



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

SAĞLIK KURUMLARINDA SANAL KAYTARMA: BİR ÖZEL HASTANE UYGULAMASI

İsmail BİÇER

İstanbul Arel Üniversitesi

smailbiceer@gmail.com

Doğancan ÇAVMAK

İstanbul Arel Üniversitesi

dogancancavmak@arel.edu.tr

ÖZET

İnternet ve bilgisayar kullanımı, teknolojinin gelişmesiyle birlikte hayatın her alanında yer almaya başlamıştır. İnternet ve bilgisayar, iş ve eğitim alanlarında sağladıkları imkânların yanı sıra bazı olumsuzlukları da beraberinde getirmiştir. İş ortamında bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşması, çalışanların kendilerine sunulan internet imkânlarını kişisel amaçları için kullanma eğilimde olduklarını göstermektedir ve iş gücü kayıplarının da ortaya çıkarmaktadır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, sağlık kurumlarında çalışan personelin mesai saatleri içerisinde sanal ortamda ne düzeyde ve ne amaçla vakit geçirdiklerini belirlemek üzere yapılmıştır. Çalışma İstanbul’ da özel bir sağlık kurumunda görev yapan 96 personel üzerinde anket formu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde araştırmaya katılan hasta danışmanları, ekip liderleri ve diğer idari personelin mesai saatleri içinde internet kullanım etkinlikleri için yaş, eğitim ve görev pozisyonu bakımından gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Fakat kadın ve erkek arasında istatistiksel olarak farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Sağlık kurumlarında sunulan hizmetlerin yoğunluğundan dolayı çalışanlar, rahatlamak için kendilerini alternatif alanlara yönlendirmektedir. Bu noktada sosyal medya kullanımı diğer iletişim yöntemlerinin yerine geçerek, hayatın birçok alanında olduğu gibi mesai saatleri içerisinde de büyük bir yer kaplamış ve çalışanlar için bir mola aracı halini almaya başlamıştır. Bu alanda insan kaynakları yönetimi önemli bir rol oynamak durumundadır.

Anahtar sözcükler: Sanal Kaytarma, Sağlık Kurumları, Sağlık Hizmetleri

CYBERLOAFING IN HEALTHCARE INSTITUTIONS: A PRIVATE HOSPITAL CASE

ABSTRACT

Internet have begun to take place in every aspect of life with the development of technology. The internet have brought some opportunities in the fields of business and education. The widespread of



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

using computers and the internet in business environments, and the fact that employees tend to use the internet facilities provided by their workplaces during their work hours for personal purposes, In this context, the study aims to, determine the health staff's internet using level and purpose of usage during the working hours. It was conducted by a questionnaire on 96 personnel working in a private hospital in Istanbul. When it is examined, it was found that there wasn't a significant difference between groups in terms of age, education and job position. But in contrary, there is a statistical difference between men and women. It is observed that due to severe working conditions of healthcare organizations, staff seeks for alternatives to get an opportunity for rest. Using social media is one of the prominent method of these alternatives. Human resources management is the most important issue to cope with cyber-loafing.

Keywords: Cyberloafing, Health Institutions, Health Service

Giriş

İnternet, kurumlar için artık zorunluluk haline gelmiştir. İşyerinde internet kullanımı konusu, internetin işyerlerinde yaygınlaşması ve işin bir alt yapısı haline gelmesiyle ön plana çıkmıştır. İşyerinde kişisel internet kullanımı kişisel e-postaları kontrol etme, haberlere bakma, sosyal medya sitelerinde zaman geçirme, sosyal medya üzerinden haberleşme ve paylaşım yapma, online oyunlar oynama, mobil programlar indirme gibi geniş bir yelpazede yer alan eylemleri içermektedir. İnternet erişiminin yaygınlaşması, kişisel amaçlı internet kullanım oranını da arttırmaktadır. Yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, çalışanların kişisel amaçlı internet kullanımları haftalık 3 saatten günlük 2.5 saate kadar ulaşabilmektedir(Blanchard ve Henle, 2008: 1068).

Sanal kaytarma ile ilgili yapılan araştırmalar konu ile ilgili farklı görüşlerin olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmaların çoğunda, işyerinde kişisel internet kullanımının hem çalışana hem de örgüte zararının olduğu görülmektedir. Sanal kaytarma; veri tahribi, program çökertmek gibi illegal bir iş olmamasına karşın problemlili bir eylem olarak kabul edilmektedir (Garrett ve Danziger, 2008: 938).

