



İŞ YAŞAMINDA SANAL KAYTARMANIN İŞ STRESİ VE İŞ DOYUMU İLE İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Aydın ÇİVİLİDAĞ*

Öz

Bu araştırmanın amacı, farklı hizmet iş kollarındaki (banka, otomotiv satış ve turizm) beyaz yakalı çalışanlarda sanal kaytarma, iş stresi ve iş doyumunu düzeylerini bazı demografik değişkenlerle (cinsiyet, yaş, iş kolu) ilişkili olarak incelemektir. Katılımcılar, araştırmada kullanılan iş doyumunu ölçeği (İDÖ), iş stresi ölçeği (İSÖ) ve sanal kaytarma ölçeklerine (SKÖ) yanıt vermişlerdir. Araştırmaya 127 kadın %57 ve 96 erkek %43 oranında olmak üzere Antalya il merkezinden 223 çalışan gönüllü olarak katılmıştır. Araştırmada alan araştırması yöntemi ile katılımcılara ölçek uygulaması yapılmıştır. Katılımcılardan elde edilen sayısal verileri analiz etmek için parametrik istatistik yöntem uygulanmış, araştırma verilerinin analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar; Çalışanların %88.4'ü günde 0-3 saat arası işyerinde kişisel amaçlı internet kullanarak, sanal kaytarma davranışlarında bulduklarını bildirmişlerdir. Sanal kaytarma ile iş stresi ve iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Cinsiyet hariç, iş doyumunu, iş stresi, yaş ve iş kolu değişkenlerinin birlikte önemli sanal kaytarma davranışlarını anlamlı düzeyde yordayan değişkenler olduğu bulunmuştur. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, literatürde yer alan araştırma sonuçlarına göre tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sanal Kaytarma, İş Stresi, İş Doyumu, Çalışma Psikolojisi, Farklı İş Kolları.

A RESEARCH OF CYBERLOAFING RELATION ON JOB STRESS AND JOB SATISFACTION AT BUSINESS LIFE

Abstract

The aim of this research is to investigate cyberloafing, job stress and job satisfaction with some demographic values (gender, age, sector) on white collars in different service sectors (bank, automotive sales, tourism). The job satisfaction scale (JSC), job stress scale (JSS) and cyberloafing scale (CS) were answered by participants in Antalya city centre in Turkey. The research of participants who are 127 female 57% and 96 male 43%, all of them are 223 persons. To the volunteer participants were performed to application the scales with field survey method. Parametric statistical method was used to analyzed research data in this study. The data were used by SPSS 22.0 statistical package program. According to the results; The participants of whom reported 88.4% cyberloafing behaviors 0-3 hours during per day in their working hours at workplace. There were not found significantly relationship cyberloafing between, job stress and job satisfaction. Also job satisfaction, job stress, age and sector variables except for gender variable which were predicted jointly of them to major cyberloafing behaviors. The results obtained from this research were discussed in light of literature.

Keywords: Cyberloafing, Job Stress, Job Satisfaction, Industrial Psycholog, The Different Business Lines.

* Yrd.Doç.Dr., Akdeniz Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Psikoloji Bölümü, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi ABD.
aydinc@akdeniz.edu.tr



1. GİRİŞ

Yönetim ve örgüt psikolojisi alanında öne çıkan görüşlerden biri olan X ve Y teorisi, Douglas McGregor'un yazdığı girişimciliğin insan yönü (the human side of enterprise) adlı eserinde yer almıştır, bu teori örgütlerdeki insan davranışına ilişkin bazı temel varsayımların sorgulanmasının yanı sıra yönetim, düşünce ve uygulaması üzerinde önemli değişiklikler yaratmıştır. McGregor, yöneticilerin astlarını kontrol etme ve talimat vermeden ziyade astlarının tüm potansiyellerini ortaya koymalarına yardımcı olmalarıyla ilgili yeni bir öneri oluşturmuştur. McGregor'un kurduğu Y teorisinde çalışanlar, doğaları gereği tembel değildir, öz kontrollü ve öz denetimlidir, çalışanlara görüşlerini paylaşma imkanı sağlandığında, örgütsel etkililiği geliştireceği öne sürülmektedir. Teoride uygun yönetim uygulamalarıyla örneğin amaçlar ve ödüller sağlamayla, karar almaya katılma fırsatıyla kişisel ve örgütsel hedeflerin gerçekleştirilebileceği açıklanmaktadır. Y teorisinin aksine geleneksel yönetim anlayışını yansıtan X teorisinde McGregor, çalışanların tembel, öz yönelim ve özerk iş davranışları bakımından ve örgütsel problem çözme bakımından yetersiz olduğunu öne sürmüştür (Kopelman, Prottas ve Davis, 2008: 255).

