



Usaysad Derg; 2021; 7(3): 740-753(Derleme makale)

SAĞLIK KURUMLARINDA, SANAL KAYTARMA KONUSUNDA YAPILAN ARAŞTIRMALARIN İNCELENMESİ¹

INVESTIGATION OF STUDIES ABOUT VIRTUAL SLACKING IN HEALTHCARE INSTITUTIONS

Dr. Aslı EKİN

İstanbul Okan Üniversitesi, asliekin1@gmail.com, orcid.org/0000-0003-3380-2133

Dr. Öğr. Üyesi Yıldırım Beyazıt GÜLHAN

İstanbul Okan Üniversitesi, yildirim.gulhan@okan.edu.tr, orcid: 0000-0002-9681-0248

Makale Gönderim-Kabul Tarihi (26.01.2021-25.12.2021)

Öz

Günümüzde, her iş kolunda yaygın olarak kullanılan İnternet, çalışanlar tarafından amacı dahilinde kullanılır ise çalışan kuruma yararlı olmaktadır, kullanım sınırları ihlal edildiği zaman sanal kaytarma kavramına yol açabilmektedir. Sanal kaytarma, çalışanların, çalışma zamanları dahilinde görev amacı dışında İnternet kullanımıyla gerçekleşmektedir ve çalışan verimliliğiyle ilintilidir. Covid-19 nedeniyle artan ve sonrasında da yaygın olacağı öngörülen evden çalışma, sanal kaytarma konusunu daha önemli hale getirecektir. Bu derleme niteliğindeki çalışmada, sanal kaytarma kavramı farklı kaynaklardan incelenip, en uygun tanımlar yapılmıştır. Bu kavramın, yazı içerisinde sınıflandırılması yapıp çeşitleri ifade edilmiştir. Kişilerin, İnterneti kullanım amaçlarını ve aşırı kullanımlarının sebepleri bağımlılık konusuyla ilişkilendirilip araştırılmıştır. Çoğunluğu sağlık sektöründe yapılmış olan araştırmalar incelenmiştir. Yapılan çalışmaların olumlu ve olumsuz yönleri incelenip, sanal kaytarma çeşitlerinin, sosyo-demografik değişkenlerle olan ilişkisi ile sanal kaytarmada etkin olan İnternet bağımlılığı ve kullanımının iş performansına ve verimliliğine olan etkisi tartışılacaktır. Son olarak, sanal kaytarmanın azaltılıp, kurum için çalışanların, daha verimli olması amacıyla alınan önlemler ve çözüm yolları incelenecektir.

Anahtar Kelimeler: Sanal Kaytarma, İnternet, İnternet Bağımlılığı, Sağlık Çalışanları

¹ Bu çalışma, Aslı EKİN tarafından İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde Dr.Öğretim Üyesi Yıldırım Beyazıt GÜLHAN danışmanlığında yürütülen'' Otonomi Kişilik Özelliğinin İş Performansına Etkisinde Sanal Kaytarmanın Aracı Rolü: Hastanelerde Bir Uygulama'' başlıklı doktora tezinden hazırlanmıştır.



Abstract

Nowadays, the Internet, ubiquitous in every business, is beneficial to institutions when usage stays within its purpose; but, when violated by employees, it may lead to virtual slacking. Virtual slacking occurs when employees use the Internet during working hours for non-work purposes, and it is related to efficiency. The utilization of working-from-home with Covid-19 is predicted to be common in post-Covid era; hence, virtual slacking will remain relevant. In this review study, we define virtual slacking by comparing the definitions in the literature, majority in the healthcare sector. Furthermore, we describe studies that relate Internet use and addictiveness to virtual slacking. Then, we analyze studies, discuss their types, their positive and negative aspects, and the effect of Internet use and addictiveness in virtual slacking on healthcare employees' job performance and effectiveness. Finally, the measures and solutions aiming to reduce virtual slacking and improve the personnel efficiency will be described.

Keywords: Virtual Slacking, the Internet, Internet addiction, Health care personnel

1.SANAL KAYTARMA

Güncel yaşam koşullarında zamanla İnternetin gelişmesi, yaygınlaşması ve kullanım sıklığının işletmeler ve bireysel bazda her geçen gün giderek artmış olması tüm hizmet sektörü çalışanlarını etkilemiştir. Kurum, kuruluş ya da örgüt içerisinde zaman harcayan ve gereksiz işlerin azaltılması amacıyla iş yerlerinde İnternet bağlantısı gerekli ve vazgeçilmez hale gelmektedir. Teknolojinin, gün geçtikçe daha da gelişmesi ve etkin hale gelmesi ile birlikte taşınabilir tablet, bilgisayar, akıllı telefonlar gibi teknolojik aletlerin sayısı, çeşidi ve ulaşılabilirliği sürekli olarak fazlalaşmaktadır. Tam anlamıyla İnternetin kullanımının gerekli ve vazgeçilmez olması görev ve yetkiyi de kötüye kullanmayı beraberinde getirmektedir. İş yerlerinde meydana gelen görev ve yetkiyi kötüye kullanma, maddi kayıplara da sebep olmaktadır. En genel anlamıyla Sanal Kaytarma (SK); “çalışanların, görevlerini yerine getirirken çalışma saatleri içerisinde İnternet, bilgisayar ve akıllı cep telefonu teknolojilerini kişisel amaçları doğrultusunda kullanmalarındır”. (Kaplan ve Çetinkaya, 2014; Köyüstü, 2018; Keklik ve diğ., 2015; Anandarajan & diğ., 2004). SK genel olarak “iş amaçlı kullanım için sunulmuş olan bilgisayar ve İnternet sistemlerinin kişisel amaçlar için ya da işle ilgisi olmayan konularda kullanılması” anlamına gelmektedir (Örücü ve Yıldız, 2014). Türkiye’de ise SK, sanal aylaklık ve siber aylaklık şeklinde terimlerle de ifade edilmektedir (Candan ve İnce, 2016). Teknolojik gelişmeler incelendiğinde, “SK’nın yalnızca örgütün İnternet erişim olanakları ile olmadığı, hem örgütsel hem de bireysel İnternet erişimi sağlayan tüm araçlarla yapılan kaytarma davranışlarını kapsadığı” belirtilmektedir (Kaplan ve Öğüt 2012).

SK kapsamına pek çok kavram dahil edilmektedir. Bunlar arasında “sapkın İnternet kullanımı (Internet deviance), İnternetin kötüye kullanımı (Internet abuse), SK (cyberloafing), problemli İnternet kullanımı (problematic Internet use), İnternet bağımlılığı (Internet addiction), işle ilgili olmayan bilgisayar kullanımı (non-work-related computing), sanal miskinlik (cyberslacking), sanal aylaklık (cyberbludging), online kaytarma (on-line loafing), işyerinde kişisel İnternet kullanımı (personal web usage at work), İnternet bağımlılığı (internet dependency),” ve “İnternete bağımlılık bozukluğu (Internet addiction disorder)” (Ünal ve Tekdemir, 2015) sayılabilir. Diğer taraftan SK, kişilerin görevlerini yaparken çalışma zamanları dahilinde çalıştığı kurumun İnternetini ya da kişisel İnternetini kullanımı esnasında kişisel e-posta kontrolü, bankacılık işlemleri, sosyal sitelerde vakit geçirme, oyun sitelerine girme ve oyun oynama, müzik dinleme, film veya dizi izleme, video indirme, online dergi ve gazete okuma gibi davranışların bütünüdür. İnternette gerçekleştirilen bu davranışların kaytarma olarak ifade edilebilmesi için iş zamanı içinde yapılıyor



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

olması ve çalışanın görevini yapmasını engellemesi ve işini yapması gereken zamanda yapmayıp bir başka güne aktarıyor olmayı gerektirmektedir. (Serttaş ve Şimşek, 2017).