Sanal Kaytarma

Yabancı literatürde sanal kaytarma çeşitli biçimlerde ifade edilmektedir (Mahatanankoon vd., 2004: 93; Kim ve Byrne, 2011: 2271); cyberbludging (sanal aylaklık), sapkın internet kullanımı (internet deviance), internetin kötüye kullanımı (internet abuse), personal web usage at work (işyerinde kişisel internet kullanımı), sanal kaytarma (cyberloafing), problemlili internet kullanımı (problematic internet use), internet bağımlılığı (internet addiction), nonwork-related computing (işle ilgili olmayan bilgisayar kullanımı), cyberslacking (sanal miskinlik), internet dependency (internet bağımlılığı), internet addiction disorder (internet bağımlılığı bozukluğu), on-line loafing (online kaytarma).



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

İlgili literatürde, sanal kaytarma alanına yönelik farklı tanımlamalar görülmektedir. Yapılan bir tanımlamaya göre sanal kaytarma; çalışanların iş saatleri içerisinde kendi özel amaçları doğrultusunda interneti kullanmaları olarak ifade edilmektedir (Lieberman vd., 2011: 2192). Diğer tanımlamalardan biri sanal kaytarma ölçeğini geliştiren Lim' e aittir. Lim' e göre (2002), sanal kaytarma; iş görenlerin çalışma saatleri içerisinde, iş ile ilgili olmayan web sitelerini ziyaret etme ve e-mail kontrol etmeleri (alınan ve gönderilen) kişisel amaçlarla interneti kötüye kullanmalarıdır (Lim, 2002).

Anandarajan vd.' ne (2011) göre sanal kaytarma; 21. yüzyıl işletmelerinde “çalışanların, psikolojik sözleşmede balans ayarı yapma teşebbüslerinin” göstergesidir. Bu bakımdan sanal kaytarma; “çalışanların örgütün kendi menfaatleri için geliştirdiği normların aksine kasıtlı-ihiyari online web davranışlarıdır” (Anandarajan, 2011:578).

Diğer bir tanımlamada Johnson ve Indvik (2003) sanal kaytarmayı: iş yerinin kaynaklarını kullanarak, iş esnasında internette boş zaman harcama ve bununla ilişkili aktiviteler şeklinde tanımlamışlardır (Jonhson ve Indvik, 2003).

Sanal kaytarma ile ilgili alan yazın detaylıca taranmıştır ve yapılan birçok çalışmaya rastlanmıştır. İlk derlenen çalışma, Lavoie ve Pychyl' in yapmış oldukları çalışmadır. Erteleme öz raporlarının çevrimiçi harcanan zaman ve internet ile ilgili düzenlenen tutumlar ile ilişkisini kapsayan bu çalışmada çevrimiçi anket yöntemi ile 308 kişiye ulaşılmıştır (Lavoie ve Pychyl, 2001).

Johnson ve Indvik, 2003 yılında yapmış oldukları çalışmada yaklaşık 122 milyon çalışanın iş yerinde internet erişimi olduğunu ve bu rakamın gün geçtikçe arttığı belirtilmektedir (Johnson ve Indvik, 2003). Kısıtlanmamış internet kullanımının artması yöneticileri zor durumlarla karşılaştırmıştır. Bir yandan çalışanlar interneti iş ile ilgili görevlerini kolaylaştırmak için kullanırlarken diğer yandan çekici ve baştan çıkarıcı birçok web sayfayı ziyaret ettiği görülmüştür. Bu durum bazı çalışanlarda dikkatsizliğe sebep olduğu araştırmalar sonucunda ortaya konmuştur (Johnson ve Indvik, 2003).

Blau vd.(2004), yaptıkları bir araştırmada sanal kaytarma ölçeğini test etmişlerdir. Bu araştırmada kullanılan ölçek daha önce Lim (2002) tarafından geliştirilen sanal kaytarma ölçeğine 6 madde eklenerek toplam 16 maddeden oluşan uzun versiyon olarak adlandırılmıştır. Bu çalışmanın amacı, daha önce Lim ve arkadaşları tarafından kullanılan sanal kaytarma ölçeğinin eklenen maddelerle birlikte test edilerek uzun versiyonun farklı yönlerini keşfetmektir (Blau vd., 2004).

Jia, 2008 yılında yaptığı çalışmada sanal kaytarma anlayışı ve kişilik arasındaki ilişkiyi incelemiştir ve kişiliğin sanal kaytarma davranışlarında bulunan bireylerin eğilimlerini belirlemede büyük bir rol oynayacağını teorik olarak söylemiştir. Jia bu teoriyi test etmek için kişiliğin ve sanal



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

kaytarma davranışlarının önceki onaylanmış ölçeklerini kullanarak ve yetişkin çalışanlara dağıtarak bir araştırma aracı geliştirmiştir (Jia, 2008).

