



Siber Nezaketsizlik Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizi ◆◆◆ Reliability and Validity Analysis of Cyber Incivility Scale

İlksun Didem ÜLBEĞİ*
Esengül İPLİK**
Kemal Can KILIÇ***

<https://doi.org/10.25204/iktisad.1456259>

Öz

Makale Bilgileri

Makale Türü:
Araştırma
Makalesi

Geliş Tarihi:
20.03.2024

Kabul Tarihi:
08.06.2024

© 2024 İKTİSAD
Tüm hakları
saklıdır.



Bu çalışmanın amacı, Lim ve Teo (2009) tarafından geliştirilmiş olan Siber Nezaketsizlik ölçeğinin Türkçe uyarlamasının yapılmasıdır. Çalışmada veri, iki farklı örneklemden anket yöntemiyle elde edilmiştir. İlk çalışmada, 271 banka çalışanından toplanılan veri ile açıklayıcı faktör analizi kullanılarak ölçeğin faktör yapısı ortaya konulmuştur. Ayrıca ölçeğin iç tutarlılığını tespit etmek üzere madde analizi ve iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Bunların yanında ölçeğin faktör yapısı doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiştir. İkinci çalışmada, özel sektör çalışanlarından toplanılan 313 veri kullanılarak ölçeğin ayrışma, birleşme ve ölçüt bağımlı geçerlilikleri belirlenmiştir. Bu kapsamda işyeri nezaketsizliği, işten ayrılma niyeti, iş tatmini ve mutluluk değişkenleri ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ayrıca ölçeklere ilişkin iç tutarlılık katsayıları hesaplanarak güvenilirlik test edilmiştir. Elde edilen bulgular, açıklayıcı faktör analizinin ölçeğin tek faktörlü yapısını ortaya koyduğunu göstermiştir. Uygulanan doğrulayıcı faktör analizi ile tek faktörlü yapının doğrulandığı belirlenmiştir. Yapı geçerliliğini ortaya koymak üzere yapılan doğrulayıcı faktör analizi ölçeğin ayrışma, birleşme ve ölçüt bağımlı geçerliliklerinin sağlandığını göstermiştir. Bulgulara göre, madde analizi ve iç tutarlılık katsayıları ölçeğin güvenilir olduğunu göstermiştir. Elde edilen bu sonuçlar kapsamında ölçeğin Türkçe çalışmalarda kullanmak üzere güvenilir ve geçerli olduğu ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Siber nezaketsizlik, güvenilirlik, geçerlilik, ölçek uyarlama.

Abstract

The aim of this study is to implement the Turkish adaptation of the Cyber Incivility scale developed by Lim and Teo (2009). In the study, the data were collected from two different samples by using survey method. In the first study, with the data collected from 271 bank employees, explanatory factor analysis was conducted to examine the factor structure of the scale. Furthermore, in order to evaluate the internal consistency of the scale, item analysis and internal consistency coefficient were analyzed. In addition, a confirmatory factor analysis was conducted to further test the factor structure of the scale. In the second study, by using the data from 313 private sector employees, the discriminant, convergent and criterion validities of the scale were examined. In this context, a confirmatory factor analysis was conducted by using the variables, workplace incivility, turnover intention, job satisfaction and happiness. In addition, the reliability of the scales was examined by analyzing the internal consistency coefficients. The results indicated that the exploratory factor analysis presented a unifactorial structure of the scale. The confirmatory factor analysis further indicated that the one-factor of the scale was validated. Confirmatory factor analysis to assess the construct validity of the scale indicated that the instrument demonstrated discriminant, convergent and criterion validity. According to the findings, item analysis and internal consistency coefficients of the scale showed that the instrument was reliable. In the context of these results, the scale in the present study was revealed to be both reliable and valid for future utilization in Turkish studies.

Keywords: Cyber incivility, reliability, validity, scale adaptation.

Article Info

Paper Type:
Research Paper

Received:
20.03.2024

Accepted:
08.06.2024

© 2024 JEBUPOR
All rights
reserved.



Atıf/ to Cite (APA): Ülbeği, İ. D., İplik, E. ve Kılıç, K. C. (2024). Siber nezaketsizlik ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *İktisadi İdari ve Siyasal Araştırmalar Dergisi*, 9(24), 375-388. <https://doi.org/10.25204/iktisad.1456259>

* ORCID Doç. Dr., Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, idulbegi@cu.edu.tr

** ORCID Doç. Dr., Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, İşletme Bölümü, eiplik@atu.edu.tr

*** ORCID Prof. Dr., Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, kcan@cu.edu.tr

Extended Abstract

Introduction and Research Questions & Purpose:

International studies on cyber incivility (Francis et al. 2015; Yuan et al., 2020; Zhou et al., 2022) have shown an increasing trend in recent years, yet there have not encountered any research studies on the subject in Turkish literature. Cyber incivility is a highly widespread and common concept in the virtual workplace and is known to negatively affect employees' job attitudes and job performance, leading to significant consequences in both individual and organizational contexts. Accordingly, it is essential to conduct further research on the antecedents, consequences and prevention of cyber incivility, which has been shown to have various negative effects on employees and organizations. In this regard, the purpose of this study is to adapt the cyber incivility scale developed by Lim and Teo (2009) into Turkish and to introduce this scale to the Turkish literature by revealing its overall psychometric properties. The adaptation of the cyber incivility scale into Turkish and conducting reliability and validity analyses of the scale would lead to an increase in the number of studies to be conducted on the subject in the Turkish literature and allow the subject to be examined in more detail.

Literature Review:

Most of the studies examining aggressive behaviors in the workplace (Baron and Neuman, 1996; Folger and Baron, 1996; Griffin et al., 1998) have focused on forms of aggression that involve intentional physical or psychological harm and have given relatively limited attention to psychological aggressive behaviors where the intent to harm is less evident (Cortina et al., 2001: 64). As one of these types of behaviors, which has been studied extensively in recent years, workplace incivility refers to low-intensity deviant behaviors that violate the basic rules and principles based on mutual respect within the organization and damage the reputation of individuals (Andersson and Pearson, 1999: 457), and it is not clear whether they intend to harm the targeted person or not (Porath and Erez, 2007: 1181). Since email is the main communication medium for many organizations, the occurrence of cyber incivility is highly widespread, and cyber incivility can easily occur because of appropriate nonverbal expressions and rules of conduct are commonly ignored in the use of email (Park et al., 2018: 2536).

Methodology:

In this study, data were collected from two different samples. In the first study, data was obtained from 271 bank employees in Adana. The data obtained from the first sample was used for exploratory factor analysis, reliability analysis and confirmatory factor analysis. In the second study, data were collected from 313 employees working in private sector companies located in Adana. The data obtained from the second sample was used to examine divergence validity, convergence validity, and criterion validity in order to reveal the construct validity of the scale. The cyber incivility scale developed by Lim and Teo (2009) was translated into Turkish using the 5-stage method developed by Brislin et al. (1973).

Results and Conclusions:

The findings of the current study showed that the reliability and validity of the cyber incivility scale are considered to be at an excellent level. The results of the exploratory factor analysis conducted in the first study supported the one-factor structure revealed by the original study. The results of the confirmatory factor analysis conducted to verify this single factor structure showed excellent fit and the single factor structure was supported. The confirmatory factor analysis conducted to reveal the construct validity revealed that the construct validity of the scale was established in terms of discriminant, convergent and criterion validity. According to the findings, item analysis and internal consistency coefficients showed that reliability of the scale was established. These results revealed that the scale is reliable and valid for further use in Turkish studies.