Endüstri ve örgüt psikolojisinde özellikle endüstri devrimiyle birlikte üretimde makineleşme ve otomasyonun etkisinin öne çıkmasına rağmen insan faktörü önemini kaybetmemiş ve araştırmacıların üzerinde durdukları önemli bir araştırma konusu olmuştur. Tavistock insan ilişkileri enstitüsü tarafından İngiltere'de kömür ocaklarında çalışan işçilerin araç, gereç ve üretim yöntemlerinden ne şekilde etkilendiklerinin incelendiği araştırmada önceden küçük ve birbirine rakip olarak çalışan gruplar yeni yöntemde birleştirilmiş ve 50 kişiden oluşan gruplar haline getirilmişlerdir. Araştırma sonucunda, işçiler hem eskiden rakip oldukları ve geçinemedikleri kişilerle bir arada çalışmak zorunda kalmışlar hem de önceden işleriyle ilgili daha serbestçe karar verme olanakları ellerinden alınmış, daha modern makinelere bağlı kütle halinde üretimde bulunmak zorunda kalmışlardır. Bu durum da onlarda monotonluğa, duygusal tatminsizliğe yol açmıştır. Tüm bunlar sonucunda çalışanların iş verimliliği azalmış, örgütsel etkinlik olumsuz bir şekilde etkilenmiştir. Literatürde Hawthorne araştırmaları olarak yer alan bir diğer araştırmada ise; çalışanlar açısından ücret, aydınlatma, sıcaklık, gürültü vb. maddesel ve fiziksel çalışma koşulları değil, işyerindeki moral ortam, kişiler arası iyi ilişkiler ve duygusal anlaşmalar örgütsel etkinlik ve verimliliği etkileyen temel faktörler olarak öne çıkmıştır (Akt.Eren, 2008: 21-25).

İş yaşamında çalışanlar arası ilişkiler, örgütsel amaçları gerçekleştirmede ve çalışan performansı üzerinde ne kadar önemliyse sosyal yaşam ve iş yaşamını etkileyen bilgi ve iletişim teknolojisindeki değişimler özellikle internet ve bilgisayar çalışanların davranışları üzerinde bir o kadar önemli hale gelmiştir.

1.1. İş Yaşamında Sanal Kaytarma

Modern iş yaşamında insan faktörü bilgi ve iletişim teknolojisindeki yenilik ve gelişmelere rağmen önemli bir unsurdur fakat teknolojideki bu gelişmeler çalışanların gerek işteki gerekse sosyal yaşamıyla ilgili davranışları üzerinde etkili olmaktadır. Üretim ya da hizmet iş kollarında özellikle beyaz yakalı statüdeki masa başı çalışanlar için internet, bilgisayar ve cep telefonları, işlerin yürütülmesi için vazgeçilmez araçlar haline gelmiştir. İnternet, örgütlere masrafların azaltılması, bilgiye erişimde hızlanma, küresel iletişimi geliştirme ve pazarlama hizmetleri ve üretimin daha etkili olmasını sağlamıştır (Lieberman vd., 2011: 2192). Ancak