Ugrin vd.(2008) ele aldıkları çalışmada, bir kişinin özdenetim seviyesinin sanal kaytarmaya nasıl yol açacağı, örgütlerde yaygın kullanılan caydırıcı önlemlerin sanal kaytarma konusunda bireysel kararlarını nasıl etkileyeceği ve kendini kontrol etmenin sanal kaytarmaya karşı yaygın olarak kullanılan gözetleme sistemlerinin caydırıcı mekanizmalarına karşı kısmen dikkat çekmeyi nasıl azaltacağı incelenmektedir (Ugrin vd., 2008).

Zoghbi-Manrique-de-Lara (2012) yaptığı bir çalışmada araştırmanın amacını sanal kaytarma ontolojisinin bazı yönlerini ele alma olarak belirtmektedir. Bu göstermektedir ki sanal kaytarma belirli koşullar altında (a) sanal (virtual) bir etkinlik haline gelebilir, (b) sapkınlığın geleneksel formlarından farklıdır ve (c) o örgütün / kuruluşun etkinliğini bozabilir. Üniversitede öğretim elemanlarının sanal kaytarma yapma alışkanlıkları, belirli bir öğretim kültürü ve e- kaynak kullanma kültürüne sahip bir üniversitede incelenmiştir (Zoghbi, 2012). Araştırmanın sonucuna göre öğrenim hizmeti ile öğrenci memnuniyeti arasında negatif bir ilişki olduğu bulunmuştur. Bu olumsuz etki esas olarak sanal ortamda meydana geldiğinden, sonuçlar aynı zamanda sanal kaytarmanın internet üzerinden organizasyonun etkinliğini bozan çevrimiçi davranışa dönüşebileceğini göstermektedir (Zoghbi, 2012).

Kaplan ve Öğüt (2012) yapmış oldukları çalışma Konya ilinde faaliyet gösteren iki üniversite hastanesinde çalışan personel üzerinde 198 adet anket ile çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma sonucunda algılanan örgütsel adalet ile sanal kaytarma faaliyetleri arasındaki ilişki incelenmiş olup dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşim adaleti ile önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir (Kaplan ve Öğüt, 2012).

Çelik, 2014 yılında yaptığı bir çalışmada “İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerinde Etkisi: Bir Üniversite Örneği” adlı araştırmasında üniversitede akademik personelin sanal kaytarma ve iş tatmini düzeylerini ölçmeyi amaçlamıştır. Ayrıca, bu çalışmada, personelin sanal kaytarma düzeyi üzerinde iş tatmini etkilerini ölçmeyi de amaçlamıştır (Çelik, 2014).

Sanal kaytarma ekonomi, teknoloji, eğitim, örgüt kültürü, kişilik, örgütsel adalet, özdenetim, çevresel değişkenler, bireysel faktörler, örgütsel davranış gibi birçok alanda çalışma konusu olmuştur. Bu çalışmada sanal kaytarma kavramı ile sağlık sektöründeki önemi açıklanmaktadır. Geliştirilen ölçek ile yazına katkı sağlayacağı ve gelecek araştırmalara yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Sanal Kaytarmanın Sağlık Kurumlarında Önemi

Hizmet sektörünün en önemli ayaklarından birisi sağlık sektörüdür. Küresel oyuncularında dâhil olduğu bu sektörde varlığını sürdürmek dinamik bir işletmecilik anlayışını gerekli kılmaktadır. Müşteri memnuniyeti odaklı bu sektörde çalışanların göstermeleri gereken gayret çoğu sektörden daha



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

farklı ve yoğun bir gayreti gerekli kılmaktadır. Uzun çalışma saatleri ve sürekli güler yüzlü hizmet, bitmeyen talepler ve sürekli değişen beklentiler bu sektörde çalışanlar üzerinde baskı oluşturmaktadır. Hizmet sektöründe işgücü talebi ve düşük ücret arzı kalifiye personel sıkıntısı oluşturmakta ve işgücü devir hızını artırmaktadır. Hizmet sektörünün bu özelliklerine sağlık sektörünün kendine has özellikleri de eklenince, sağlık kurumlarında girdinin ve çıktının önemini ortaya koymaktadır. Örneğin; sağlık hizmetlerinin ertelenemez olması, sağlık hizmetlerinde hata ve belirsizliklere izin verilmemesi, hizmet sunumunda garantinin söz konusu olmaması gibi özellikleri, sağlık kurumlarında çalışan personelin daha dikkatli çalışması gerektiğini düşüncesini doğrulamaktadır. Çünkü yapılan hatalar doğrudan insanların sağlığını etkilemektedir. Ayrıca, sadece insanların sağlığı için değil hem sağlık kurumları hem de hastalar için maliyet unsurları da içermektedir. Bu sebeplerle sağlık kurumlarında sanal kaytarma konusu hayati önem taşımaktadır. Sağlık personelinin dikkatli, titiz ve iş odaklı çalışması hem kurumlar için hem de hastalar için olumsuz sonuçları ortadan kaldıracaktır.