Yapılan bazı araştırmalarda, geçmişe göre çalışanların iş yerlerinde İnternet bulunması, onların daha verimli olmalarını da sağlamaktadır. İşyerlerinde İnternete erişimin günden güne yaygınlaşmasıyla birlikte, ya da Koronavirüs Hastalığı (Covid-19) nedeniyle zorunlu olarak başlayan ama Covid-19 sonrasında da geçmişe göre daha çok uygulanacağı düşünülen evden çalışmayla; çalışma koşullarında görevini yerine getiren kişiler, İnternet kullanımını işleri doğrultusunda görevlerini daha güzel ve etkili yerine getirebilmek amacıyla ya da görevleri dışında, vakit geçirmek için de kullanabilmektedirler (Glassman & diğ., 2015; Özkalp ve diğ., 2012). Araştırmacılar İnternet kullanımının; çalışanların yaratıcılık, stres atma, arkadaşlık, öğrenme ortamını teşvik etmesi, yeni bilgi edinmeyi daha kolay hale getirdiği için verimliliğe katkı sağladığından bahsedilmektedir (Çavuşoğlu ve diğ., 2014).

Bu makalede kurumlarda çalışan verimliliğiyle direk ilintili olan Sanal Kaytarma konusunu literatürde yapılan çalışmalar doğrultusunda sınıflandırıp, özellikle sağlık sektöründe kişiler ve gruplar arasında değişimini ve etkisini inceleyeceğiz. Bu doğrultuda İnternetin olumlu ve olumsuz kullanımı ile ilgili bilgi verilmesi, İnternetin olumsuz yönden kullanımı ile ilgili konulardan bahsederken önerilerde bulunmak. Aynı zamanda İnternet bağımlılığının tüm yönleriyle detaylı olarak açıklanması ve sonrasında sanal kaytarmanın ne gibi etkilerinin olduğunu ve de sanal kaytarmanın önlenmesi için nelerin yapılması gerektiği konusunda önerilerde bulunulması ile sanal kaytarmanın etkilerini irdeleyip, güncel önlemleri açıklayarak makaleyi sonlandıracağız.

2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ SINIFLANDIRILMASI

Sanal Kaytarma (SK) davranışları farklı araştırmacılar tarafından değişik şekillerde sınıflanmıştır. Lim 2002'de yaptığı çalışmada, SK davranışlarının iki faktörden oluştuğunu belirtmiştir. Bu faktörler: a) web aktiviteleri (web browsing) ve b) e-posta aktiviteleridir (Kayalar, 2016; Lim, 2002). İnternet ortamında haber sitelerinde gezinme, İnternet içerisindeki konuyla ilgili olan sitelerden satın alma ve satma işlemi gerçekleştirme ya da elektronik posta dışındaki etkinlikler, web aktiviteleri içeriğinde ifade edilir. E-posta aktiviteleri ise e-posta okuma/yazma ve göndermeyi kapsamaktadır (Lim, 2002).

Bunun yanında Blau ve diğerleri tarafından 2004 yılında "interaktif SK" olarak belirtilen üçüncü bir faktör de eklenmiş ve SK türü davranışları a) web aktiviteleri, b) e-posta aktiviteleri ve c) interaktif aktiviteler olarak üçe ayrılmıştır (Blau & diğ., 2004). İnteraktif SK'yı, kişilerin birbiriyle (anlık mesajlaşmaları) veya diğer yazılımlarla (İnternet üzerinden oyun oynama) daha yoğunlukta etkileşimi içeren davranışlar olarak belirlemiştir.

Anandarajan ve diğerleri tarafından 2011'de SK 4 ana başlıkta toplanmıştır: a) iş-aile, b) hedonik, c) kişisel gelişim ve d) örgütsel vatandaşlık. İş-aile'yi kapsayacak davranışlar görev süreleri içerisinde kişinin bireysel işlerinin gerçekleşmesidir. Bu davranışlar kişilerin huzurlu olmasına katkı sağlayıp, sınırlı olmasını engellemektedir. Sonuç olarak bu tür davranışlar kişinin aile ile olumlu ilişkilerini güçlendirirken çalıştığı kuruma da fayda sağlamaktadır. Hedonik davranışlar, kişiye mutluluk ve eğlence verir. Bu davranışlar uzun olmayan bir dönem süresinde stresi düşürerek faydalı olabilir. Fakat çalışılan kuruma pek de fazla faydası olmaz. Kişisel gelişim davranışları, kişilere ve çalışılan kurumlara faydalı olan davranışlardır. Bu davranışlar, eğitim ve gün içinde yaşanan olayların, bilgilerin incelenerek değerlendirilmesini kapsar. Örgütsel vatandaşlıkla ilgili davranışlar da çalışılan kuruma, doğrudan kişiye ise, dolaylı etkisi olmaktadır.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

Sonuçta çalışılan kurumun gelişmesi için fikirler ve projeler oluşturulmalıdır (Anandarajan & diğ., 2011; Ünal ve Tekdemir, 2015).

SK, faaliyet ve davranışların bir araya gelmesiyle oluşan çok boyutlu bir yapıdır. SK'nın öncülleri ise: a) örgütsel, b) iş ve c) kişisel olmak üzere üçe ayrılır. Ayrıca SK'nın iki farklı düzeyde sonuçları da vardır. Bunlar iş ve kişisel düzeylerdir.

Robinson ve Benett, 1995 yılında yaptıkları çalışmada, SK faaliyetlerini önemsiz (minor), (kişilerin e-posta adreslerine bakmaları örnek olarak verilebilir.) ve önemli (major), (bilgisayarda İnterneti kullanarak yasal olmayan sitelerden müzik indirme gibi davranışları örnek olarak gösterebiliriz) iki çeşit oluştuğunu ifade etmişlerdir (Robinson & Bennett, 1995). Oysa Anandarajan ve diğerleri 2004'deki çalışmalarında, çalışanların dört çeşit SK davranışı ile yüz yüze olduklarını ifade etmiştir. Bunlar; zarar verici, eğlence amaçlı, kişisel öğrenme ve belirsiz SK'dır (Anandarajan & diğ., 2004). Ancak yapılan çalışmalarda hangi davranışın önemli, hangisinin ise önemsiz olarak düşünüldüğü konusunda değişik düşünceler bulunmaktadır. Bu çeşitliliğin ana nedeni kültürel değerlerin çeşitliliği olabilir (Coker, 2011; Mastrangelo & diğ., 2006). Çalışanlar görevlerini yaparken, genellikle kişisel elektronik posta alma, gönderme ve haber ya da spor sitelerine bakma kabul edilebilir davranış olarak görülürken, İnternet ortamına müzik yükleme ve yetişkin odaklı İnternet sitelerini ziyaret etmeyi uygunsuz davranışlar olarak görmektedir (Blanchard & Henle 2008; Lim & Teo, 2005; Ugrin & Michael Pearson, 2013). SK davranışı, organizasyona ve çalışanlara olumsuz derecede zarar verme gücü taşıyan, işletme çalışanları tarafından sergilenen gönüllü davranışlar olarak tanımlanan üretim karşıtı iş davranışlarının bir örneği olarak belirtilebilir (Spector & diğ., 2006).