internetin olumsuz etkileri de bulunmaktadır, çalışanların özel yaşam endişesi, çalışanların internetteki aktivitelerinden kaynaklanan üretim azalması ve örgütsel sorumluluk bunlardan bazılarıdır (Lim ve Teo, 2005: 1081-1082). İnternetin bir diğer olumsuz etkisi ise kullanımıyla ilgilidir. Çalışanın işyerinde çalışma saatleri içinde interneti işle ilişkisiz web sitelerinde gezinme veya kişisel amaçları için kullanması bu duruma örnektir. Çalışanın işyerindeki bu tür internet aktiviteleri literatürde sanal kaytarma olarak adlandırılmıştır. Bu aktiviteler, hem zamanın üretici olmayan kullanımını hem de çalışanların işlerini yapmasını engelleyerek iş dışı internetin kötü amaçlı kullanımını içermektedir ki bu davranışlar, iş saatleri içinde kişisel e-posta alma-gönderme, çalışanlar tarafından işyerlerinde internetin iş dışı amaçlarla kullanılmasıdır. Bu tanımlamadan dolayı sanal kaytarma, işyerinde çalışanın işinde performans düzeyini azaltan üretim karşıtı sapkın bir davranış biçimidir (Lim, 2002: 677). Örgütsel yapıda çalışanların bilgisayar kullanarak örgütsel amaçlardan sapma ya da sanal kaytarma davranışlarını açıklamak için Mastrangelo ve meslektaşları sanal kaytarmanın ABCD modelini öne sürmüşlerdir. Bu modelde A internete erişim (Access to internet), B işe ara verme (Breaks from work), C iş ortamı ya da örgütsel iklim (organizational Climate) ve D bireysel farklılıklar (individual Differences) olarak öne sürülmüştür (Mastrangelo vd., 2006: 731). Fakat işyerinde sanal kaytarma davranışlarına yönelik literatürde farklı yaklaşımlar da bulunmaktadır. Bu yaklaşımlarda işyerinde sanal kaytarmanın her durumda olumsuz etkileri olmadığını öne süren araştırmacılar yer almaktadır. Bu araştırmacılar, sanal kaytarmanın değişen sosyoekonomik koşullara uyum sağlama, gelişme ve yenilikler için fırsat sağlama, örgütsel öğrenmeye imkan sağlama, işi daha ilginç yapma, işteki sorunların çözümüne yardımcı olma gibi işyerinde sanal kaytarmanın çok sayıda olumlu yönleri olduğunu öne sürmektedirler (Lim ve Chen, 2012; Keklik vd., 2015).

Bu tartışmaların dışında ayrıca sanal kaytarmanın sınıflaması ile ilgili olarak da literatürde farklı görüşler bulunmaktadır. Robinson ve Bennett genel olarak işyerindeki sapkın davranışları açıkladıkları çalışmalarında bu tür davranışları önemli (serious) ve önemsiz (minor) olarak iki kategoriye ayırmışlardır. Blanchard ve Henle'de bu görüşü benimseyerek sanal kaytarmanın iki ana türü olduğunu önermiştir. Önemsiz sanal kaytarma davranışları yaygın davranışlar olarak düşünülebilir. Kişisel e-posta alma gönderme, haber sitelerini, finans ve sporla ilişkili siteleri ziyaret etme gibi ancak bu tür davranışların örgüt üzerinde üretimin azalması gibi zararlı etkilerinin olmadığı anlamına gelmemektedir. Sanal kaytarmanın önemli olan diğer biçimi çok daha önemli sanal kaytarma davranışlarını içermektedir. Bunlar önceki araştırmacılar tarafından da kötüye kullanımı ve potansiyel yasadışı davranışları içermektedir. Örneğin çevrimiçi kumar oynama, müzik indirme, yetişkin odaklı müstehcen sitelere bakma gibi (Blanchard ve Henle, 2008: 1070).

İnsanların işyerinde neden sanal kaytarma türü davranışlarda bulduklarını açıklayan geniş ölçekli bir araştırmada (katılımcıların %55'i kadın ve %45'i erkek, toplam 2500 çalışan) katılımcıların yaklaşık %73'ünün her gün işyerinde bilgisayar başında işle ilişkili olmayan aktivitelerle zaman ayırdıkları belirlenmiştir. Çalışanların işyerinde zamanlarını internette neden boşa geçirdiklerini ise; sıkılma, iş süresinin uzunluğu, düşük ücret ve iş doyumsuzluğu olarak açıklanmıştır (Salary.com, 2008).

1.2. Sanal Kaytarma Üzerinde Bireysel ve Örgütsel Faktörler

Sanal kaytarma davranışları hem bireysel hem de örgütsel faktörleri içermektedir. Bireysel faktör, çalışanların öznel tutumudur. Bunlar da çalışanların örgütsel adaletsizlik