1. Giriş

Çalışma yaşamında internetin kullanımı, iletişim şeklini kökten değiştirerek kolaylık, hız ve etkinliği artırması gibi nedenlerle giderek daha fazla kullanılan bir iletişim mecrası haline gelmiştir (Kahai ve Cooper, 2003; Lim ve Teo, 2009). Genel olarak bireysel kullanımdaki artış da dikkat çekecek düzeylere ulaşmış bulunmaktadır. TÜİK hane halkı bilişim teknolojileri kullanım araştırması sonuçlarına göre, internete erişim imkanı olan hane oranı %95,5 düzeyine ulaşmış bulunmaktadır (TÜİK, 2023). İnternet kullanan bireylerin oranı ise %87,1 olmuştur (TÜİK, 2023).

İnternet kullanımının bu denli yaygınlaşması iletişimin giderek daha fazla e-posta, telefon, video ve anlık mesajlaşma gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımına dayanmasına yol açmıştır. Özellikle e-posta yoluyla iletişim son yıllarda gelişerek herkesin erişebildiği bir iletişim aracı haline gelmiştir. E-posta kullanımı ise özellikle günümüzün yüksek hız gerektiren uluslararası iş dünyasında son derece önemli ve yaygın bir iş iletişim aracı haline gelmiştir (McCarthy vd., 2019: 61). E-posta kullanımı hem bireysel hem de iş dünyasındaki kullanıcılar arasında her geçen gün artış göstermekte olup, sosyal ağ siteleri, anlık mesajlaşma ve çevrimiçi farklı mecralara katılım dahil her türlü çevrimiçi faaliyet için bir e-posta hesabı gerektiğinden, e-posta genel internet kullanımının vazgeçilmez bir parçası durumuna gelmiştir (The Radicati Group, Inc., 2023). İstatistiklere göre dünya genelinde günlük gönderilen ve alınan toplam iş ve tüketici e-postası sayısı 347,3 milyar olup Türkiye’de ise internet kullanıcılarının %92’sinin bir e-posta hesabı bulunmaktadır (Yoluk, 2023).

Bu denli yaygın kullanım kapsamında çalışanların e-posta sayısı ile e-postaya ayırdıkları zaman artmakta olup e-posta iletişiminin telefon veya yüz yüze iletişimden daha fazla kullanıldığı görülmektedir (McMurtry, 2014; Tassabehji ve Vakola, 2005). Ancak iletişim için e-posta kullanılması, bir yandan çalışanların işle ilgili görevleri tamamlamaları ve birbirleriyle iletişim kurmaları için daha hızlı ve uygun yollar sunarken, diğer yandan e-postalara duyulan yaygın ihtiyacın ve bu araçlara olan bağımlılığın artması, nezaketsizlik gibi sapkın davranışlar için olası bir ortamın oluşması gibi olumsuz sonuçlara da neden olabilmektedir (Zhou vd., 2022: 1).

Siber nezaketsizlikle ilgili uluslararası çalışmalar (Francis vd. 2015; Yuan vd., 2020; Zhou vd., 2022) son yıllarda artış gösterme eğiliminde olmakla birlikte, Türkiye’de henüz konuyla ilgili makale veya tez çalışmalarına rastlanılamamıştır. Siber nezaketsizlik, iş yaşamındaki sanal ortamda çok yaygın karşılaşılan, çalışanların iş tutumlarını ve iş performansını olumsuz etkileyerek hem bireysel hem de örgütsel bağlamda önemli sonuçlara yol açtığı bilinen bir olgudur. Bu nedenle, çalışanlar ve örgütler açısından çeşitli olumsuz etkileri ortaya konulmuş olan siber nezaketsizlik kavramının öncülleri, sonuçları ve önlenmesi konusunda daha fazla araştırma yapılması önem taşımaktadır. Bu doğrultuda bu çalışmanın amacı, Lim ve Teo (2009) tarafından geliştirilmiş olan siber nezaketsizlik ölçeğinin Türkçeye uyarlanıp psikometrik özelliklerinin ortaya konularak Türkçe alanyazınına kazandırılmasıdır. Siber nezaketsizlik ölçeğinin Türkçeye uyarlanmasının ve güvenilirlik ve geçerlik analizlerinin yapılarak alanyazına kazandırılması Türkçe alanyazında konu ile ilgili yapılacak çalışmaların sayısının artmasına ve konunun daha ayrıntılı incelenmesine imkân sağlayacaktır.

2. Kavramsal Çerçeve

İş yerindeki diğer kişilerle (örneğin iş arkadaşları, amirler, müşteriler/müşteriler) etkileşim kurmak çoğu çalışanın günlük iş yaşamının önemli bir parçasını oluşturmaktadır. Ancak iş yerindeki sosyal etkileşimler her zaman olumlu olmamakta, bazı çalışanlar örgüte ve iş arkadaşlarına karşı uygunsuz ve zararlı olabilecek davranışlar sergileyebilmektedirler (Appelbaum vd., 2007: 587; Park vd., 2018 2). İşyerinde saldırgan davranışları inceleyen çalışmaların çoğu (Baron ve Neuman, 1996; Folger ve Baron, 1996; Griffin vd., 1998) kasıtlı bir şekilde fiziksel veya psikolojik olarak zarar verme niyeti taşıyan saldırganlık biçimlerine odaklanmış, zarar verme niyetinin daha az belirgin olduğu psikolojik saldırgan davranışlara daha az ilgi göstermişlerdir (Cortina vd., 2001: 64). Bu tür davranışlar arasında yer alan ve son yıllarda daha fazla çalışılmaya başlanan bir kavram olan işyeri nezaketsizliği, örgüt içinde karşılıklı saygıya dayalı temel kural ve ilkeleri ihlal eden ve bireylerin itibarını zedeleyen

(Andersson ve Pearson, 1999: 457), hedef alınan kişiye zarar verme niyeti taşıyıp taşımadığı belirgin olmayan düşük yoğunluklu sapkın davranışları ifade etmektedir (Porath ve Erez, 2007: 1181). Nezaketsiz iletişim biçimleri saygısız, küçümseyen, aşağılayan, tehdit eden/gözdağı veren ve değersizleştiren etkileşimler olarak ortaya çıkmaktadır (Andersson ve Pearson, 1999; Caza ve Cortina, 2007; Hershcovis, 2011; Peters, 2014). İşyerinde nezaketsiz davranış örnekleri arasında söz kesme, küçümseyici bir üslup kullanma ve profesyonel olmayan hitap şekilleri yer almaktadır (Cortina ve Magley, 2009: 272). Yüz yüze gerçekleşen bu davranışların çalışma yaşamında çevrimiçi ortama taşınmasıyla ise siber nezaketsizlik davranışları ortaya çıkmaktadır.