3. SANAL KAYTARMADA İNTERNET KULLANIMI VE BAĞIMLILIĞI

Sanal kaytarmanın daha iyi anlaşılması için bazı araştırmacılar, İnternet kullanımı ve bağımlılık konularına odaklanmışlardır. Bu kısımda bu iki konuyu inceleyeceğiz.

3.1 İNTERNET KULLANIMI

Yapılan araştırmalarda, iş ile ilgisi olmayan İnternet kullanımlarının verimlilik kaybına neden olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Bock & Ho, 2009; Coker, 2011). Bazı araştırmalarda da İnterneti iş ile ilgili verimli ve etkin bir şekilde kullanmanın performansı da olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir. Hatta çalışma ortamında İnterneti dengeli yani uygun zaman dilimleri içerisinde kullanmak stresin azaltılmasında ve yaratıcılığın geliştirilmesinde önemli rol oynamaktadır. Dolayısıyla İnternet kullanımlarında kişilerin göreve olan bağlılıkları, sadakatleri kadar iş tatminlerinin de iyi düzeyde olması istenilen bir durumdur (Coker, 2011; Anandarajan & diğ., 2006). Bu konuda yapılan araştırmaların çoğu, İnternetin olumsuz yani kötü olarak yorumlayabileceğimiz kullanımı konusu ile ilgili olup, Avrupa veya Amerika Birleşik Devletleri'nde (ABD) yapılmış olan araştırmalar oluşturmaktadır. İşyerinde İnternetin kötüye kullanılması ile de mücadele eden ülkelerden biri de Türkiye'dir.

Blanchard ve Henle 2008 yılındaki çalışmalarında, çalışanların işle ilgili olmayan İnternet faaliyetlerini; kişisel e-postaları kontrol etmek ve ziyaret etmek, haberler ve hava durumu sitelerine bakmak, kişisel bankacılık faaliyetlerinde bulunmak ve online kumar oynamak, müzik indirmek gibi büyük ve yetişkinlere yönelik siteleri görüntüleme gibi İnternet faaliyetlerinden oluştuğunu belirtmektedirler (Blanchard & Henle, 2008). Bazı araştırmalara göre, İnterneti kişisel olarak kullanımdaki amaç, kişisel faktörlerle ilgilidir Bu faktörler: bağımlılık, kişisel alışkanlıklar, bireyin dış mekanı kontrol etmek istemesi, eğitim seviyesi, sosyal kabul ve sosyal etkilerdir bununla birlikte daha uzun çalışma saatleri de bu durumu etkilemektedir (Griffiths, 2010). Ayrıca kişisel

743



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

meselerini (alışveriş, bankacılık faaliyeti vb.) çalışma saatleri içerisinde gerçekleştirmeleri iş ile ilgili olmayan kullanımlarını arttırmaktadır. Çalışanların çoğunluğunun, işlerini eve götürdüğü ya da öğle yemeği molası nedeniyle İnterneti kullandığı gözlemlenmektedir. İş ile ilgili olmayan kullanım sürecinde, iş ve kişiye özgü yaşam arasında iyi bir denge kurulmasının yanı sıra daha iyi zaman yönetimi oluşturulmalıdır (Griffiths, 2010; Vitak & diğ., 2011; Saraç ve Çiftçiöğlü, 2011). Black ve arkadaşlarının 2013 yılında yaptıkları çalışmalarında, klinik çalışma saatlerinde ağ kullanımı gerçekleştirildiği, İnternet kullanımının, özellikle çevrimiçi sosyal ağ siteleriyle ilişkili (örneğin Facebook) bir işte çalışan bireyler arasında yaygın olduğu görülmüştür (Black & diğ., 2013).

Anandarajan ve diğerleri 2004 yılındaki çalışmalarında, kişisel İnternet kullanımı (Personal Web Use –PWU) olarak belirttikleri SK davranışını verimlilik ve örgüt birey açısından aşağıda belirtildiği isimlerle 4 grupta sınıflandırmışlardır (Anandarajan, & diğ., 2004): 1. Suistimale Açık Kişisel İnternet Kullanımı: Bu davranışlar İnternet istismarı olarak da ifade edilmektedir. Zarar verici ya da bozucu SK olarak da nitelendirilir. Bu kategoride yer alan davranışlar, İnternet ortamından müzik indirme, online oyun oynama vb. sayılabilir. 2. Rahatlama Amaçlı Kişisel İnternet Kullanımı: Bu gruptaki davranışların önemli sayılabilecek bir amacı yoktur. Belirli bir amaç olmadan İnternette dolaşarak hafta sonu tatili için etkinlikleri incelemek, satın alınması düşünülen ürünlerle ilgili bilgi edinmek gibi dinlenme, eğlenme ve sosyal aktiviteleri kapsayan davranışlardır. 3. Öğrenme Amaçlı Kişisel İnternet Kullanımı: Örgütle ilgili İnternette çıkan haberlerden haberdar olmak amacıyla takip etme, meslek ile ilgili kuruluşların sayfalarını ziyaret etme, kişisel gelişime yarar sağlayacak sayfaları ziyaret etme, eğitimi geliştirmek için sunulan imkanları araştırma, güncel olaylardan ve haberlerden bilgi sahibi olabilmek için siteleri takip etme gibi yapılan davranışlardır. Örgüt için olumlu denilebilecek sonuçlar içermektedir. 4. Belirsiz Kişisel İnternet Kullanımı: İnternet kullanımında yer alan bazı bölümlerde çalıştığı kurumla alakalı tartışmalara katılmak, resmi kurum ve kuruluşların sitelerini ziyaret etmek ve diğer işletmeler ve kurumlar hakkında bilgi edinmek ya da bilgi aktarımında bulunmak. İşletmenin itibarını etkileyen zararlar görmesine yol açabilir. Çalışan bu tür ortamlarda işletme ile ilgili gizli bilgileri aktarması veya rakip kuruluşlara kötü sözlerde bulunması durumunda kuruluş veya rakipleri sorumlu tutulabilir (Anandarajan, & diğ., 2004). Dolayısıyla İnternet kullanımının olumlu ve olumsuz etkileri olabilmektedir.

3.2. İNTERNET BAĞIMLILIĞI

“İnternet bağımlılığı”, “aşırı İnternet kullanımı” ya da “uygun olmayan İnternet kullanımı” olarak ifade edilebilir (Young, 1996; Griffiths, 1995). İnternet bağımlılığı rahatsızlığı 1995 yılında Ivan Goldberg tarafından kumar rahatsızlığından esinlenerek ortaya çıkan bir varsayımsal rahatsızlıktır. 1996 yılında Goldberg "İnternet bağımlılığı bozukluğunu" birden çok temel tanı ölçütü ile tanımlamıştır. Goldberg bu tanı ölçütlerini; kişilerin İnternet kullanımında, harcanan zamanı arttırma isteği, İnternette ilgili hayaller kurma, amaçlanandan daha fazla İnternette vakit geçirme olarak ifade etmiştir. Ayrıca fiziksel, sosyal ya da psikolojik sorunlara sebep olma şeklinde sıralamıştır. Aynı zamanda İnternet bağımlılığı, kişilerin günlük hayattaki yapmak zorunda oldukları işleri aksatmasında veya iş saatlerinde İnternet kullanımına eğilimlerinin artmasında etkili olacaktır. İnternetin, hızlı ve çok kısa süre içerisinde yaygınlaşması ile aşırı bir şekilde kullanılması ve yeni bir bağımlılık çeşidi olarak tanımlanabilir. Bu şekilde İnternet kullanan kişiler, İnternet bağımlısı olmaya başlamıştır. İnternet bağımlılığı sorunu, daha ziyade bu teknoloji kullanımına yatkın olan kişilerde fazlaca görülmektedir. İnternet bağımlılığı, İnternette yoksun kalındığında aşırı sinirlilik haline eşlik eden saldırganlığın olması ve kişinin iş, sosyal ve ailevi hayatının gün geçtikçe bozulması söz konusu olabilir. Dolayısıyla bağımlılığın ana parçaları olan fiziksel ve psikolojik bağımlılık belirtilerinin (zihinsel bir meşguliyetin olması, duygusal durumun