algısı, örgüte düşük bağlılık veya kötü davranışa maruz kalmak gibi olguları içerdiği söylenebilir. Çalışanların olumsuz iş tutumlarına sahip olmaları da onların sanal kaytarma davranışlarını etkileyebilmektedir (de Lara vd., 2006: 451- 452). Çalışanların iş düzenleme ve iş yaparken daha fazla zaman harcamaları, işlerini anlamlı hissetmelerine ve iş dışı aktivitelere daha az zaman ayırmalarıyla ilişkilidir. Örgütsel faktörler ise, işyerindeki sosyal bağlamın çalışanlar üzerinde sosyal olmayan davranışlar gösterip göstermeyeceklerini büyük ölçüde etkileyen diğer unsurları oluşturmasıdır. Örgüt kültürü, çalışanların örgüt yararına olmayan davranış eğilimlerinde bulunmalarına neden olabilir. Örgütün kültürel normları, internetin kişisel amaçlı kullanımı gibi işyerindeki çeşitli davranışları kabul eden bir yapıya da sahip olabilir. Ayrıca bir işyerinde pek çok çalışan iş dışı aktivitelerle ilgilenebilir, diğer çalışanlar da örgütte norm dışı yapılan bu davranışların örgüt içinde kabul edilebilir olması nedeniyle bu tür davranışları taklit edebilirler. Bunlarla birlikte iş arkadaşları ve amir normları sanal kaytarma davranışlarının yapılmasını destekleyebilmektedir (Lieberman vd., 2011: 2193-2194). Farklı iş alanlarındaki örgütsel yapılarda çalışanlar için gerek örgüt kültürü gerekse örgüt içindeki formal ve sosyal normlar, iletişim biçimleri farklılaşabilmekte ayrıca her örgütün örgütsel yapısındaki ilişkiler bağlamında farklılıklar gösterebilmektedir, örgütsel düzeyde ortaya çıkan bu farklılıklara çalışanların sosyal kaytarma türü davranış biçimleri de eşlik edebilmektedir. Gerek bireysel gerekse örgütsel değişkenlerin birlikte etkileyebildiği işyerindeki sanal kaytarma davranışlarının örgütsel yapılarda ve işletmelerde yaygınlık düzeyinin ne durumda olduğu ayrı bir problemdir.

Literatür incelendiğinde, işyerinde sanal kaytarmanın olumsuz yönlerini savunanlar, işyerinde sanal kaytarmanın zaman kaybı, üretim azalması, gelir kaybı ve işyerine bağlanmayı azaltmayla ilişkili olduğunu öne sürmektedirler (Lavoie ve Pychyl, 2001; Mastrangelo vd, 2006; de Lara vd., 2006; Jia vd., 2013). Bu görüşün aksine bazı araştırmacılar ise işyerinde sanal kaytarmanın stres gibi olumsuz işyeri deneyimlerine karşı hafifletici bir başa çıkma stratejisi gibi işlev gördüğünü, özellikle çalışanları daha uzun süre işyerinde tutmanın yanı sıra stres ve tükenmişlik gibi işin olumsuz etkilerine karşı sanal kaytarmanın olumlu etkileri olduğunu, dinlenme, yorgunluk, iyi olma, iş doyumunu ve yaratıcılık üzerinde olumlu etkileri olduğunu savunmaktadırlar (Oravec, 2002; Stanton 2002; Anandarajan ve Simmers 2005; Reinecke, 2009). Bazı araştırmacılar da işyerinde sosyal medya kullanımının motive edici etkisi bulunduğunu meslektaşlarla yaratıcı ve güçlü bağlar kurulmasına yardımcı olduğunu, kaynak ve bilgi paylaşımını teşvik ettiğini öne sürmüşlerdir (Cao vd., 2012; Skeels ve Grudin, 2009). Başka araştırmacılara göre ise çalışanların işyerinde interneti kişisel amaçlı kullanmalarındaki motivasyonun arkasında iş doyumsuzluğu, stres ve algıladıkları adaletsizlik duygularının etkileri bulunmaktadır (Garrett ve Danziger, 2008: 939). Literatürde çalışanların işyerindeki sapkın davranışları ile stres ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır (Turunç, 2015; Omar vd., 2011). Bu çalışmada da iş yerinde sanal kaytarma ile iş stresi ve iş doyumunu arasındaki ilişki birlikte incelenerek hem değişkenler arasındaki ilişkiler anlaşılmasına çalışılmış hem de literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