Siber nezaketsizlik, işyerindeki karşılıklı saygı çerçevesinde belirlenmiş normları ihlal eden elektronik ortamdaki etkileşimlerde ortaya çıkan iletişim davranışları olarak tanımlanmaktadır (Lim ve Teo, 2009: 419). E-postanın birçok örgüt için temel iletişim aracı olması nedeniyle, siber nezaketsizliğin ortaya çıkması oldukça yaygın olup, e-posta kullanımında uygun sözlü olmayan ifadeler ve davranış kurallarının genellikle göz ardı edilmesi nedeniyle, siber nezaketsizlik kolaylıkla ortaya çıkabilmektedir (Park vd., 2018: 2536). E-posta iletişimde yüz yüze konuşmada kullanılan birçok unsur (ses tonu, konuşma hızı ve beden dili gibi) bulunmadığından, gönderilen bir iletinin doğru şekilde anlaşılması çok daha zor olabilmekte ve yanlış yorumlanma ihtimali artabilmektedir (Giumetti vd., 2012; Kruger vd., 2005). E-posta ve diğer elektronik araçların çalışma yaşamında yaygın bir iletişim aracı konumuna gelmesinden dolayı, siber nezaketsizlik de işyerlerinde her geçen gün daha yaygın hale gelmektedir (Aljawarneh vd., 2022: 58).

Siber nezaketsizlik, e-posta veya kısa mesaj gibi bilgi ve iletişim teknolojilerinin (BİT) kullanımı yoluyla gönderilen kaba ve nezaketsiz davranışlar olarak nitelendirilmektedir (Giumetti vd., 2012: 148). Bu davranışlar, e-posta yoluyla kırıcı, küçümseyen, suçlayıcı veya aşağılayan ifadeler kullanmak; alaycı veya kaba yorumlarda bulunmak; kaba, sert veya nezaketsiz bir üslup kullanmak; yazarken tamamen büyük harfleri kullanarak bağırarak; iletiye hiç yanıt vermemek, iletiyi aldığı halde almadığını iddia etmek; iletideki soruları, yorumları veya önerileri dikkate almamak gibi çok çeşitli biçimleri içermektedir (Lim ve Teo, 2009; McCarthy vd., 2019). Bu tür davranışlarla karşı karşıya kalan bireyler birbirlerine güvenememekte, kendilerine saygısızlık yapıldığına inanmakta ve yaptıkları işe değer verilmediğini düşünmektedirler (Patel ve Chrisman, 2020: 268).

E-posta ile iletişimin günümüz çalışma ortamında temel bir iletişim kanalı haline gelmesiyle her zamankinden daha yaygın olarak görülmeye başlanan siber nezaketsizlik, bazı çalışmalarda (Yuan vd., 2020; Zhou, 2022) aktif ve pasif siber nezaketsizlik olmak üzere iki boyutlu bir yapı olarak ele alınmıştır. Siber nezaketsizlik, gönderenin e-posta alıcısına karşı saygısız davranışlarda bulunmasıyla aktif bir biçim alabilmektedir. Göndericinin genellikle kızgınlığını belirtecek şekilde e-postanın tamamını büyük harflerle yazması ya da aşağılayıcı ifadeler kullanması aktif siber nezaketsizliğe örnek olarak gösterilebilir. Siber nezaketsizlik doğası gereği pasif olabilmekte ve e-postaya kasıtlı olarak cevap verilmemesi şeklinde ortaya çıkabilmektedir. (Yuan vd., 2020: 4).

Siber nezaketsizlik, e-postaların nezaketsiz bir üslupla yazılması, incitici bir şeyin e-posta yoluyla söylenmesi, e-postayla iletilen bir istek veya bildirim göz ardı edilmesi veya e-postanın zamana duyarlı mesajlar (örneğin; toplantıya kısa bir süre kala toplantının e-posta yoluyla iptal edilmesi) için kullanılması şeklinde tanımlanmaktadır. İş için e-posta iletişimine yoğun şekilde bağımlı olan çalışanlar, siber nezaketsizlik deneyimlerine karşı özellikle savunmasız kalabilmektedirler. Üstelik çalışanların genellikle amirlerinden, iş arkadaşlarından veya müşterilerden gelen e-postaları engellemelerine veya görmezden gelmelerine izin verilmediği için siber nezaketsizlik olayları üzerinde nispeten daha az kontrol sahibi olmaktadır. Dolayısıyla çalışanların nezaketsiz e-postalardan kaçınması veya en aza indirilmesi oldukça zordur. Bu nedenle siber nezaketsizlik birçok çalışanı günlük olarak etkileyen ve kolayca önlenemeyen bir iş stresi kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Park, vd., 2018: 4).

Araştırmalar, siber nezaketsizliğin çalışanların tutum ve davranışları üzerinde zararlı etkileri olduğunu göstermektedir. Siber nezaketsizliğe maruz kalan çalışanların iş doyumunu düzeyleri

(Giumetti vd., 2016; Lim ve Teo, 2009) ve örgütsel bağlılık düzeyleri (Lim ve Teo, 2009) azalmakta, işten ayrılma niyeti (Giumetti vd., 2012; Lim ve Teo, 2009) ve işyerinde sapma davranışları göstermeleri (Lim ve Teo, 2009) ise artış göstermektedir. Siber nezaketsizlik aynı zamanda çalışanların siber kaytarma davranışları sergilemelerine yol açabilmekte, olumsuz davranışlarla karşılaşan bireylerin sapma davranışları göstermeye eğilimli hale geldiği görülmektedir (Zhou vd., 2022: 503, 505).

Çalışanların iş yerinde sanal ortamda kabalık ve görmezden gelinme yaşamaları üzüntü gibi olumsuz duygulara neden olarak duygusal tükenmeye yol açabilmektedir (Niven vd., 2022). E-posta aracılığı ile kaba bir yöneticiyle çalışan bireylerde olumsuz duygu durumları düzeyleri artarken enerji düzeyleri ile işe adanmışlıkları ve iş performansları da önemli ölçüde azalmaktadır (Giumetti vd., 2013). Ayrıca çalışanlar siber nezaketsizliğe maruz kaldıklarında, daha yüksek duygusal ve fiziksel stres belirtileri göstermektedir (Park vd., 2018). Siber nezaketsizlik tecrübesi aynı zamanda tükenmişliğe neden olabilmektedir (Giumetti vd., 2012). Çalışanların fiziksel ve psikolojik durumları ile tutum ve davranışlarını olumsuz olarak etkileyen siber nezaketsizlik, çalışanların iş performanslarını da düşürmektedir (Giumetti vd., 2016; McCarthy vd., 2019).

Bireysel kişilik özelliklerinden örgütsel özelliklere kadar çeşitli faktörler işyerinde siber nezaketsizliği etkileyebilmektedir. Gizlilik, görünür ve gerçek zamanlı olmama gibi çevrimiçi özellikler siber nezaketsizlik davranışlarına önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır (Febriana ve Fajrianti, 2019: 1). Bazı ortamlarda gizlilik ve sonuçların daha belirsiz ve dolaylı olması sayesinde, birey yüz yüze iletişimde karşı tarafa söyleyemeyeceği şeyleri söyleyebilme cüreti bulabilmektedir (Giumetti vd., 2012; Kowalski vd., 2014; Suler, 2004). Bu kolaylıklar siber nezaketsizliğin ortaya çıkma olasılığını yüz yüze nezaketsizliğe oranla daha da artırmaktadır (Giumetti vd., 2012, 2013). Ayrıca sanal ortamdaki iletişimde ses tonu, beden dili, konuşma hızı gibi yüz yüze iletişimde bulunan birçok gösterge bulunmadığı için yanlış anlaşılmaya daha açık bir iletişim söz konusu olmakta (Kruger vd., 2005) ileti kötü niyetli olmasa dahi zararlı olarak algılanıp siber nezaketsizlik olarak yorumlanabilmektedir (Giumetti vd., 2012: 148-149).