744

değişkenliği, tolerans, yoksunluk, kişilerin birbirleriyle olan çatışmaları ve tekrarlama) ortaya çıkmasına neden olabilirler (Griffiths, 1996; Griffiths, 2000; Young, 2004). Yaygınlaşan teknoloji çağı, toplumlarda yeni bağımlılıklara yol açmaktadır. “Psikiyatristler tarafından yapılan araştırmalar sonucunda toplumda %1,8 oranında İnternet bağımlılığı görülmektedir. Bu da İnternet bağımlılığının toplumda oldukça sık görüldüğünü ve tedavi edilmesi gereken bir rahatsızlık olduğunu ortaya koymaktadır” (Öztürk, 2015). İnternet bağımlılığı rahatsızlığına sahip bireylerin sayılarındaki artışın en önemli unsurlardan birisi kişinin işlevselliğinin bozulmasıdır. Bu belirtiler bazı başlıklar halinde sıralanabilir (Öztürk, 2015).

- Kişi, yaptığıın gerçekten yanlış olduğunun farkında olmasına rağmen kendini kontrol edememesi,
- İnternet kullanarak geçirilen zamanın giderek artması,
- Harcanan zamanın artması ile aile ve arkadaşlarla geçirilen zamanın azalması ve aile ve arkadaşların ihmal edilmesi,
- İnternet kullanımından uzak kalındığı sürelerde bir boşluk hissinin uyanması, sinirlilik veya huzursuzluk halinin ortaya çıkması ve sonuçta durumun depresyona kadar varabilmesi,
- Yanlış kullanımlardan dolayı doğruyu söylemekten kaçınarak yalan söyleme,
- Kişilerin İnternet başında iken kendisini iyi hissetmeye başlaması,
- İnternet kullanımındaki zaman konusunda kontrolü kaybetme.

Öte yandan sosyal hayat içerisinde İnternet kullanımı bir avantaj olarak algılanmaktadır. Bu avantajlar şöyle sıralanabilir (Öztürk, 2015).

- Günümüzde hemen kurulamayan sosyal bağlantıları, İnternet aracılığı ile çok çabuk gerçekleştirmek,
- Yabancı kişilerle ilişkiyi tehlike oluşturmadan ve kolayca sağlayabilmek,
- Bireylerin, özgür bir şekilde duygu ve düşüncelerini sınırlandırmadan ifade edebilmeleri,
- Bireylerin, öne çıkarmak istedikleri yönlerini basitçe gösterebilmeleri, sosyal paylaşım siteleri aracılığı ile dikkat çekmeksizin diğer kişileri gözetleyebilme şansının bulunması.

Örgütlerde, İnternetin doğru ve etkin kullanımı, birimler arasındaki işlemlerin hızlı gerçekleşmesi amacıyla elektronik ortamda yapılmasına olanak sağlamakta, dolayısıyla da çalışanların işleri ile ilgili hızla gerçekleşen bilgi akışını kolaylıkla takip etmesine yardımcı olmaktadır. Young'ın 1996 yılında yaptığı çalışmada, İnternet bağımlılığı için önerdiği tanı ölçütleri vardır. Bu tanı ölçütleri ise: “1.İnternet ile ilgili çok fazla derecede Beyni sürekli meşgul etmek (İnterneti düşünmekten vazgeçememe, bu ortamda gerçekleştirilen özlediği etkinliklerin gerçekleşmesini istemek ve sonrasında sıradaki tasarlanmış uygulamaları göz önüne getirmek, vb). 2. Arzuladığı mutluluğu ya da neşelenmek amacı ile İnternet kullanımını arttırmak 3. İnternet kullanımının kontrol edilememesi, azaltma ya da tamamen bırakmaya yönelik başarısız girişimlerde bulunulması. 4. İnternette geçirilen sürenin kısıtlanması veya hiç ulaşılmasında kişide, stresin daha da artması ile huzurlu olamama, bitkinlik ve de gergin olma hali söz konusudur. 5. Beklenenden yani olması gereken zaman diliminden fazla sürelerde İnternette kalmak. 6. Beklenen dereceden çok İnternet kullanımından dolayı öncelikle aile, okul, çalışılan yerdeki kişilerle ve arkadaşlarla problemler yaşama, eğitim veya kariyer ile ilgili fırsatları zarar oluşturacak bir duruma sokmak veya yitirmek. 7. Kendisinden başka kişilere(aile, yakın hissettiği kişiler, terapist, vb) İnternette zaman harcaması ile ilgili yanlış söylemlerde bulunması. 8. İnternet kullanımını, bazı sorun olan olaylardan uzaklaşmak ya da olumlu olmayan iç dünyasında uyandırdığı izlenimlerden (çaresizlik, olaylardan kendisini sorumlu tutmak, üzüntü ve endişe duymak) kaçınmak” gibi tanı ölçütlerinden oluşmaktadır (Arisoy, 2009; Griffiths, 1996).



4. SAĞLIK KURUMLARINDA SANAL KAYTARMA ÖRNEKLERİ VE İLİŞKİLİ OLDUĞU FAKTÖRLER

Saraç ve Çiftçiöğlü'nun (2011) yılında 130 işletmeyi kapsayan çalışmalarında, örgütlerde İnternet kullanımı, insan kaynakları yöneticilerinin iş dışı İnternet kullanımı ile ilgili algılarını ve İnternet kullanımına ilişkin politika, yöntem ve uygulamalarını açığa çıkarmayı amaçlamışlardır. Çalışmada, yöneticilerin %60'ı işyerinde sınırsız İnternet kullanımının çalışanlar tarafından kötüye kullanılmış olduğunu ifade etmişlerdir. Öte yandan, yöneticilerin büyük çoğunluğu iş yerlerinde İnternet kullanımının olumlu olduğunu ve İnternet kullanımının sınırsız olduğunu belirtmişlerdir. Yöneticilerin ve bireylerin yine %60'ı çalışma saatlerinde kişisel nedenlerle kullanılan İnternetin işyerinde iç iletişimi ve iş motivasyonu sağladığına inandığını belirtmişlerdir. Dolayısıyla İnternet kullanımının bireysel ve örgütsel düzeyde performansla olumlu etki yaptığı düşünülmektedir. Örgütlerin %78'inde izleme yazılımı kullanıldığı ve çalışanların çoğunluğunun bu uygulamadan haberdar edildiği belirtilmektedir. Ayrıca oyun vb. nedenlerle harcanan uzun sürelerden dolayı verimlilik eksikliğinin ortaya çıkması gibi çalışanlardan kaynaklı İnternet kısıtlamalarının %45 oranında olduğu da ifade edilmektedir. Yine beklenenin aksine çalışmada İnternet kullanımının pozitif ve uyumlu bir etkisi olduğu, işle ilgili olmayan İnternet kullanımının çalışanları mutlu edebildiği ve daha üretken hale getirebildiği bulunmuştur. Öte yandan katılımcıların yarısından fazlasının (%52) sınırsız İnternet kullanımının kötüye kullanılacağını düşündüğü saptanmıştır. Dolayısıyla çalışanlar tarafından iş ile ilgili olmayan faaliyetler için 117 örgütün İnternet kullanımını sınırladığı tespit edilmiştir.