Yöntem

Araştırmanın Kapsamı ve Örneklemi

Araştırma İstanbul’ da faaliyet gösteren özel bir hastanede görev yapan hasta hizmetleri çalışanları ve idari personeller ile gerçekleştirilmiştir. Çalışma; 01.12.2017-19.12.2017 tarihleri arasında yürütülmüş ve ilgili tüm çalışanlara ulaşılması hedeflenmiştir. İlgili tarihler arasında hastanede fiili olarak görev yapmakta olan 116 çalışandan (56 hasta danışmanı, 18 ekip lideri ve 42 diğer idari personel) 107’ si çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. 11 adet anket bilgi eksikliği gibi nedenlerden dolayı dışlanmış olup, toplamda 96 adet anket çalışmaya dâhil edilmiştir. Hastanede çalışan ilgili personellerin, %82,75’ i çalışmaya katılmıştır. Çalışmaya katılanların %58,3’ ü kadın, %41,7’ si erkektir. Çalışmaya katılan personelin %51’ i hasta danışmanı, %12,5’i ekip lideri ve %36,5’ i de diğer idari personel olmuştur.

Araştırmanın Metodolojisi

Araştırmada, yazarlar tarafından literatür bilgisi, önceden yapılmış çalışmalar ve uzman görüşü doğrultusunda oluşturulmuş bir ölçek kullanılmıştır. Ölçek için 20 önermeden oluşan madde havuzu oluşturulmuştur. Sosyal bilimlerde ölçüm noktasında en çok kullanılan yöntemlerden olan ‘Beşli Likert’ formatında (Allen ve Seaman, 2007) hazırlanan önermelerin, ilgili katılımcılar tarafından değerlendirilmesi istenmiştir. Her önermeye yönelik olarak yapılan değerlendirmeler, 1 ‘Hiçbir Zaman’, 2 ‘Nadiren’, 3 ‘Bazen’, 4 ‘Çoğu Zaman’, 5 ‘Her Zaman’ ölçütleri ile yapılmıştır. Üç alt boyuttan oluşturulan ölçek yapı geçerliliği bakımından değerlendirilmek üzere Doğrulamalı Faktör Analizine (DFA) tabi tutulmuş, güvenilirlik ölçümü için Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Doğrulamalı faktör analizi Lisrel 8.8 programı ile gerçekleştirilmiş, güvenilirlik ve istatistiki testler için SPSS 22 paket programı kullanılmıştır. Ölçek bazında istatistiki olarak test edilen hipotezler aşağıdaki gibidir;



H_{0a}: Sanal kaytarma düzeyi bakımından cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark yoktur.

H_{1a}: Sanal kaytarma düzeyi bakımından cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark vardır

H_{0b}: Sanal kaytarma düzeyi bakımından eğitim düzeyine göre anlamlı bir fark yoktur.

H_{1b}: Sanal kaytarma düzeyi bakımından eğitim düzeyine göre anlamlı bir fark vardır.

H_{0c}: Sanal kaytarma düzeyi bakımından görev/unvana göre anlamlı bir fark yoktur.

H_{1c}: Sanal kaytarma düzeyi bakımından görev/unvana göre anlamlı bir fark vardır.

Analizlerde bağımlı değişkenler, sanal kaytarma ve alt boyut puanları iken, bağımsız değişkenler demografik göstergeler olan, cinsiyet, eğitim düzeyi ve görev/unvan değişkenleridir.