Cinsiyet de siber nezaketsizlik sergilenmesinde farklılıklara sebep olabilen bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Erkeklerin kadınlara oranla çevrimiçi ortamda hakaret etme ve saldırganlık eğiliminin daha fazla olduğu tespit edilmiştir (Alonzo ve Aiken, 2004). Kişilik özellikleri de siber nezaketsizlik davranışları bakımından bir etken olabilmektedir. Buna göre beş faktör kişilik özelliklerinden uyumluluk, yaşanan nezaketsizliğin olumsuz etkisini artırabilmekte, sorumluluk boyutu ise olumsuz sonuçlara karşı koyabilmeyi sağlayan bir unsur olarak ortaya çıkmakta (Welbourne vd., 2020), nevrozizm ise siber nezaketsizliğin çalışan üzerindeki olumsuz etkilerini şiddetlendirebilmektedir (Giumetti vd., 2012). Bunlara ek olarak dayanıklılık düzeyi daha yüksek çalışanların siber nezaketsizliğin yol açtığı olumsuz sonuçlardan etkilenme olasılıkları daha düşük olmaktadır (Bernuzzi vd., 2024).

Siber nezaketsizlikle ilgili uluslararası çalışmalar artış gösterme eğiliminde olmakla birlikte, Türkiye’de henüz ilgili makale veya tez çalışmalarına rastlanılamamıştır. İş yaşamında sanal ortamda çok yaygın karşılaşılan ve hem bireysel hem de örgütsel bağlamda önemli olumsuz sonuçları bilinen bu kavramın alanyazına kazandırılarak araştırmalarda kullanılma imkânı bulması önem taşımaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Lim ve Teo (2009) tarafından geliştirilmiş olan siber nezaketsizlik ölçeğini Türkçeye uyarlayıp psikometrik özelliklerini ortaya koyarak Türkçe alanyazınına kazandırmaktır. Çalışanlar ve örgütler açısından çeşitli olumsuz etkileri ortaya konulmuş olan siber nezaketsizlik kavramı konusunda öncülleri, sonuçları ve önlenmesi yönünde araştırmalar yapılması önem taşımaktadır. Bu bağlamda, bu çalışma, siber nezaketsizlik ölçeğinin Türkçeye uyarlamasının ve güvenilirlik ve geçerlik analizlerinin yapılarak alanyazına kazandırılmasıyla katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

3. Yöntem

Bu çalışmanın amacı, Lim ve Teo (2009) tarafından geliştirilen tek boyut ve 14 ifadeden oluşan siber nezaketsizlik ölçüm aracının geçerliliğinin ve güvenilirliğinin test edilerek Türkçe yazına kazandırılmasıdır. Bunu gerçekleştirmek için iki farklı örneklem kullanılmıştır. İlk örneklemden elde edilen veri açıklayıcı faktör analizi, güvenilirlik analizi ve doğrulayıcı faktör analizi yapmak için kullanılmıştır. İkinci örneklemden elde edilen veri ise yapı geçerliliğini ortaya koymak amacıyla ayırışma ve birleşme geçerliliği ile ölçüt geçerliliğini incelemek için kullanılmıştır.

Ölçekteki faktör yapısını belirlemek için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Faktör analizinde temel bileşenler analizi yöntemi ile döndürme için Varimax kullanılmıştır. Faktör analizi, ölçeğin boyutluluğunun belirlenmesine ve olası alt ölçeklerin veya faktörlerin tespit edilmesine yardımcı olmuştur. Ölçeğin iç tutarlılığını veya güvenilirliğini değerlendirmek için ise madde analizi yapılmış ve Cronbach alfa iç tutarlılık katsayısı hesaplanmıştır. Daha sonra faktör analizinden elde edilen faktör yapısının uygunluğunu test etmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizini gerçekleştirmede en büyük olabilirlik yöntemi kullanılmıştır.

3.1. Örneklem

Bu çalışma, etik kurallara uygun olarak yürütülmüş olup Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi'nin Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan 28.02.2024 02/04 toplantı sayısı ile onay almıştır.

İlk çalışmada veri, Adana ilindeki banka çalışanlarından elde edilmiştir. Toplam 350 anket dağıtılmış, 280 anket geri dönmüştür. Bunların 9'u uygun şekilde doldurulmadığından çalışma dışında bırakılmış, toplam 271 veri analize dahil edilmiştir. Örneklem 151'i kadın (%55,7), 120'si erkeklerden (%44,3) oluşmaktadır. Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında, en yüksek 21-30 yaş aralığı 108 kişi (%39,9) ve 31-40 yaş aralığı 73 kişi (%26,9) olmuştur. İş yaşamındaki toplam çalışma süreleri incelendiğinde, 1-5 yıl çalışma süresi olan katılımcı sayısı 109 kişi (%40,2), 6-10 yıl olan ise 84 kişi (%31,0) olmuştur. Çalışanların mevcut işyerlerinde çalışma sürelerine bakıldığında ise 1-5 yıl arası çalışanların sayısı 87 (%32,1), 6-10 yıl arası çalışanlar ise 74 kişi (%27,3) olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu üniversite mezunu (167 kişi, %61,6) olup, 80 kişi (%29,5) lisansüstü eğitim almıştır.

İkinci çalışmada ise veri Adana ilinde faaliyet gösteren özel sektör firmalarının çalışanlarından toplanmıştır. Dağıtılan 400 anketin 315'i geri dönmüş, uygun doldurulmayan 2 anket çalışmaya dahil edilmemiştir. Toplam 313 veri ile analizler yapılmıştır. İkinci örneklemden 182 erkek (%58,1), 131 kadın (%41,9) yer almıştır. Katılımcıların yaş dağılımı incelendiğinde, 21-30 yaş arası katılımcının en fazla olduğu 107 kişi, %34,2 31-40 yaş aralığı katılımcının 92 kişi %29,4 olduğu görülmüştür. Toplam çalışma sürelerine bakıldığında, 6-10 yıl çalışma süresi olan katılımcı sayısı 85 kişi (%27,2), 11-15 yıl olan ise 72 kişi (%23,0) olarak tespit edilmiştir. Çalışanların mevcut işyerlerinde çalışma sürelerine bakıldığında ise 1-5 yıl arası çalışanların sayısı 93 (%29,7), 6-10 yıl arası çalışanlar ise 118 kişi (%37,7) olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu üniversite mezunu (122 kişi, %39,0) olup, 45 kişi (%14,4) lisansüstü eğitim almıştır.

3.2. Çeviri Çalışması

Lim ve Teo'nun (2009) geliştirmiş olduğu siber nezaketsizlik ölçeğinin Türkçeye uyarlama aşamasında Brislin vd. (1973) tarafından geliştirilmiş yöntem dikkate alınmıştır. Söz konusu yöntem beş aşamadan oluşmaktadır. İlk olarak ölçeğin İngilizceden Türkçeye birebir çevirisi yapılmıştır. Daha sonra yapılan çeviri araştırmacılar tarafından değerlendirilmiştir. Ardından ölçek tekrar Türkçeden İngilizceye çevrilmiş olup anlam kayması kontrolü yapılmıştır. Son olarak ise örgütsel

davranış alanında uzman bir öğretim üyesinin görüşü alınarak düzenlemeler yapılmıştır. Böylece Türkçeye uyarlama süreci tamamlanarak ölçeğin son hali ele alınmıştır.