Yine Black & diğ., (2013) yılındaki çalışmalarında, sağlık çalışanlarının İnternet kullanımı ile ilgili tıp merkezindeki 68 iş istasyonu olan tıp departmanından veriler alınmıştır. Hastane bilgi sistemleri tarafından 15 gün boyunca bir akademik tıp merkezindeki bölümler ve birimler incelenmiştir. Bu süreçte sağlık çalışanları, Facebook'ta gezinmek için toplamda 4349 dakika (72,5 saat) harcamış ve personel kümülatif olarak Facebook'u ziyaret etmişlerdir. Siteye 9369 kez ulaşılmış ve ortalama olarak saatte 12,0 dakika Facebook'a göz atılmıştır. Çıkan sonuçlar istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Facebook'ta geçirilen zamanın saatte 4,3 dakika ile 19,8 dakika arasında değişmekte olduğu, günlük iş saati ile iş dışı olan Facebook'ta harcanan zaman arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır ($r = 0,266$, $P < 0,001$). Günün zamanına göre Facebook'ta harcanan sürenin özellikle gece vardiyası esnasında (19:00-07:00 saatleri arasında) olduğu belirlenmiştir. Çalışanlar kümülatif olarak saatte ortalama 19,8 dakika boyunca Facebook'ta gezinerek zaman harcamışlardır. Artık birçok kişinin çevrimiçi erişim sağladığı göz önüne alındığında cep telefonları üzerinden eğlence uygulamaları, gelişimi ve kapsamlı bir işyeri İnternet kullanımı uygulaması iş performansını olumsuz şekilde etkilemektedir. Bu sebepten çalışanların, kişisel mobil cihazlarının uygun kullanımını içeren planlar yapması gerekmektedir.

Ayrıca Çınar ve Karcıoğlu (2015) yılındaki araştırmalarında, Erzurum iline bağlı 360 kamu çalışanından elde edilmiş verileri incelemişlerdir. Bu çalışmada, çalışanların %18,9'unun bir bilgisayarı günde 1 saatten az kullandığı, %43,3'ünün 1-5 saat, %37,8'inin ise bir bilgisayarı 5 saatten fazla kullandığı tespit edilmiştir. Çalışanlara İnternette geçirilen bu sürelerin yüzde kaçının işle ilgili olup olmadığı sorulduğundaysa, %66,4'ü bilgisayar kullanım sürelerinin %11,50'sinin işle ilgili olmadığını ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışanların %4,4'ü işle ilgili olmayan bireysel işlemler için internet kullanarak zamanlarını bilgisayarda geçirmiş olduklarını belirtmişlerdir. Bu sonuçlara göre kamu çalışanlarının çalışma sürelerinde İnternet kullanımının önemli bir yer tuttuğu ve bu sürenin bir kısmının iş dışı amaçlar için kullanıldığı saptanmıştır.

Özkalp ve diğ., (2012) yılında yapmış olduğu çalışmada, siber sorumluluk seviyesinin kadınlar için erkeklerden daha yüksek olduğunu ifade etmişlerdir. Örucü ve Yıldız'ın (2014) deki çalışmasında,



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

siber sorumluluğun cinsiyete göre farklılık göstermediği bulunmuştur. Çivilidağ'ın (2017)'de 296 çalışanın katıldığı , iş ortamında SK'nın kişilik ve demografik değişkenlerle ilişkisinin incelenmesi amaçlanan çalışmasına göre, kişiliğin cinsiyet, yaş ve eğitim ile birlikte %14 oranında önemli ve %15 oranında önemsiz SK davranışlarını anlamlı olarak yordadığı bulunmuştur. Ayrıca kişiliğin alt boyutları, cinsiyet, yaş ve eğitim ile önemli SK arasında orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Erkeklerin işyerinde önemsiz SK puanları, kadınlardan daha yüksek belirlenmiştir. Erkeklerin, İnternet kullanırken kadınlara kıyasla kendilerine güvenme duyguları daha fazladır. Sonuç olarak, İnterneti neşeli ve hoşça vakit geçirmek için kullanırlar. Kadınlar, bu uygulamaları kullanmaya ön yargı ile bakmaktadırlar. Bu farklılığın kadınlar ve erkeklerin işyerinde SK'yı farklı algılayıp düşündükleri belirtilmiştir. Kadın çalışanların SK'yı işlerini olumsuz etkilediğini görürken, erkek çalışanlar, tersine olumlu etkiye sahip bir faktör olarak gördükleri ve dolayısıyla kadınlara göre erkeklerin daha fazla SK davranışlarında buldukları saptanmıştır.

Çizmeçi ve Deniz'in (2016) yılında yaptıkları çalışmada, çalışanların iş dışı İnternet kullanım sıklığının belirlenmesi ve bunların demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. 228 sağlık çalışanının dahil olduğu çalışmada, özel sağlık kuruluşlarında iş dışı İnternet kullanım aralığı düşüktür. Ayrıca işyerinde iş dışı İnternet kullanım sıklığı cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim ve görev gibi demografik özelliklere göre farklılık göstermemiştir. Katılımcıların eğitim düzeyine göre iş dışı İnternet kullanım sıklığının değiştiği, lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanların iş dışı İnternet kullanımının en düşük düzeyde olduğu saptanmıştır. Bu grubun en yoğun çalışan doktorlardan oluştuğu belirtilmiştir. Ayrıca iş dışı İnterneti en fazla sağlık personelinin kullandığı, bunun yoğun ve stresli çalışma ortamında rahatlamak ve stresten uzaklaşmak için yapıldığı ileri sürülmüştür.

Örücü ve Yıldız'ın (2014) yılındaki araştırmasında, bekar çalışanların yüksek düzeyde SK davranışı gösterdiği belirlenmiştir. Fathonah & Hartijasti'nin 2014 yılındaki çalışmasına göre, iş dışı İnternet kullanımının örgütsel adaletsizlik algısını arttırdığı, iş verimliliğini olumsuz etkilediği saptanmıştır. Ayrıca sağlık kuruluşlarında iş dışı İnternet kullanımının yüksek olduğu, bu durumun da adaletsizlik, stres, iş tatminsizliği, verimlilik sorunları gibi tetikleyici etkenlerle mücadele etmeyi gerektirdiği belirtilmiştir. Ayrıca cinsiyete göre işyerinde iş dışı İnternet kullanımı arasında anlamlı bir farklılık bulunmamışken, yaşa göre anlamlı farklılık bulunmuştur. Katılımcıların yaşı arttıkça iş dışı İnternet kullanımının azaldığı tespit edilmiştir.