1.3. İş Stresi

İş stresi, çalışanın işle ilişkili faktörlerle etkileşimleri (bozulma, artma vb.) neticesinde onun psikolojik ve fizyolojik koşullarındaki değişme ya da kişinin zihin ve beden olarak normal işlevinden sapmaya zorlanması olarak tanımlanabilir (Beehr ve Newman, 1978: 669-670). Genel olarak biliyoruz ki stres, çevresel talepler ve bireysel kaynakların



değerlendirilmesi arasındaki dengesizliktir. Stres yapıcılar (stressors) bu taleplere verilen tepkilerden veya gerilimlerden farklı anlamda kullanılmalıdır ancak stres hala farklı akademik çevrelerde hala çok sayıda açıklama getirilen bir konudur ve stres yapıcılar ve bunlara verilen tepkiler arasında belirgin bir ayırım yapılmamaktadır. İş stresi genel olarak ne yalnızca kişisel ne de çevreseldir fakat ikisi arasındaki etkileşimdir. Bazı durumlarda iş stresinin yaşam biçimini değiştirmek için gerekli olabileceğini bu nedenle de koruyucu ve işlevsel olduğuna inanılır. Kısa dönemde stres bireysel performansı sürdürmede olumlu tanımlanırken, uzun dönemde iş'te stresin deneyimlenmesinin genellikle kişinin fiziksel ve psikolojik bütünlüğünü aşındırıcı etkisi olduğuna inanılmaktadır (Kinman ve Jones, 2005: 101). İş stresi çalışanların üretkenliği üzerinde önemli bir olgudur. İşyerinde sanal kaytarma türü davranışlarda bulunan çalışanların bu tarz davranışları ile iş stresi arasındaki ilişkinin anlaşılması örgüt yöneticileri ve liderleri için dikkate alınması gereken ipuçları taşıyabilir.

İş yaşamında çalışanlar üzerindeki stres olgusu kadar çalışanların çeşitli koşul ve olgularla ilişkili olarak iş doyumlarının da araştırmacılar tarafından sıklıkla incelendiği söylenebilir.

1.4. İş Doyumu

İş doyumunu, bir kişinin iş ya da iş deneyimlerini değerlendirmesinden kaynaklanan olumlu duygusal durumudur (Locke, 1976:1300). Kapsamlı iş doyumunu, kişinin işine yönelik genel tutumu olarak düşünülebilir. İş doyumunu çok sayıda tutumsal değişkenle (örgütsel bağlılık, işe ilgi, olumlu duygu ve özsaygıya dayalı örgüt, devamsızlık, işten ayrılma ve iş performansı) ilişki göstermektedir (Elias vd., 2012: 456-457).

İş doyumunu kavramsallaştırmak için küresel yaklaşım ve özellik yaklaşımı olmak üzere literatürde iki farklı yaklaşım bulunmaktadır. Küresel yaklaşım, iş doyumunu geniş kapsamlı ele alır. İş doyumunu inceleyen bu yol, evet-hayır cevabı, tek soruluk değerlendirme ölçeği ya da küçük maddelerden oluşturularak çalışanların genel olarak işlerinden memnun olup olmadıklarını basitçe sorar tarzdadır. Özellik yaklaşımı ise, işin bir dizi farklı duygu ve tutumlardan oluştuğunu dikkate alır. Örneğin: ücret memnuniyeti, işin doğası, çalışma koşulları, yönetim tipi, işletme politika ve uygulamaları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, teşvik ve terfi fırsatları. Literatürde iş doyumunun hem küresel yaklaşımla ölçülmesini hem de özellik yaklaşımıyla ölçülmesini savunanlar vardır ancak genelde pek çok psikolojik araştırma iş doyumunu ölçümünde özellik yaklaşımını kullanır (Riggio, 2014: 218-219). Gerek yöneticiler gerekse insan kaynakları uzmanları için çalışanlarının işlerinden sağladıkları doyum onların iş performansı üzerinde belirleyici bir etken olabilir hatta iş doyumunu işten ayrılma ve devamsızlıkla -0.25 ilişkilidir. İş doyumunsuzluğu da diğer işten ayrılma davranışlarıyla (geç kalma, sendikalaşma, şikâyetler, madde bağımlılığı ve emekliliğe ayrılma) ilişkilidir (Saari ve Judge, 2004: 399). İş doyumunsuzluğu ve çalışma arkadaşlarıyla olumsuz ilişkiler, örgütlerin istemedikleri türden çeşitli davranışların ortaya çıkabileceğini öngörür. Bu davranışlar: madde kullanımı, iş yerinde hırsızlık, işe geç gelme gibi davranışlar olarak açıklanabilir. Araştırmacılar bu türden davranışları, iş yerinde amaç karşıtı davranışlar olarak adlandırmaktadırlar. Çalışanlar iş çevrelerini sevmezlerse bu duruma yönelik çeşitli türden tepkisel davranışlarda bulunabilirler, işten ayrılabilirler, iş saati içinde internette gezinebilir ya da iş araçlarını kişisel kullanım için evlerine götürebilirler (Robbins ve Judge, 2013: 87). Bir örgüt, çalışanları arasında üretken olmayan bu türden davranışları iki gerekçeyle tolere edebilir. Birincisi, bu tür davranışlar işle ilişkili bilgi ve iletişim teknolojilerinin daha yenilikçi kullanımını teşvik edici olabilir. İkinci olarak, işyerinde interneti kişisel amaçları