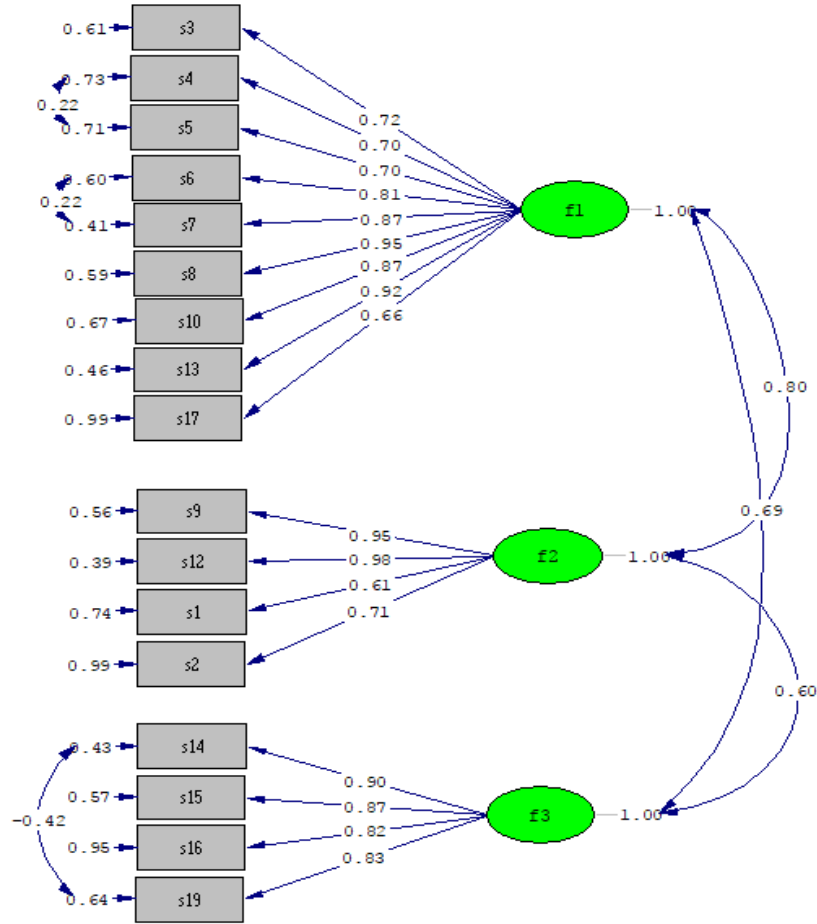
Bulgular

Ölçeğin Yapısı

Ölçek sağlık kurumlarında sanal kaytarma düzeyini ölçmek üzere, araştırmacılar tarafından, önceden kullanılmış ölçekler (Blanchard ve Henle, 2008; Anandarajan vd., 2011, Akca, 2013), literatür bilgisi ve uzman görüşüne dayalı olarak hazırlanmıştır. Madde havuzu 20 adet önermeden oluşturulmuş, önermeler ölçeğe uygunluk ve dil yeterliliği bakımından, farklı alanlarda uzman kişilerce değerlendirilmiştir. Değerlendirme sonucu, önermelerin ölçek amacına uygun olduğuna karar verilmiştir.

Ölçek üç alt boyutta oluşturulmuştur. Birinci faktörde toplanan önermeler, bireylerin kişisel internet kullanımını tespit etmek üzere oluşturulmuştur. İkinci faktörde yer alan önermeler, bireylerin mesai saatleri içerisinde iş dışı amaçla internet kullanımlarını tespit etmek üzere oluşturulmuştur. Üçüncü faktörde toplanan önermeler ise, internet kullanımının hangi etkinlikler bazında gerçekleştiğini ortaya koymak amacı taşımaktadır.

Oluşturulan ölçek modeli Doğrulayıcı Faktör Analizine tabi tutulmuş, faktör yükleri 0,40'ın altında olan, 11, 18 ve 20. önermeler ölçekten çıkarılmıştır. İlgili önermelerin çıkarılması sonucu, önerme faktör yüklerinin 0,61-0,95 aralığında değiştiği görülmüştür.



Şekil 1. Ölçeğin Yapısı ve Önermelerin Faktör Yükleri

Kurulan modelde ilk aşamada uyum indekslerinin, kabul edilebilir düzeyde olmadığı görülmüştür. 11,18 ve 20. önermelerin çıkarılması ve modifikasyon önerileri doğrultusunda, 4 ve 5. önermeler, 6. ve 7. önermeler ve 14. ve 19. önermelerin hata varyansları arasında kovaryans kurulması sonucunda, uyum indekslerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür.