Özdem ve Demir'in (2015) yılında yapmış olduğu çalışmada, yöneticilerin iş ortamlarında kullandığı SK türlerini ve faaliyetlerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmalarında, yöneticilerin önemsiz SK puanlarının, önemli SK puanlarından yüksek olduğu belirlenmiştir. Yine yöneticilerin önemli ve önemsiz SK faaliyetlerine ilişkin görüşlerinin cinsiyet ve görev yaptıkları örgüt türü açısından farklılaşmadığı fakat mesleki deneyim açısından farklılaştığı saptanmıştır. Ayrıca yöneticilerin iş yerinde iş dışı İnternet ve bilgisayar kullanma süreleri arttıkça, önemli ve önemsiz SK faaliyetlerinin de arttığı görülmüştür. Yöneticilerin önemsiz SK puanlarının önemli SK puanlarından daha yüksek olduğu fakat her iki faktörde de orta düzeyde olduğu görülmüştür. 1-5 yıl deneyimdeki yöneticilerin, 21 yıl ve üstü deneyimli yöneticilerden daha fazla önemli ve önemsiz SK faaliyetlerinde bulunduğu belirlenmiştir. Yöneticilerin önemli SK faaliyetleri arasında en çok sosyal içerikli ağlara katılmak (Facebook, Twititer vb.) bulunduğu ortaya konulmuş ve yöneticilerin sosyal medyayı kullandığı görülmüştür. Ayrıca iş saatlerinde, iş dışı 1-3 saat arası bilgisayar ya da İnternet kullanan yöneticilerin, 30 dakikadan az bilgisayar ve İnternet kullanan yöneticilere göre daha fazla önemli ve önemsiz SK faaliyetlerinde bulunduğu belirlenmiştir.

Keklik ve diğ., (2015) yılındaki SK davranışlarının çalışanların örgütsel öğrenme yeteneklerine etkisini ölçmeye yönelik çalışmalarında, önemli SK davranışlarının çalışanların katılımcı karar



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

verme ve örgütsel öğrenme yeteneğini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Bulgu, örgütte verimlilik kaybına neden olan kaytarma davranışlarının, örgütsel öğrenmeye olumlu etkilerinin de olabildiğini göstermektedir. Ayrıca önemli SK ile dış çevre ile etkileşim ve katılımcı karar almadan kaynaklanan örgütsel öğrenme yeteneği arasında orta düzeyde pozitif anlamlı ilişki bulunmuştur. Diğer taraftan önemli ve önemsiz SK davranışları ve örgütsel öğrenme yeteneği arasında yüksek pozitif ilişki belirlenmiştir. Bu kapsamda, önemli SK ile çalışanlar, örgütleri ile ilgili çeşitli blogları ya da sanal toplulukları takip edebilmekte, bu ortamlarda düşüncelerini paylaşabilmekte ve sosyal ağlara katılarak güncel bilgiler edinebilmektedirler. Kişisel öğrenme amacıyla çalışanlar çalıştığı örgüt ve rakip örgütlere ilişkin yenilikleri ve güncellemeleri izleyebilmekte ve yararlı makaleler ve haberler indirerek SK davranışlarında bulunulabilmektedirler.

Ünal ve Tekdemir'in (2015) yılında, kamuda çalışanların SK eylemlerini analiz etmek ve bu eylemlerin bazı değişkenlere göre değişip değişmediğini araştırmak amacıyla yaptıkları çalışmaya göre, SK eylemlerinin ilgili kamu çalışanlarında düşük olduğu ve bu eylemlerin eğitim, yaş, pozisyon, meslekteki çalışma süresi, İnternet kullanma becerisi ve sıklığına göre anlamlı farklılık belirlenmiştir. Yaş arttıkça SK puanlarının düştüğü görülmüştür. Lise mezunları önlisans, lisans ve lisansüstü mezunlara göre daha az SK davranışı göstermiştir. Eğitim düzeyi yükseldikçe SK puanının yükseldiği belirlenmiştir. Yine bekarlar iş dışı İnterneti evlilerden daha fazla kullanmıştır. Ayrıca "her gün" İnternet kullananların SK puanları "haftada bir kaç gün" İnternet kullananlara göre; "bir saatten fazla İnternet kullananların" SK puanları "bir saatten az İnternet kullananlara" göre daha yüksek bulunmuştur.

Kaplan ve Çetinkaya'nın (2014) yılındaki çalışmalarına göre, lise mezunu çalışanlar sırasıyla daha yüksek eğitilmiş olan önlisans, lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha az SK davranışı gösterdiği belirlenmiştir. Eğitim düzeyi, görev alan kişilerin çalışma ortamındaki konumları ve çalışılan bölümler ile SK'nın ortaya çıkmasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Çalışan kişilerin eğitim seviyeleri yükseldikçe, önemsiz SK faaliyetlerinin de doğru orantılı bir şekilde arttığı, daha üst mevkilerde çalışanların alt mevkilerdekilere göre daha da yüksek SK faaliyetlerinde bulunduğu, ön kısımlarda çalışanların arka kısımlardakilere göre daha fazla önemsiz SK faaliyetlerini gerçekleştirdiği sonucu ortaya çıkmaktadır.

Yıldız ve diğ., (2015)'deki, örgütsel adalet algısı ve SK faaliyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla 151 akademik ve idari çalışan üzerinde yaptıkları çalışmalarına göre, örgütsel adalet algısı çalışanların SK davranışları göstermesinde yordayıcı bulunmamıştır. Mesaide iş-dışı amaçlarla; çalışanların %35,8'i 30 dakikadan daha az, %29,8'i 30-60 dakika arası, %23,2'si 1-3 saat arası, %7,9'u üç ve daha fazla saat İnternet ve bilgisayar kullandığı ve %3,3'ünün kullanmadığı saptanmıştır. Çalışmada, örgütsel adalet algısı ve alt faktörleri işlemsel, dağıtımsal ve etkileşimsel adalet ile SK ve alt faktörleri önemli ve önemsiz SK arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Garrett & Danziger'in (2008) yılındaki araştırmalarında, çalışma pozisyonunun SK davranışı üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Erkek çalışanların kadınlara kıyasla daha çok eğlence odaklı SK davranışı içerisinde buldukları, iletişim maksatlı SK davranışları kapsamında ise cinsiyete göre herhangi bir anlamlı ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda SK davranışının, yüksek mevkilerde çalışan yöneticilerde, düşük statüdeki çalışanlara kıyasla daha fazla gerçekleştiği görülmüştür. Dolayısıyla, eğitim, gelir seviyesi ve serbest çalışma seviyesi yükseldikçe yaygınlaşması da giderek artmaktadır.

Son olarak da Ekin ve Gülhan'ın,(2020) yılındaki çalışmalarında, iki Eğitim ve Araştırma Hastanesindeki sağlık çalışanlarından (doktor, hemşire ve teknisyen-tekniker) oluşan 740 kişiye



anket uygulamışlardır. Çalışmada, sanal kaytarma düzeyleri ve sosyo-demografik değişkenlere göre bu düzeyin farklılıkları da incelenmiştir. Araştırma sonucunda, çalışanların, SK puanları orta düzeydedir. Ayrıca çalışanların SK davranışları bazı sosyo-demografik özelliklere göre de farklılaştığı belirlenmiştir. SK genel ve önemli SK'da cinsiyet, idari görev olması, hafta sonu çalışma ile aralarında anlamlı fark yok iken diğer sosyo-demografik özellikler arasında anlamlı fark vardır. Önemsiz SK ile unvan üçlü grup, yaş, çocuğu olma durumu, eğitim, iş deneyimi, kurumda çalışma süresi ve kurum interneti arasında anlamlı fark bulunmaktadır.

5. SANAL KAYTARMANIN ETKİLERİ VE ÖNLENMESİ

Bilişim teknolojisi ile bazı örgüt çalışanları istediği işi, istediği zamanda, istediği yerde yapabilmeye fırsatı bulabilmektedir. Özellikle Covid-19 nedeniyle uzaktan çalışmanın yaygın olduğu bugünlerde, bilişim teknolojilerinin getirdiği bu avantaj çok önemli hale gelmiştir. İnternete hızlı ulaşılabilmesi ve İnternette geçirilen zamanın daha cazip olması, çalışanların İnternette daha çok zaman harcamasına neden olmuştur. Bu da doğal olarak sanal kaytarmanın artmasına sebep olmuştur. Bu kısımda sanal kaytarmanın etkileri ve sanal kaytarmanın önlenmesi için neler yapılabileceğini inceleyeceğiz.