3.3. Ölçüm Araçları

Siber nezaketsizliği ölçmek için Lim ve Teo (2009) tarafından geliştirilmiş olan ölçek kullanılmıştır. Bu araç tek boyut ve 14 ifadeden oluşmaktadır. Lim ve Teo (2009) çalışmalarında ölçeğin güvenilirliğini 0,95 olarak tespit etmişlerdir.

İşyeri nezaketsizliğini tespit etmek amacıyla Cortina vd. (2001) tarafından oluşturulan ölçme aracı ele alınmıştır. Bu ölçek tek boyutlu olup 7 ifade içermektedir. Cortina vd. (2001) ölçüm aracının Cronbach alfa değerini 0,89 olduğunu raporlamıştır.

İş tatminini ölçmek üzere Cammann vd.'nin (1983) geliştirdiği ölçek kullanılmıştır. Ölçek tek boyut ve 3 ifadeden oluşmaktadır. İş tatmini ölçeğinin 0,77 iç tutarlılık katsayısı ile güvenilir olduğunu göstermişlerdir (Cammann vd., 1983).

İşten ayrılma niyetini belirlemek için yine Cammann vd. (1983) tarafından geliştirilen ölçme aracı kullanılmıştır. Söz konusu ölçek tek boyut ve 3 ifadelidir. Çalışmalarında işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliği 0,83 değeriyle ortaya konulmuştur (Cammann vd., 1983).

Mutluluğu ölçmede Lyubomirsky ve Lepper (1999) geliştirdiği tek boyut ve 4 ifadesi bulunan ölçme aracı kullanılmıştır. Lyubomirsky ve Lepper (1999) mutluluk ölçeğinin güvenilirlik katsayısını farklı örneklerde 0,79 ile 0,94 arasında tespit etmişlerdir. Ölçeklerin derecelendirilmesinde anket genelinde tutarlılığı sağlamak amacıyla Türkiye bağlamında daha anlaşılır bulunana 5'li likert ölçeği kullanılmıştır.

4. Bulgular

4.1. Çalışma 1

Analizler kapsamında verinin normallik varsayımını test etmek üzere basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiştir. Buna göre, en düşük ve en yüksek çarpıklık değerleri -0,02 ile -1,41 olarak tespit edilmiş olup, en düşük ve en yüksek basıklık değerleri ise -0,21 ile 1,74 olarak belirlenmiştir. George ve Mallery (2010) ± 2 değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu ifade etmektedir.

Analiz bulgularına göre, açıklayıcı faktör analizinin uygunluğunu gösteren KMO örneklem büyüklüğü testi (KMO = 0,97) ile Bartlett'in küresellik testi ($\chi^2 = 2873,19$; sd= 91; p < 0,01 sonuçları faktör analizinin yapılabileceğini göstermektedir (bkz. Tablo 1). Temel bileşenler analizi kullanılarak yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda tek faktör tespit edilmiştir. Bu faktörün açıkladığı varyans %64,87 olmuştur. Faktör yükleri oldukça yüksek seviyelerde görülmekle birlikte 0,77 ile 0,84 arasında değişen değerler almıştır.

Tablo 1. Siber Nezaketsizlik Faktör Yükleri

Maddeler	Siber Nezaketsizlik
E-posta yoluyla bana incitici bir şey söyledi.	0,81
Benim hakkınızda yüz yüze söylemeyeceği olumsuz şeyleri e-posta yoluyla söyledi.	0,82
E-posta yoluyla benim hakkımda aşağılayıcı veya küçük düşürücü yorumlar yaptı.	0,84
E-postalardaki paragrafların arasına alaycı veya kaba yorumlar ekledi.	0,79
Beni e-posta yoluyla aşağıladı ya da bir şekilde küçümsedi.	0,80
Bana kaba ve nezaketsiz bir üslupla e-posta gönderdi.	0,80
Bana e-posta yoluyla bağırarak için BÜYÜK HARFLER'le yazdı.	0,79
Hiçbir şekilde e-postama yanıt vermedi.	0,78
E-posta yoluyla yaptığım bir isteği (örneğin, bir toplantı planlama) görmezden geldi.	0,82
E-postama yanıt verdi, ancak sorularımı yanıtlamadı.	0,77
Zamana duyarlı mesajlar için e-posta kullandı (örneğin, kısa sürede bir toplantının iptal edilmesi veya planlanması).	0,78
E-posta yoluyla yaptığım bir açıklamaya veya fikrime çok az ilgi gösterdi.	0,80
"Teslim alındı" işlevini kullanmama rağmen e-postamı aldığımı kabul etmedi.	0,79
Yüz yüze iletişim gerektiren tartışmalar için e-posta kullandı.	0,82
Toplam açıklanan varyans %	64,87
KMO = 0,97, Bartlett'in Küresellik Testi, $\chi^2 = 2873,19$; sd = 91; p <0,000, Toplam açıklanan varyans % =64,87	
Temel bileşenler analizi, N=271	

Tablo 2’de görüldüğü şekilde güvenilirliği ortaya koymak için yapılan madde analiz bulguları 0,70’in üzerinde belirlenmiştir. Nunnally ve Bernstein'a (1994: 305) göre, düzeltilmiş madde toplam korelasyon değerinin 0,30 üzerinde olması gerekmektedir. Bu değere ek olarak maddelerin ayrı ayrı silinmesi durumunda Cronbach alfa değerinin artmayacağı görülmektedir (bkz. Tablo 2). Alanyazında sıklıkla dikkate alınan Cronbach alfa katsayısı 0,96 olarak tespit edilmiştir. Hair vd. (2013: 90) 0,60-0,70 düzeyinin alt sınır olduğunu ifade etmektedir. Her iki bulgu da ölçeğin yüksek düzeyde güvenilir olduğuna işaret etmektedir.

Tablo 2. Siber Nezaketsizlik Güvenilirlik Analizi

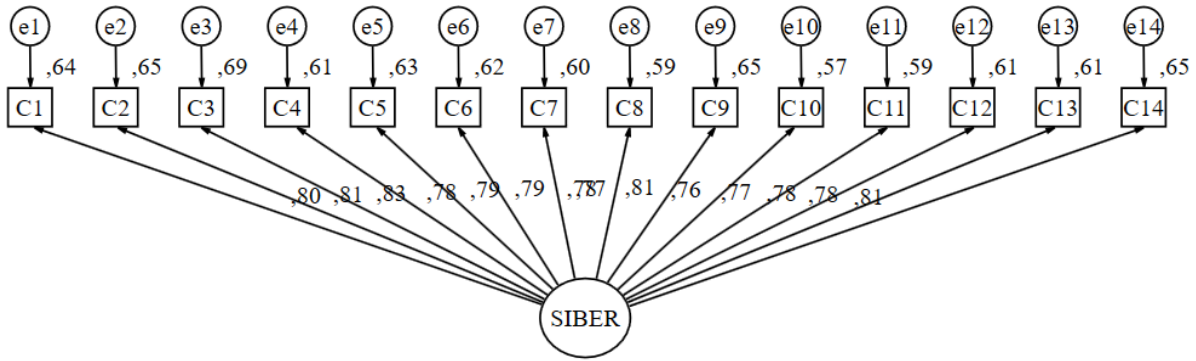
Maddeler	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyonları	Maddenin Silinmesi Durumunda Alfa	Cronbach Alfa
Siber Nezaketsizlik			0,96
C1	0,78	0,95	
C2	0,78	0,95	
C3	0,81	0,95	
C4	0,76	0,95	
C5	0,77	0,95	
C6	0,77	0,95	
C7	0,75	0,95	
C8	0,74	0,95	
C9	0,78	0,95	
C10	0,74	0,95	
C11	0,75	0,95	
C12	0,76	0,95	
C13	0,76	0,95	
C14	0,78	0,95	

Açıklayıcı faktör analizinin gösterdiği tek faktörlü yapıyı doğrulamak amacıyla en büyük olabilirlik yöntemini kullanarak doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Bulgular tek faktörlü bu yapının çok iyi uyum gösterdiğini ortaya koymaktadır (bkz. Tablo 3). Söz konusu bu değerlere ek olarak standardize edilmiş regresyon katsayılarının değerleri de 0,76 ile 0,83 arasında tespit edilmiştir (bkz. Şekil 1).