Tablo 1. DFA Uyum İndeksi Sonuçları

Ölçeğe Dair Uyum İndeks Sonuçları	
CFI	0.98
GFI	0.86
AGFI	0.81
X ² /df	1.144
RMSEA	0.039



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

CFI değerinin 0,90 ve üzerinde olması, GFI değerinin 0,85 ve üzerine olması, AGFI değerinin 0.80 ve üzerinde olması ve RMSEA değerinin 0.08'den düşük olması ölçeğin uyum indeksleri için kabul edilebilir düzeylerdir. Ki-kare/Serbestlik Derecesinin 3' ün altında olması istenen bir durumdur (Harrington, 2009). Ölçeğe uygulanan DFA sonuçları incelendiği zaman, ölçeğin iyi bir uyum derecesine sahip olduğu görülmektedir.

Ölçeğin iç tutarlılık ve güvenilirlik analizinde Cronbach α katsayısı kullanılmış ve 0,901 olduğu hesaplanmıştır. Bu katsayı ölçeğin oldukça yüksek bir güvenilirlik düzeyine sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Ölçek Ait Güvenilirlik Katsayıları (Cronbach α)

F1 (Mesai saatleri içinde internet kullanım etkinlikleri)	0,902
F2 (Kişisel internet kullanımı)	0,793
F3 (Mesai saatleri içinde iş dışı amaçla internet kullanımı)	0,799

Ölçekten alınabilecek puan minimum 17, maksimum 85'dir. Puan aralıklarına göre sanal kaytarma düzeyi aşağıdaki tablodaki şeklindedir.

Tablo 3. Ölçek Puanları ve Sanal Kaytarma Düzeyleri

17-34	Düşük sanal kaytarma
35-52	Orta düzey sanal kaytarma
53-70	Yüksek düzey sanal kaytarma
71-85	Çok yüksek düzey sanal kaytarma

Ölçeğin bağımlı değişkenine yapılan normallik testi sonucunda, ölçeğin normal dağılmadığı ($p<0.05$) tespit edildiği için, non-parametrik istatistiki testler uygulanmıştır.

Tablo 4. Verilerin Dağılım Analizi

N	96
Ortalama	41,1875
Standart Sapma	12,88517
Test Değeri	0,092
P*	0,044

*Kolmogorov Smirnov Testi



Tablo 5. Önermelerden Alınan Ortalama Puanlar

Önermeler	Ort.±Std
F1 (Mesai saatleri içinde internet kullanım etkinlikleri)	
3.İşimi yaparken bir yandan da sosyal medyada zaman geçirebiliyorum	2,38±1,059
4.İş saatleri içerisinde boş vakit bulduğumda mobil oyunlar oynarım	1,67±1,10
5.İş yerinde hizmet sunarken sosyal medyadan sohbet ederim	2,07±2
6. İş saatleri içerisinde işle ilgili olmayan internet sitelerini ziyaret ederim	2,29±1,12
7.İş saatleri içerisinde eğlence ve alışveriş sitelerinde zaman geçiririm.	1,96±1,08
8. İş sırasında dinlenmek için interneti kullanıyorum	2,47±1,22
10. İş saatleri içerisinde blog sitelerini ziyaret etmekten hoşlanırım	2,16±1,19
13.İş saatleri içerisinde eğlenceli videolar izlemekten hoşlanırım	2,38±1,14
17.Uzaktaki arkadaşlarımla sosyal medyada üzerinden paylaşımlarda bulunuruz	2,72±1,19
F2 (Kişisel internet kullanımı)	
9.İş yerinde çalışırken sosyal medyayı ziyaret etme ihtiyacı duyuyorum	2,63±1,20
12. Çalışırken sosyal medyaya erişmek iş stresimi azaltır	2,63±1,16
1.İş saatleri içerisinde internete erişebilecek zaman bulamadığımda asabi olurum	2,17±1,05
2.Yoğun çalışma temposundan internet aracılığı ile kurtulabiliyorum	2,70±1,22
F3 (Mesai saatleri içinde iş dışı amaçla internet kullanımı)	
14. İş saatleri içerisinde gündemi takip etmek için haber sitelerinde zaman geçiririm	2,73±1,10
15. İş saatleri içerisinde kendimi geliştirmek için internetten alanımla ilgili siteleri takip ederim.	2,95±1,15
16. Günlük olarak bir veya daha fazla sağlık sitesini takip ederim.	2,67±1,27
19. İş saatleri içerisinde kişisel web sayfamla ilgili işlemler yaparım	2,65±1,15



Tablo 6. Ölçekten Alınan Ortalama Puanların Demografik Ölçütler Bakımından Değerlendirilmesi