Yapılabilecek muhtemelen en kolay ve ucuz çözüm, çalışanlara, çalışılan kurum ya da örgütün yapısı ve kurallarını doğru ve objektif bir şekilde belirtmektir. Aksi durumda çalışanların, görevlerini özensiz yaparak örgüt verimliliğini düşürmesi, maddi fayda elde etmek amacıyla SK faaliyetinde bulunması söz konusu olabilir. Bunlar örgüt tarafından pek tercih edilmeyen davranış tarzlarıdır. Siber sapkınlık olarak da isimlendirilen davranışlar işletmeye fayda sağlamayıp olumsuz sonuçlara neden olabilir (Ünal ve Tekdemir, 2015). Çalışanlar zamanlarını, kurum ya da örgütün amaçları için verimli harcamaları gerekirken, zamanlarını boşa harcayarak verimlilik kayıplarıyla karşı karşıya gelmesine neden olabilmektedirler. Oysa doğru İnternet kullanımı ile çalışanların yaratıcılıklarını arttırabilecekleri, esneklik sağlayabileceği gibi SK yolu ile elde edebilecekleri farklı ve eşsiz yenilik ve gelişmelere çok hızlı bir şekilde ulaşım öğrenme koşulları sunabileceği görüşü de ortaya atılmıştır (Köse ve diğ., 2012).

Teknolojik gelişmeler dikkate alındığında, SK'nın yalnızca örgüte ait İnternet bağlantısı ile değil, bireysel İnternet erişimi sağlayan tüm cihazlarla yapılan davranışların bütününe kapsamıdır. SK davranışı cep telefonu ve tablet bilgisayarları da içeren her çeşit bilgisayar aracılığıyla gerçekleşir. İşletme yöneticisi, hangi davranışların SK davranışı kapsamında olduğunu ve hangi davranışların gerçekten SK kapsamına girmediğini iyi bir şekilde değerlendirerek karar verebilmelidir.

Griffiths'in 2010'da yapmış olduğu çalışmasına göre, iş yerinde İnternetin olumsuz anlamda ve kötü amaçlar doğrultusunda kullanılmasını önlemek için kurallar konulmalı ve şifreli erişim kontrolleri gibi tedbirler alınmalıdır. Eğer ki bu önlemler eksik ve yetersiz kalırsa, öncelikle İnterneti kötü amaçlar doğrultusunda kullananlar belirlenmeli ya da açıklanmalıdır. Bu durumda İnterneti hala kötü amaçlar doğrultusunda kullananlar olursa önce uyarılmalı, sonra cezalar verilmelidir. Kişi hala bu davranışına da devam ediyorsa işine son verilme yoluna gidilmelidir. (Griffiths, 2010). Bu metodun çalışan morali üzerinde etkisi olumlu olmayabilir, verimliliği artırma hedeflenirken işyerinde yaratılan negatif ortam verimliliğin daha da azalması riskini de beraberinde getirebilir.

Sanal kaytarmayı önleme için belki de en etkili yöntem zaman izleme veya site giriş kontrolü yapan yazılımları kullanmaktır. Bu yazılımlar değişik şekillerde olabilir. Bazıları belirlenmiş sitelere erişimi engelleyebildiği gibi, bazıları sadece o sitelerde geçirilen zamanı ölçebilirler. Çalışanlar bu istatistiklerden haberdar edilebilir; hatta, çalışanlar kendi kullanımları konusunda geri



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

bildirim alıp, bu alanda kendi hedeflerini koyabilirler. Örgütlerin %78'inde izleme yazılımı kullanıldığı ve çalışanların çoğunluğunun bu uygulamadan haberdar edildiği belirtilmektedir (Saraç ve Çiftçiöğlü, 2011). Ayrıca aynı çalışmada, oyun ve benzeri nedenlerle harcanan uzun sürelerden dolayı verimlilik eksikliğinin ortaya çıkması gibi çalışanlardan kaynaklı İnternet kısıtlamalarının %45 oranında olduğu da ifade edilmektedir. Yine beklenenin aksine çalışmada İnternet kullanımının pozitif ve uyumlu bir etkisi olduğu, işle ilgili olmayan İnternet kullanımının çalışanları mutlu edebildiği ve daha üretken hale getirebildiği bulunmuştur (Saraç ve Çiftçiöğlü, 2011).

SONUÇ

Bu makalede sanal kaytarma konusunda yapılan çalışmalardan yola çıkarak, öncelikle sanal kaytarmanın sınıflandırılması, İnternet kullanımı ve bağımlılığın bu konuyla olan ilgisi incelendi. Sonrasında, sağlık ve kamu kuruluşlarında görev alan çalışanlarının dahil olduğu çalışmalar analiz edildi. Bu çalışmalarda, iş dışı internet kullanımının yüksek ya da düşük olması ile ilgili farklılıklar olduğu görülmektedir. Bu farklılıklar, demografik özelliklere göre cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim ve görev gibi unsurlara bağlıdır.

Bazı çalışmalarda, İnternet kullanımının, bireysel ve örgütsel düzeyde performansa iyi etkisi olduğu düşünülmektedir. Oysaki çalışanların, İnterneti verilen görevlerin dışında kullanmaları, zamanın boşa harcanmasına sebep olabileceği gibi, kurumu da zarara uğrattığı ile ilgili sonuçlar ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla, sağlık kuruluşlarında iş dışı İnternet kullanımının yüksek olması durumunda haksızlık, stres, iş tatminsizliği, mutsuzluk ve verimlilik sorunları gibi önemli etkenlerle başa çıkmak zorlaşabilir. Sanal kaytarma, sağlık çalışanlarında cinsiyete göre de değişmektedir. Bazı çalışmalarda, kadınlar bazılarında ise erkekler de fazla görülmektedir. Ayrıca, katılımcıların yaşı arttıkça iş dışı İnternet kullanımının azaldığı tespit edilmiştir.

SK'nın daha düşük düzeylere indirilmesi için, çalışanların bu konuda bilgilendirilmesi ve eğitim verilmesi yararlı olabilir. Bu konuda bazı düzenlemelerde yapılabilir. Örneğin: İnternete erişim için şifreler kullanılması, işin yapısına göre erişim süreleri belirlenmesi, uygun görev dağılımları ve eşit iş olanağı sağlanmalıdır.

Ayrıca SK'yı azaltmak ya da önlemek amacıyla bazı yöntemler uygulanabilir. İnternetin hangi amaçlar için kullanıldığı konusunu izleme ve sisteme giriş kontrolü yapan yazılımları kullanmanın yanı sıra çalışanlara da kendi kullanımları ile ilgili bilgilendirme yapılmalıdır. Dolayısıyla çalışanlara ileri düzey teknolojik olanaklar sağlanırken, iş ile ilgisi olmayan sanal ortamda harcanan zamanı azaltmaya yönelik önlemler alınmalıdır. Sonuçta verimli ve yararlı kullanım sağlanmış olacaktır.