Tablo 3. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları Uyum İyiliği Değerleri

Model Uyum Kriteri	Siber Nezaketsizlik	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2	106,17	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$2df \leq \chi^2 \leq df$
sd	77	-	-
χ^2 / sd	1,37	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$
p-değeri	0,01v	$0,05 < p \leq 1,00$	$0,01 < p \leq 0,05$
CFI	0,99	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI < 0,97$
TLI	0,98	$0,97 \leq TLI \leq 1,00$	$0,95 \leq TLI < 0,97$
IFI	0,99	$0,95 \leq IFI \leq 1,00$	$0,90 \leq IFI < 0,95$
RMSEA	0,037	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 < RMSEA \leq 0,08$
SRMR	0,022	$0,00 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 < SRMR \leq 0,10$

χ^2 = Ki-Kare, sd= Serbestlik Derecesi, CFI= Karşılaştırmalı Uyum İndeksi, TLI= Tucker-Lewis İndeksi IFI=, Artırmalı Uyum İndeksi, RMSEA= Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, SRMR=Standardize Edilmiş Hataların Ortalama Karekökü, Kaynak: Bayram, 2010; Hair vd., 2013; Meydan ve Şeşen, 2011.

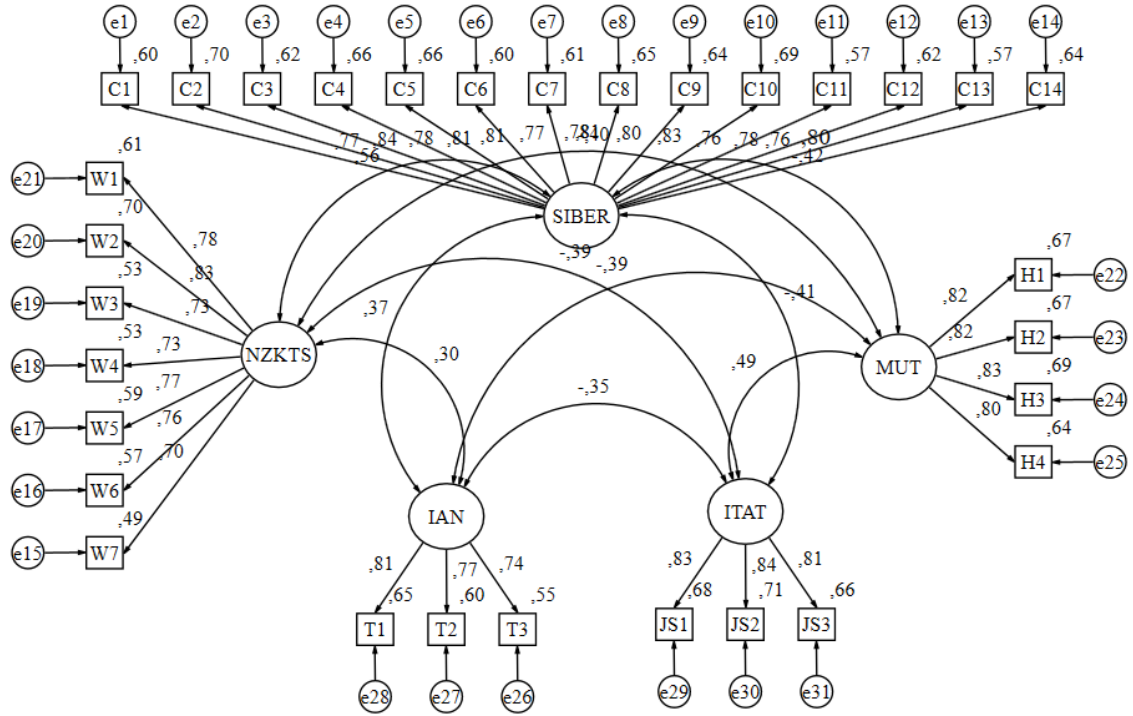


Şekil 1. Siber Nezaketsizlik Doğrulayıcı Faktör Analizi

4.2. Çalışma 2

Analizler kapsamında verinin normallik varsayımını test etmek üzere basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiştir. Buna göre en düşük ve en yüksek çarpıklık değerleri 0,10 ile -1,36 olarak tespit edilmiş olup, en düşük ve en yüksek basıklık değerleri ise 0,38 ile 1,23 olarak belirlenmiştir. George ve Mallery (2000) ± 2 değerlerini kabul edilebilir düzeyde olduğunu ifade etmektedir.

Ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak amacıyla ayrışma, birleşme ve ölçüt bağımlı geçerlilikler incelenmiştir. Bu amaçla ilgili değişkenlerle ölçüm modeli test edilmiştir (bkz. Şekil 2). Analiz bulguları iyi uyumu göstermektedir (bkz. Tablo 4). Ayrışma geçerliliğinin sağlanabilmesi için ortalama açıklanan varyans (AVE) değerlerinin en büyük paylaşılan varyans (MSV) değerlerinden yüksek olması gerekmektedir (Hair vd., 2013: 633, 637). Bulgulara göre AVE değerlerinin MSV değerlerinden büyük olduğu görülmektedir (bkz. Tablo 5). Ayrışma geçerliliği için diğer bir değerlendirme ölçütü ise AVE değerlerinin karekökünün değişkenler arasındaki korelasyon değerlerinden yüksek olması gerekmektedir (Hair vd., 2013: 633). Elde edilen sonuçlar bu ölçütün sağlandığını göstermektedir (bkz. Tablo 5).



Şekil 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

Tablo 4. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları Uyum İyiliği Değerleri

Model Uyum Kriteri	Model Değerleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2	484,64	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$2df \leq \chi^2 \leq df$
sd	424	-	-
χ^2 / sd	1,14	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 3$
p-değeri	0,02	$0,05 < p \leq 1,00$	$0,01 < p \leq 0,05$
CFI	0,99	$0,97 \leq CFI \leq 1,00$	$0,95 \leq CFI < 0,97$
TLI	0,98	$0,97 \leq TLI \leq 1,00$	$0,95 \leq TLI < 0,97$
IFI	0,99	$0,95 \leq IFI \leq 1,00$	$0,90 \leq IFI < 0,95$
RMSEA	0,021	$0,00 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 < RMSEA \leq 0,08$
SRMR	0,032	$0,00 \leq SRMR \leq 0,05$	$0,05 < SRMR \leq 0,10$

χ^2 = Ki-Kare, sd= Serbestlik Derecesi, CFI= Karşılaştırmalı Uyum İndeksi, TLI= Tucker-Lewis İndeksi IFI=, Artırmalı Uyum İndeksi, RMSEA= Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü, SRMR=Standardize Edilmiş Hataların Ortalama Karekökü, Kaynak: Bayram, 2010; Hair vd., 2013; Meydan ve Şeşen, 2011.