Değişken	Ortalama±Std
Cinsiyet	
Kadın	39,21±12,06
Erkek	43,95±13,62
Eğitim	
Lise	39,42±14,10
Ön lisans	39,68±12,61
Lisans	43,15±12,22
Lisansüstü	40,66±12,94
Görev/Unvan	
Hasta Danışmanı	41,10±12,89
Ekip Lideri	47,33±15,70
İdari Personel	39,82±11,68

Ölçekten alınan genel puan ortalaması 41,18, medyan 39 olarak hesaplanmıştır. Bu durum sanal kaytarma durumunun, orta düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 7. Cinsiyete Göre Karşılaştırma

	Erkek (Medyan±SD)	Kadın(Medyan±SD)	p*
F1	17,5±7,97	15,5±6,095	0,244
F2	11,5±3,80	10±3,53	0,268
F3	12±3,85	10±3,42	0,009
Toplam	41 ±13,626	36,5±12,066	0,97

*Mann Whitney U Testi

Sanal kaytarma düzeyi cinsiyet bakımından değerlendirildiği zaman, erkek ve kadın arasında internet kullanım etkinlikleri bakımından anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (p<0.01). Bu durumun erkeklerin internet kullanım etkinliklerinde daha geniş bir yelpazeye sahip olduğunu ve interneti daha sık kullandıklarını göstermektedir.



Tablo 8. Eğitim Düzeyi ve Görev Alanına Göre Değerlendirme

Eğitim Düzeyi	Test Değeri	P*
Lise	2,877	0,411
Önlisans		
Lisans		
Lisanüstü		
Görev/Unvan		
Hasta Danışmanı	1,899	0,387
Ekip Lideri		
İdari Personel		

*Kruskall Wallis Testi

Eğitim ve görev/unvan değişkenleri arasında gerçekleştirilen, anlamlılık testi sonucunda, sanal kaytarma düzeyinin gruplar arasında anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı görülmüştür. ($p>0.05$)

Sonuç ve Değerlendirme

Bir özel hastanede gerçekleştirilen çalışma sonrasında, çalışanların genel sanal kaytarma alışkanlığının orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İş saatleri içerisinde sanal ortamda vakit geçirmenin çoğunlukla, iş anında rahatlamak ve stresten kurtulmak amacı ile gerçekleştirildiği görülmüştür. “Yoğun çalışma temposundan internet aracılığı ile kurtulabiliyorum” önermesine ait ortalamanın 2,70, “İş sırasında dinlenmek için interneti kullanıyorum” önermesinin 2,47, “Çalışırken sosyal medyaya erişmek iş stresimi azaltır” önermesinin 2,63 ortalama değere sahip olması, çalışanların iş saatleri içerisinde, yoğunluk ve stres yaşadıklarına ve buna yönelik informal yöntemler geliştirmeye çalıştıklarına işaret etmektedir. İnternet kullanımının, bir nevi iş esnasında bireylerce mola imkânı olarak algılandığı görülebilmektedir.

Analizlerde dikkat çeken bir nokta, iş ile ilgili gelişim ve gündem takibine yönelik ortalamaların da yüksek olmasıdır. “İş saatleri içerisinde kendimi geliştirmek için internette alanımla ilgili siteleri takip ederim” önermesinin ortalamasının 2,95 olduğu görülmektedir. Bu durum, çalışanların alanlarına yönelik bilinç düzeylerinin yüksek olduğuna işaret etmektedir. Aynı zamanda “iş saatleri içerisinde gündemi takip etmek için haber sitelerinde zaman geçiririm” önermesinin 2,73 ortalamaya sahip olması, stresli iş alanlarında dahi, ülke gündeminin bireylerin yaşamını büyük oranda etkilediğini göstermektedir.

Yapılan analizlerde, internet kullanım alışkanlıklarının erkek ve kadınlar arasında istatistiki olarak farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Diğer gruplar arasında herhangi bir farklılık olmadığı görülmüştür.



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

Sağlık kurumlarında sunulan hizmetin büyük oranda stresli ve yoğun olarak algılanmasının, bireyleri rahatlatmak ve stresi azaltmak için alternatif yöntemlere yönelttiği görülmektedir. Teknolojinin insan yaşamının her aşamasına adapte olmuş ve ulaşılabilirliğinin oldukça kolaylaşmış olması, bireylerin hızlı bir şekilde bilgi paylaşmasını ve bilgiye ulaşmasını mümkün kılmıştır. Bu durum çalışma yaşamını da etkilemiş, bireyler arasındaki ilişkiler daha sıkı bir şekilde profesyonel alana sıkışmaya başlamıştır. Sosyal ve yüz yüze olan iletişimlere yerine geçen sosyal medyada iletişim, iş esnasında da büyük bir yer kaplamaya başlamış ve bir mola aracı haline gelmiştir.