KAYNAKLAR

1. Anandarajan, M., Devine, P. & Simmers, C.A.A (2004). Multidimensional Sealing Approach to Personal Web Usage in the Workplace. A Guide to Effective Human Resources Management. Hensey, PA: Information Science Publishing; 61-78.
2. Anandarajan, M., Paravastu, N. & Simmers, C.A. (2006). Perceptions of Personal Web Usage in the Workplace: Aq-Methodology Approach. Cyberpsychology and Behavior, 9(3), 325-335.
3. Anandarajan, M., Simmers, C.A. & D'Ovidio, R. (2011). Exploring the Underlying Structure of Personal Web Usage in the Workplace. Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking, 14(10), 577-583.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

4. Arısoy, Ö. (2009). İnternet Bağımlılığı ve Tedavisi. Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar, 21, 55-67.
5. Black, E., Light, J., Black, N.P. & Thompson, L. (2013). Online Social Network Use by Health Care Providers in a High Traffic Patient Care Environment. Journal of Medical Internet Research, 15(5),1-5.
6. Blanchard, A. & Henle, C. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control. Computers in Human Behavior, 24(3), 1067–1084.
7. Blau, G., Yang, Y. & Ward Cook, K. (2004). Testing A Measure of Cyberloafing]. Journal of Allied Health. 35(1), 9-17.
8. Bock, G.W. & Ho, S.L. (2009). Non-Work Related Computing (Nwrc). Communications of The Acm, 52(4), 124-128.
9. Candan, H. ve İnce, M. (2016). Siber Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Emniyet Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(1), 229-235.
10. Coker, B.L.S. (2011). Freedom To Surf: The Positive Effects of Workplace Internet Leisure Browsing. New Technology, Work and Employment, 26(3), 238-247.
11. Çavuşoğlu, S., Palamutcuoğlu, A. ve Palamutcuoğlu, B.T. (2014). The Impact Of Demographics Of Employees On Cyberloafing: An Empirical Study On University Employees. Research Journal Of Business And Management, 1(3),149-168.
12. Çivilidağ, A. (2017). İş Yaşamında Sanal Kaytarmannın Kişilik ve Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 17(2), 249-270.
13. Çizmeçi, E. ve Deniz, S. (2016). Özel Sağlık Kuruluşlarında İş Dışı Amaçlarla İnternet Kullanımı. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 4(32), 213-224.
14. Çınar, O. ve Karcıoğlu, F. (2015). The relationship between cyber loafing and organizational citizenship behavior: A survey study in Erzurum/Turkey. Social and Behavioral Sciences, 207, 444 – 453.
15. Ekin, A. ve Gülhan, Y.B. (2020). Sağlık Çalışanlarının Otonomi Kişilik Özelliği, Sanal Kaytarma ve İş Performansının Tanımlayıcı Özellikler Açısından Değerlendirilmesi. Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi, 6(2), 174-198.
16. 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.
17. Garrett, R.K. & Danziger, J.N. (2008). on Cyberslacking: Workplace Status And Personal Internet Use At Work. Cyberpsychology & Behavior, 11(3), 287-292.
18. Glassman, J., Prosch, M. & Shao, B.B.M. (2015). To Monitor Or Not To Monitor: Effectiveness Of A Cyberloafing Countermeasure. Information&Management, 52(2),170-182.
19. Griffiths, M.D. (1995). Technological addictions. Clinical Psychology Forum, 76, 14-19.



- 20.Griffiths, M.D. (1996). Behavioral addictions: An issue for everybody?. *Journal of Workplace Learning*, 8,19-25.
- 21.Griffiths, M.D. (1996). Internet addiction: An issue for psychopathology?. *Clinical Psychology Forum*, 97, 32-36.
- 22.Griffiths, M.D. (2000). Internet addiction: Time to be taken seriously?. *Addiction Research*, 8, 413-418.
- 23.Griffiths, M. (2010). Internet Abuse and Internet Addiction in the Workplace. *The Journal of Workplace Learning*, 22(7), 463-472.
- 24.Kaplan, M. ve Çetinkaya, A.Ş. (2014). Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 26-34.
- 25.Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet ile Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 13(1), 1-13.
- 26.Kayalar, F. (2016). Eğitim Yöneticilerinin Bazı Değişkenlere Göre Sosyotropi Otonomi Kişilik Özelliklerinin Karşılaştırılması. *Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(6),309-322.
- 27.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.
- 28.Köse, S., Oral, L. ve TÜresin, H. (2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma İle İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(2), 287-295.
- 29.Köyüstü, S. (2018). Sanal Kaytarma Konusunda Yapılmış Tezlerin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi (2010-2017) . *International Journal of Academic Value Studies*, 4(20), 666-679.
- 30.Lim, V.K.G. (2002). The It Way Of Loafing On The Job: Cyherloafing, Neutralizing And Organizational Justice]. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 675–694.
- 31.Lim, V.K.G. & Teo, T.S.H. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification, and Regulation of Cyberloafing In Singapore: An Exploratory Study. *Information and Management*, 42(8), 1081-1093.
- 32.Mastrangelo, P.M., Everton, W. & Jolton, J.A. (2006). Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction. *CyberPsychology & Behavior*, 9(6), 730-741.
- 33.Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 14(1), 99-114.
- 34.Özdem, G. ve Demir A. (2015). Okul Yöneticilerinde Sanal Kaytarma Davranışı. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3), 1029-1042.
- 35.Özkalp, E., Aydın, U. ve Tekeli, S. (2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri. *Çimento İşveren Dergisi*, 26(2),18- 33.



ULUSLARARASI SAĞLIK YÖNETİMİ VE STRATEJİLERİ ARAŞTIRMA DERGİSİ

INTERNATIONAL JOURNAL OF HEALTH MANAGEMENT AND STRATEGIES RESEARCH

Cilt/Volume : 7 Sayı/Issue : 3 Yıl/Year : 2021 ISSN -2149-6161

- 36.Öztürk, U.C. (2015). Bağlantıda Kalmak ya da Kalmamak Tüm Korku Bu: İnternetsiz Kalma Korkusu ve Örgütsel Yansımaları. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(37), 629-638.
- 37.Robinson, S.L. & Bennett, R.J.A. (1995). Typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. Academy of Management Journal, 38(2), 555-572.
- 38.Saraç, M. ve Çiftçioğlu, B.A. (2011). İnsan Kaynakları Yöneticileri Çalışanların İnternet Kullanımı ile İlgili Ne Düşünüyor? . Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14(2), 1-12.
- 39.Serttaş, O. ve Şimşek, G. (2017). Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma: Teorik Bir İnceleme. Adnan Menderes Üniversitesi, 11(3), 1-5.
- 40.Spector, P.E., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, A. & Kessler, S. (2006). The Dimensionality of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?. Journal of Vocational Behavior, 68(3), 446-460.
- 41.Ugrin, J.C. & Michael Pearson, J.J. (2013). The Effects of Sanctions and Stigmas on Cyberloafing. Computers In Human Behavior, 29(3),812-820.
- 42.Ünal, Ö.F. ve Tekdemir, S. (2015). Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Amaçları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(2), 515-534.
- 43.Ünal, Ö.F. ve Tekdemir, S. (2015). Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 20(2), 95-118.
- 44.Vitak, J., Crouse, J. & Larose, R. (2011). Personal Internet Use At Work: Understanding Cyber Slacking. Computers in Human Behavior, 27(1), 1751– 1759.
45. Yıldız, H., Yıldız, B. ve Ateş, H. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Sergilenmesinde Örgütsel Adalet Algısının Rolü Var Mıdır? . Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi, 10(2), 55-66.
46. Young, K.S. (1996). Internet addiction: The emergence of a new clinical disorder]. Cyberpsychology and Behavior, 3(1), 237-244.
47. Young, K.S. (2004). Internet addiction. Am Behav Sci, 4