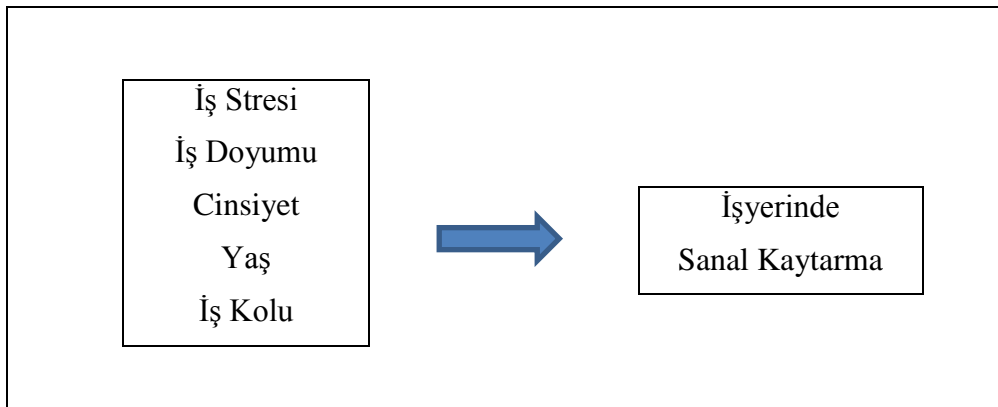


için kullanan çalışanlar örgütte kendilerini değerli hissedip örgütte kalma isteği taşıyabilirler. Bazı kişisel internet kullanımı çalışanların iş doyumunu yükseltirse, bu durum çalışanların işte kalma olasılığını arttıran bir fonksiyon olabilir (Garrett ve Danziger, 2008: 951).

Çalışanların iş saatlerinde örgütsel amaç dışı davranışlardan biri olan sanal kaytarma davranışlarında bulunmalarıyla iş doyumları arasındaki ilişkinin incelenmesi ile konunun örgüt psikolojisi ve örgütler bakımından anlaşılması, araştırılmaya değer bir husustur.

Hemen her araştırmada araştırmacılar için farklı sonuçlar gösterebilen ve bu nedenle açıklama gereği hissedilen cinsiyet ve yaş değişkenleri bu araştırmada da diğer değişkenlerle birlikte sanal kaytarmayla ilişkili olarak incelenmiştir. Literatürde sanal kaytarma davranışları ile cinsiyete ilişkin farklı sonuçlara rastlanmaktadır, bu çalışmalardan bazılarında erkek çalışanların kadınlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışlarında bulunduğu öne sürülürken (Mastrangelo vd., 2006: 738; Jackson vd., 2001: 372; Vitak vd., 2011: 1757) bazı araştırmalarda ise cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Stanton, 2002: 57; Ugrin vd., 2008: 86; Kaplan ve Çetinkaya, 2014: 32; Ünal ve Tekdemir, 2015: 113). Kadın ve erkek çalışanlar arasında sanal kaytarmaya ilişkin ortaya çıkan bu farklılıkta kadınların ve erkeklerin sanal kaytarma davranışlarına ilişkin tutum farklılıklarının etkisi olabileceği gibi farklı örgütsel yapıdaki norm ve iletişim biçimlerinin de etkisi olabilir. Bir çalışmada kadınlar sanal kaytarmayı işlerine olumsuz etkide bulunan bir faktör olarak ifade ederlerken, erkekler tam aksine sanal kaytarmasının işlerine olumlu etkisi olduğunu bildirmişlerdir (Lim ve Chen, 2012: 346). Bu değişkenlere ilave olarak örgütsel yapı farklılığı dikkate alınarak, farklı iş kolunda çalışma da ayrı bir değişken olarak bu çalışmada sanal kaytarma davranışlarıyla ilişkili olarak incelenmiştir.