Tablo 5. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Cronbach Alfa, McDonald Omega, Yapı Güvenirliği Katsayısı, Ortalama Açıklanan Varyans ve Maksimum Paylaşılan Varyans Değerleri

Değişkenler	α	CR- ω	AVE	MSV
Siber nezaketsizlik	0,96	0,96	0,63	0,31
İşyeri nezaketsizliği	0,90	0,90	0,57	0,31
İşten ayrılma niyeti	0,82	0,81	0,60	0,15
İş tatmini	0,82	0,86	0,68	0,24
Mutluluk	0,89	0,89	0,66	0,24

α =Cronbach Alfa Katsayısı, CR- ω =Bileşik Güvenirlik Katsayısı, McDonald Omega Katsayısı, AVE=Ortalama Açıklanan Varyans, MSV=Maksimum Paylaşılan Varyans

Tablo 6. Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Siber nezaketsizlik	İşyeri nezaketsizliği	İşten ayrılma niyeti	İş tatmini	Mutluluk
Siber nezaketsizlik	(0,79)	0,31	0,14	0,16	0,17
İşyeri nezaketsizliği	0,56**	(0,75)	0,09	0,14	0,15
İşten ayrılma niyeti	0,37**	0,30**	(0,77)	0,12	0,15
İş tatmini	-0,40**	-0,38**	-0,35**	(0,82)	0,24
Mutluluk	-0,41**	-0,40**	-0,39**	-0,49**	(0,81)

N=313, Köşegendeki değerler AVE'nin kareköküdür, Köşegenin üzerindeki değerler korelasyonların karesidir, **p<0,01(çift yönlü test).

Birleşme geçerliliğinin sağlanabilmesi için faktör yüklerinin ve ortalama açıklanan varyans (AVE) değerlerinin 0,50'den yüksek olması ve bileşik güvenilirlik (CR) katsayısının 0,70'ten yüksek olması gerekmektedir (Hair vd., 2013: 618-619). Buna göre faktör yüklerinin tamamı 0,50'den büyüktür (bkz. Şekil2). Ayrıca açıklanan varyans değerleri (AVE) de 0,50'den büyük tespit edilmiştir (bkz. Tablo 5).

Ölçüt geçerliliğinin elde edilmesi amacıyla, değişkenler arasındaki ilişkilerin beklentileri karşılması gerekmektedir (Hair vd., 2013: 633). Bu kapsamda çalışmada ele alınan değişkenler arasındaki korelasyonlar incelendiğinde, bu ilişkilerin alanyazın doğrultusunda beklentilerle örtüştüğü görülmektedir (bkz. Tablo 6).

5. Sonuç ve Değerlendirme

Çalışma kapsamında siber nezaketsizlik ölçeğinin Türkçe uyarlamasını yaparak psikometrik özelliklerini iki farklı örneklemden elde edilen veri ile ortaya koymak amaçlanmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular söz konusu ölçeğin güvenilirlik ve geçerliliğin iyi düzeylerde olduğunu göstermiştir.

İlk çalışmada ölçeğin faktör yapısı açıklayıcı faktör analizi yapılarak tespit edilmiştir. Elde edilen tek faktörlü yapı orijinal çalışmanın bulgularıyla örtüşmektedir. Elde edilen faktör yükleri yüksek değerler almıştır. Söz konusu tek faktör yapısını doğrulamak amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları mükemmel uyum göstermiş olup, aynı zamanda faktör yükleri yüksek düzeylerde tespit edilmiş ve tek faktörlü yapı desteklenmiştir.

Ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla ilk örneklemden alınan veri ile madde analizi yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre güvenilirliği gösteren ölçütlerden birisi olan madde toplam korelasyon sonuçlarının güvenilirliği destekleyen değerleri tespit edilmiştir. Güvenilirlik açısından ayrıca ölçeğin iç tutarlılık katsayısı Cronbach alfa ve yapı güvenilirliği katsayısı da değerlendirilmiş olup yüksek değerler göstererek güvenilirliği ortaya koymuştur.

İkinci örneklemden alınan veri ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi, ayrışma, birleşme ve ölçüt bağımlı geçerlilikleri inceleyerek ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymuştur. Model uyum iyiliği değerleri mükemmel uyum göstermiş, faktör yükleri yüksek değerler almıştır. Söz konusu bu sonuçlar ölçeğin yapı geçerliliğini desteklemiştir.

Bu çalışmada çeşitli kısıtlar bulunmaktadır. Bunlardan ilki araştırmanın iki örneklemden elde edilen verilerle gerçekleştirilmiş olmasıdır. Diğer bir kısıt katılımcıların banka ve özel sektör çalışanları olmasıdır. İlerde yapılacak olan çalışmaların çoklu örneklemlerde farklı meslek gruplarıyla yürütülmesi önerilmektedir. Gelecek çalışmalarda yapı geçerliliğini tespit etmek için farklı değişkenlerin çalışmaya dahil edilmesi önerilebilir. Yapılacak olan araştırmalarda bireysel ve örgütsel öncülleri ve sonuçları ortaya konulacak şekilde araştırma tasarımları yapılması kavramın anlaşılmasına katkı sağlayabilecektir.

Çalışmanın sonuçları uygulayıcılar açısından da önem göstermektedir. Buna göre çalışma yaşamında çok sık karşılaşılan bu istenmeyen durumun farkında olarak önleyici politika ve ilkeler geliştirilmesi önemli görünmektedir. Aynı zamanda bu durumla karşılaşan veya bu duruma şahit olan çalışanların yapmaları gerekenler konusunda da yönergeler ve ilkeler hazırlanması istenmeyen sonuçları azaltabilecektir.

Bu çalışmada siber nezaketsizlik ölçeğinin tek faktörlü yapısı ve uygun değerlerdeki güvenilirlik değerleri ortaya konulmuştur. Ayrıca, bu çalışmada, ayrışma, birleşme ve ölçüt bağımlı geçerliliğin test edilmesiyle yapı geçerliliğinin sağlandığı tespit edilmiştir. Söz konusu bu sonuçlar, siber nezaketsizlik ölçeğinin tatmin edici psikometrik özellikler gösterdiğini ve bu ölçeğin Türk örneğine yönelik çalışmalarda kullanılabilir ve güvenilir bir yapı olduğunu göstermektedir. Gelecekteki çalışmalarda, geçerliliği gösterilmiş olan bu ölçek, siber nezaketsizliği incelemek için kullanılabilir.