Hizmetin süreklilik arz etmesi gereken sağlık kurumlarında, dış müşteriden beklenen memnuniyetin sağlanabilmesi, iç müşterinin bağlılığı ve memnuniyetinden geçmektedir. İşlerin genel olarak yoğun ve stresli algılandığı sağlık kurumlarında, çalışanlara yönelik insan kaynakları uygulamalarının etkin bir boyutta işlemesi gerekmektedir. İş çeşitlendirmesinin ve daha geniş sorumluluk ve özerkliğin sağlanması, internet kullanımının kurum amaçları doğrultusunda gelişmesine katkı sunabilecektir.

Kaynakça

- Akca, A. (2013). Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Allen, I.E. ve Seaman, C.A. (2007) Likert Scales And Data Analyses, Quality Progress.
- Anandarajan, M. ve Simmers, C. (Eds.). (2004). Personal Web Usage in The Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management. Igi Global.
- Anandarajan, M., Simmers, C. A. ve D'ovidio, R. (2011). Exploring The Underlying Structure Of Personal Web Usage In The Workplace. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 14(10), 577-583.
- 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.
- Çelik, N. (2014, June). Job Satisfaction? S Impact on Cyberloafing: An University Example. In *Proceedings of International Academic Conferences (No. 0201668)*. International Institute of Social and Economic Sciences.



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

- Foster, M. (2001). Be Alert To The Signs Of Employee Internet Addiction. National Public Accountant, 46(9), 39-40.
- Garrett, R. K. ve Danziger, J. N. (2008). Disaffection Or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet Use During Work. Journal Of Computer-Mediated Communication, 13(4), 937-958.
- Harrington, D.(2009) Confirmatory Factor Analysis. Newyork, Oxford University Press,
- Jia, H. H. (2008). Relationships Between The Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behavior. Southern Illinois University At Carbondale.
- Johnson, P. R. ve Indvik, J. (2003). The Organizational Benefits of Reducing Cyberslacking in The Workplace. in Allied Academies International Conference. Academy Of Organizational Culture, Communications And Conflict. Proceedings (Vol. 8, No. 2, P. 53). Jordan Whitney Enterprises, Inc.
- Kaplan, M. ve Ögüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği. İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt: 13 Sayı: 1 Yıl: 2012, 1.
- Kim, S. J. ve Byrne, S. (2011). Conceptualizing Personal Web Usage in Work Contexts: A Preliminary Framework. Computers in Human Behavior, 27(6), 2271-2283.
- Lavoie, J. A. ve Pychyl, T. A. (2001). Cyberslacking And The Procrastination Superhighway: A Web-Based Survey Of Online Procrastination, Attitudes, And Emotion. Social Science Computer Review, 19(4), 431-444.
- Liberman, B., Seidman, G., Mckenna, K. Y. ve Buffardi, L. E. (2011). Employee Job Attitudes And Organizational Characteristics As Predictors Of Cyberloafing. Computers In Human Behavior, 27(6), 2192-2199.
- Lim, V. K. (2002). The It Way Of Loafing On The Job: Cyberloafing, Neutralizing And Organizational Justice. Journal Of Organizational Behavior, 23(5), 675-694.
- Lim, V. K. ve Teo, T. S. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification And Regulation Of Cyberloafing İn Singapore: An Exploratory Study. Information & Management, 42(8), 1081-1093.
- Mahatanankoon, P., Anandarajan, M. ve Igbaria, M. (2004). Development of A Measure of Personal Web Usage in The Workplace. Cyberpsychology & Behavior, 7(1), 93-104.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İsyerinde Kisisel İnternet Ve Teknoloji Kullanimi: Sanal Kaytarma. Ege Akademik Bakis, 14(1), 99.



IAAOJ International Anatolia Academic Online Journal

Turunç, Ö. (2015). İş Stresi-Kaytarma İlişkisinde Liderin Rolü: Turizm Sektöründe Bir Araştırma. Uluslararası İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 1(2), 142-159.

Ugrin, J. C., Pearson, J. M. ve Odom, M. D. (2011). Cyber-Slacking: Self-Control, Prior Behavior and The Impact of Deterrence Measures. Review of Business Information Systems (Rbıs), 12(1), 75-88.

Zoghbi-Manrique-De-Lara, P. (2012). Reconsidering The Boundaries Of The Cyberloafing Activity: The Case Of A University. Behaviour & Information Technology, 31(5), 469-479.