilecektir. Bundan sonra sanal kaytarma davranışları ve iş tatmini ile ilgili farklı sebep ve sonuçlar ortaya çıkaracak çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Akça, A. (2013). Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Amichai-Hamburger, Y., & Ben-Artzi, E. (2003). Loneliness and Internet Use. *Computers in Human Behaviour*, 19(1), 71-80.
- Anandarajan, M., Simmers, C. A., & Devine, M. (2004). A Multidimensional Sealing Approach to Personal Web Usage in the Workplace”, içinde; A Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management, Ed: M. Anandarajan ve C.A. Simmers, 1st Edition, Hensey, Information Science Publishing
- Arslan, R., Sayman, E., & Çınar, M. (2017). Turizm Öğrencilerinin Stajda Sanal Kaytarma Eylemleri. *Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(3), 24-37
- Askew. (2014). "Explaining Cyberloafing: The Role of The Theory of Planned Behavior.". *Computers in Human Behavior*, 36, 510-519.
- Aşık, N. A. (2010). “Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme". *Türk İdare Dergisi*,467(6), 31-51.
- Aydemir, S., Korkmaz, O., & Erdoğan, E. (2016). İş Yaşamında Sanal Kaytarma: Kamu ve Özel Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Metinleri*, 48-52.
- Bağrıyanık, E. Ü. (2019). Sanal Zorbalığa Maruz Kalmanın İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığa Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma. Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Baş, T., & Ardıç, K. (2002). “Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve. Tatminsizlik, *İktisat, İşletme ve Finans İnceleme*, 17(198), 72-81.
- Bozkurt, Ö., & Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.

- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work–Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 56(2), 249-276.
- Davis, R. A. (2012, Haziran 20). *Cyberslacking: Internet Abuse in the Workplace*. Internet Abuse in the Workplace: <http://giovanni-2000.tripod.com/mesh/cyberslacking.htm> (18.12,2019)
- Dinç Özcan, E. (2011). *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*. İstanbul, Beta Basım.
- Demir, N. (2007). *İş Tatmini ve Örgüt Kültürü*, Türkmen Kitabevi, İstanbul
- Doorn, V. O. (2011). Cyberloafing: A Multi–Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework. *Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences*.
- Efeoğlu, E. İ., & Özcan, E. (2013). “Aile Hekimlerinin İş Doyumu: Adana İl Merkezinde Bir Çalışma”. *Cukurova Medical Journal*, 4(38), 567-573.
- Ege, B. (2000). İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler ve İşgören Tatmini ile İşgören Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi
- Eğimli, A. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. Avcıol Basım Yayın
- Eronat, Z. (2004). İşletmelerde İş Tatmini Ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi
- Foster, M. (2001). Be Alert to the Signs of Employee Internet Addiction. *National Public Accountant*, 46, 39-40.
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2008). “Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet use During Work”. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 937-958.
- Henle, C., & Blanchard, A. (2008). The Interaction of Work Stressors and Organisational Sanctions on Cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 20(3), 383-400.
- Hoş, C., & Oksay, A. (2015). Hemşirelerde örgütsel bağlılık ile iş tatmini ilişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1-24.
- Ilaha, M. (2013). *İş Tatmini*, İstanbul, Sokak Yayınları
- Izgar, H. (2012). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi. *Eğitim Kitabı*(2). Türk Psikologlar Derneği Yay.
- İnce, M., & Gül, H. (2011). The Relation of Cyber Slacking Behaviors With Various Organizational Outputs: Example of Karamanoglu Mehmetbey University. *European Journal of Scientific Research*, 52(4), 507-527.
- Kalaycı, E. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Siber Aylaklık Davranışları ile Öz Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi

- Kaplan, M., & Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi; Hastane Çalışanları Örneği. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 13(1), 1-13
- Karadal, H. (1999). Yönetici Yaşam Biçimleri ile Yöneticinin Etkinliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bazı Sektörlerde Bir Araştırma, Çukurova Üni. Sosyal Bilimler Ens., Doktora Tezi
- Karataş, S., & Güleş, H. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılığı Arasındaki İlişki, *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 74-89
- Kerse, G., Soyalm, M., & Karabey, C. N. (2016). Kişi-Örgüt Uyumu, Nötrleştirme ve Algılanan Yönetici Desteğinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Ampirik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 100-113.
- Köse, S., Oral, L., & TÜresin, H. (2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma ile İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 287-295.
- Lim, V. (2002a). The IT Way of Loafing on The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organisational Justice. *Journal of Organisational Behaviour*, 23(5), 675-694.
- Lim, V. G. (2002b). How Do I Loaf Here? Let Me Count the Ways. *Communications of the ACM*, 45(1), 66-70.
- Lyman, W. P., Gregory, A. B., & Richard, M. S. (2003). Motivation and Work Behavior. *Mcgraw-Hill Series in Management*, 7.Baskı.
- Luthans, F. (1995). Organizational Behavior. *İstanbul: Literatür Yayıncılık*.(5).
- Mahatanankoon, P., Anandarajan, M., & Igbaria, M. (2004). Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace. *Cyberpsychology & Behaviour*, 7(1), 93-104.
- Mills, J. E., & Clay, J. (2001). Cyberslacking! A Liability Issue for Wired Workplaces. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), 34-47.
- Mishra, P. K. (2013). Job satisfaction. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 14(5), 45-54.
- Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviours: The Mediating Effects of Job Satisfaction. *Personnel Psychology*, 59(3), 591-622.
- Oshagbemi, T. (2013). Job Satisfaction in Higher Education. *USA: Trafford*
- Örücü, E., & Yıldız, H. (2014). İş yerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış*.14(1), 99-114
- Örücü, E., & Özüdoğru, M. (2018). Örgütsel Güven İle Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. *Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(3), 66-80.
- Özaydın, M. M., & Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: Bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özdemir, A. (2016). Sanal Kaytarmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Aksaray Üniversitesi Örneği. *Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi*

- Parker, C., & Mathews, P. B. (2001). "Customer Satisfaction: Contrasting. *Marketing Intelligence & Planning*, 1(19), 38-44.
- Piotrowski, C. (2012). "Cyberloafing: A Content Analysis of The Emerging Literature.". *Journal of Instructional Psychology*, 39(3-4), 259-262
- Polzer-Debruyne, A. M. (2008). Psychological and Workplace Attributes that influence Personal Web Use (PWU). *Massey University. New Zealand*, 71-74.
- Ramayah, T. (2010). Personal Web Usage and Work Inefficiency. *Business Strategy Series*, 11(5), 295-301.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study.". *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Robbins, S., & Judge, A. T. (2012). Örgütsel Davranış. Editör Erdem, İ. Nobel.
- Schwartz, S. H. (1977). Normative Influences on Altruism. *Advances in Experimental Social Psychology. New York: Academic Press*, 221-279.
- Sevimli, F., & İşcan, Ö. F. (2005). "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Tatmini". *Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Akademik Bakış Dergisi*, 5(1), 55.-64
- Spector, P. E., & Jex, S. (1998). Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356-367.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behaviour: Some Parallels Between Counterproductive Work Behaviour and Organisational Citizenship Behaviour. *Human Resource Management Review*, 12(2), 269-292.
- Taşdan, M., & Tiryaki, E. (2008). Özel ve devlet ilköğretim okulu öğretmenlerinin iş doyumunu düzeylerinin karşılaştırılması. *Eğitim ve Bilim*, 33(147), 54-70.
- Tutar, H. (2007). Erzurum'da devlet ve özel hastanelerde çalışan sağlık personelinin işlem adaleti, iş tatmini ve duygusal bağlılık durumlarının incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(3), 97-120.
- Ünal, Ö. F., Tekdemir, S., & Yıldızbaş, S. (2015). Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Amaçları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 515-534.
- Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive Use of Technology at Work: Information and Communications Technologies and Cyberdeviancy. *Human Resource Management Review*, 20(1), 35-44.
- Woon, I. M. Y., & Pee, L. G. (2004). Behavioral Factors Affecting Internet Abuse in the Workplace: An Empirical Investigation. *In Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS (SIGHCI)*, December 10-11, 80-84.