Kaynaklar

- Aljawarneh, N. M., Alomari, K. A. Kader, Alomari, Z. S. ve Taha, O. (2022). Cyber incivility and knowledge hoarding: Does interactional justice matter?. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 52(1), 57-70. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-12-2019-0193>
- Alonzo, M. ve Aiken, M. (2004). Flaming in electronic communication. *Decision Support Systems*, 36(3), 205-213. [https://doi.org/10.1016/S0167-9236\(02\)00190-2](https://doi.org/10.1016/S0167-9236(02)00190-2)
- Andersson, L. M. ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <https://doi.org/10.2307/259136>
- Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D. ve Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance International Journal of Business in Society*, 7(5), 586-598. <https://doi.org/10.1108/14720700710827176>
- Baron, R. A. ve Neuman, J. H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1098-2337\(1996\)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q](https://doi.org/10.1002/(SICI)1098-2337(1996)22:3<161::AID-AB1>3.0.CO;2-Q)
- Bayram, N. (2010). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*. Ezgi Kitabevi.
- Bernuzzi, C., O'shea, D., Setti, I. ve Sommovigo, V. (2024). Mind your language! How and when victims of email incivility from colleagues experience work-life conflict and emotional exhaustion. *Current Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s12144-024-05689-z>
- Brislin, R. W., Lonner, W. J. ve Thorndike, R. M. (1973). *Cross-cultural research methods*. John Wiley. <http://digitool.hbz-nrw.de:1801/webclient/DeliveryManager?pid=3220140>
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D. ve Klesh, J. (1983). Assessing the attitudes and perceptions of organizational members. İçinde S. Seashore (Ed.), *Assessing organizational change* (ss. 71-138). Wiley.
- Caza, B. B. ve Cortina, L. M. (2007). From insult to injury: Explaining the impact of incivility. *Basic and Applied Social Psychology*, 29(4), 335-350. <https://doi.org/10.1080/01973530701665108>
- Cortina, L. M. ve Magley, V. J. (2009). Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 272-288. <https://doi.org/10.1037/a0014934>
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. ve Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Febriana, S. K. T. ve Fajrianti. (2019). Cyber incivility perpetrator: The influenced of dissociative anonymity, invisibility, asynchronicity, and dissociative imagination. *Journal of Physics: Conference Series*, 1175, 012238. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1175/1/012238>
- Folger, R. ve Baron, R. A. (1996). Violence and hostility at work: A model of reactions to perceived injustice. In G. R. VanderBos & E. Q. Bulatao (Eds.), *Violence on the job: Identifying risks*

- and developing solutions (pp. 51-85). Washington, DC: American Psychological Association.
<https://doi.org/10.1037/10215-002>
- Francis, L., Holmvall, C. M. ve O'Brien, L. E. (2015). The influence of workload and civility of treatment on the perpetration of email incivility. *Computers in Human Behavior*, 46, 191–201.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.12.044>
- George, D. ve Mallery, M. (2010). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update*. Pearson
- Giumetti, G. W., Hatfield, A. L., Scisco, J. L., Schroeder, A. N., Muth, E. R. ve Kowalski, R. M. (2013). What a rude e-mail! Examining the differential effects of incivility versus support on mood, energy, engagement, and performance in an online context. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(3), 297-309. <https://doi.org/10.1037/a0032851>
- Giumetti, G. W., McKibben, E. S., Hatfield, A. L., Schroeder, A. N. ve Kowalski, R. M. (2012). Cyber incivility @ work: The new age of interpersonal deviance. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 15(3), 148-154. <https://doi.org/10.1089/cyber.2011.0336>
- Giumetti, G. W., Saunders, L. A., Brunette, J. P., DiFrancesco, F. M. ve Graham, P. G. (2016). Linking cyber incivility with job performance through job satisfaction: The buffering role of positive affect. *Psi Chi Journal of Psychological Research*, 21(4), 230-240.
<https://doi.org/10.24839/2164-8204.JN21.4.230>
- Griffin, R. W., O'Leary-Kelly, A. ve Collins, J. M. (1998). *Dysfunctional behavior in organizations: Violence and deviant behavior*. Stamford, Elsevier Science/JAI Press.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2013). *Multivariate data analysis*. Pearson Education Limited.
- Hershcovis, M. S. (2011). "Incivility, social undermining, bullying...oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499-519. <https://doi.org/10.1002/job.689>
- Kahai, S. ve Cooper, R. (2003). Exploring the core concepts of media richness theory: The impact of cue multiplicity and feedback immediacy on decision quality. *Journal of Management Information Systems*, 20(1), 263-299. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045754>
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N. ve Lattanner, M. R. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological Bulletin*, 140(4), 1073-1137. <https://doi.org/10.1037/a0035618>
- Kruger, J., Epley, N., Parker, J. ve Ng, Z.-W. (2005). Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think? *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), 925-936.
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.89.6.925>
- Lim, V. K. G. ve Teo, T. S. H. (2009). Mind your e-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information & Management*, 46(8), 419-425.
<https://doi.org/10.1016/j.im.2009.06.006>
- Lyubomirsky, S. ve Lepper, H. S. (1999). A measure of subjective happiness: Preliminary reliability and construct validation. *Social Indicators Research*, 46(2), 137-155.
<https://doi.org/10.1023/A:1006824100041>
- McCarthy, K., Pillai, R., Cherry, B. ve Steigerwald, M. (2019). From cyber to e-mail incivility: A psychometric assessment and measure validation study. *Organization Management Journal*, 16(2), 61-68. <https://doi.org/10.1080/15416518.2019.1604198>
- McMurtry, K. (2014). Managing email overload in the workplace. *Performance Improvement*, 53(7), 31-37. <https://doi.org/10.1002/pfi.21424>
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Detay Yayıncılık.
- Niven, K., Connolly, C., Stride, C. B. ve Farley, S. (2022). Daily effects of face-to-face and cyber incivility via sadness, anger and fear. *Work & Stress*, 36(2), 147-163.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2021.1976882>
- Nunnally, J. C. ve Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed). McGraw-Hill.
<http://catdir.loc.gov/catdir/toc/mh022/93022756.html>

- Park, Y., Fritz, C. ve Jex, S. M. (2018). Daily cyber incivility and distress: The moderating roles of resources at work and home. *Journal of Management*, 44(7), 2535-2557. <https://doi.org/10.1177/0149206315576796>
- Patel, S. E. ve Chrisman, M. (2020). Incivility through the continuum of nursing: A concept analysis. *Nursing Forum*, 55(2), 267-274. <https://doi.org/10.1111/nuf.12425>
- Peters, A. B. (2014). Faculty to faculty incivility: Experiences of novice nurse faculty in academia. *Journal of Professional Nursing*, 30(3), 213-227. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2013.09.007>
- Porath, C. L. ve Erez, A. (2007). Does rudeness really matter? The effects of rudeness on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50(5), 1181-1197. <https://doi.org/10.5465/amj.2007.20159919>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyber Psychology & Behavior*, 7(3), 321-326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Tassabehji, R. ve Vakola. (2005, Kasım 1). *Business email – communications of the ACM*. <https://cacm.acm.org/practice/business-email/>
- The Radicati Group, Inc. (2023). *Email statistics report, 2023-2027* [Executive summary]. The Radicati Group, Inc. <https://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2023/04/Email-Statistics-Report-2023-2027-Executive-Summary.pdf>
- TÜİK. (2023). *Hanehalkı bilişim teknolojileri (BT) kullanım araştırması*. TÜİK. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2023-49407)
- Welbourne, J. L., Miranda, G. ve Gangadharan, A. (2020). Effects of employee personality on the relationships between experienced incivility, emotional exhaustion, and perpetrated incivility. *International Journal of Stress Management*, 27(4), 335-345. <https://doi.org/10.1037/str0000160>
- Yoluk, Ö. (2023, Haziran). *E-mail pazarlama istatistikleri*. <https://currentworks.com.tr/e-mail-pazarlama-istatistikleri/>
- Yuan, Z., Park, Y. ve Sliter, M. T. (2020). Put you down versus tune you out: Further understanding active and passive e-mail incivility. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(5): 330–344. <https://doi.org/10.1037/ocp0000215>
- Zhou, Z. E., Pindek, S. ve Ray, E. J. (2022). Browsing away from rude emails: Effects of daily active and passive email incivility on employee cyberloafing. *Journal of Occupational Health Psychology*, 27(5), 503-515. <https://doi.org/10.1037/ocp0000325>