Araştırma Modeli



2. YÖNTEM

Araştırmada sosyal bilimlerde yaygın olarak tercih edilen alan araştırması yöntemi kullanılmıştır. Alan araştırması, "...belli bir zamanda olay ve olguların doğal koşullar altında gerçek durumunu saptamak üzere, toplum evreninden seçilen bir örneklemden elde edilen verilere dayalı yapılan bir araştırma biçimi olarak tanımlanabilir" (Arseven, 2001: 24). Nicel araştırmalarda sıklıkla kullanılan ölçek (survey) tekniği ile araştırma örnekleminde veri



toplanması yoluna gidilmiştir. Ölçek tekniği, araştırma konusu ile ilgili olarak katılımcılara ölçekle yöneltilen sorulara öz bildirimde bulunarak yazılı cevaplama yapabilme imkanı vermektedir. Bu yöntem, araştırma konusuyla ilgili ölçeklerin kısa zamanda çok sayıda kişiye ulaşma imkanı sağlaması bakımından avantajlı ve çoğunlukla tercih edilen bir yöntemdir. Araştırmanın yapılabilmesi için araştırmanın yürütüldüğü iş kollarındaki yöneticilerden izin alınmış ve onların yönlendirmesi ile ya müşteri ilişkileri danışmanı aracılığıyla ya da insan kaynakları uzmanı aracılığıyla ölçekler katılımcılara kapalı zarflarla ulaştırılmıştır. Ölçeklerde katılımcılardan kişisel bilgilerin istenmemiş olmasının yanı sıra araştırmanın yapılış amacı hakkında açıklayıcı bilgi verilmesi ile katılımcıların daha rahat ve içten yanıtlama yapmalarına imkan sağlanmıştır. Araştırma verileri Ocak-Mart 2016 arasında toplanmıştır. Araştırma amacına bağlı olarak araştırmada yanıt aranan sorular şu şekilde oluşturulmuştur:

Araştırma sorusu 1. *Farklı iş kollarında çalışan beyaz yakalılarda (Bankacılık, turizm ve otomotiv satış çalışanları) işyerinde sanal kayıtarma davranışlarının bir iş günündeki yaygınlık oranı nedir?*

Araştırma sorusu 2. *İşyerinde sanal kaytarmanın önemli ve önemsiz boyutları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Araştırma sorusu 3. *İşyerinde sanal kaytarmanın önemli ve önemsiz boyutları ile iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?*

Araştırma sorusu 4. *İş doyumu, iş stresi, cinsiyet, yaş ve iş kolu değişkenleri iş yerinde sanal kayıtarma davranışlarını anlamlı düzeyde yordamakta mıdır?*

2.1.Örneklem: Araştırmanın evreni Antalya il merkezindeki banka, otomotiv ve turizm hizmet kollarındaki çalışanlardır. Araştırma evreninden örneklem seçiminde araştırma popülasyonundan kolayda örneklem (basit-yansız) yöntemi kullanılmıştır. Hizmet iş kollarındaki iş görenler, işlerini yaparken müşterilerle ya da örgüt yapısı içinde ast-üst etkileşimi sırasında yoğun iletişim içerisinde bulunmaları nedeniyle iş yoğunluğu ve zaman darlığı içinde bulunmaktadır. Bu nedenle örnekleme yer alan katılımcılar, veri toplamaya gidildiğinde bu yoğunluğu daha az yaşayan ya da o an araştırmaya katılmak için zamanı olan gönüllülerden oluşturulmuştur. Araştırmaya 228 kişi katılmıştır. Araştırma verilerinin istatistiksel analize hazırlanması için uygulanan normal dağılım analizi sonucunda veri setindeki 5 uç değer (outlier), bir istatistik uzmanının görüşü alınarak veri setinde çıkarılmıştır. Böylelikle veri analizi 223 katılımcının yanıtları üzerinden yapılmıştır. Katılımcıların yaş aralığı 21 ile 56 arasındadır. Katılımcılar hakkındaki demografik bilgi aşağıda tablo 1’de sunulmuştur.



Tablo 1. Katılımcılara Ait Demografik Değerler.

Cinsiyet	n	%
Kadın	127	57
Erkek	96	43
Toplam	223	100
Yaş		
20-29	77	35.5
30-39	116	52.0
40 ve üzeri	30	13.5
Toplam	223	100
Eğitim		
Lise	42	18.8
Önlisans	28	12.6
Lisans ve üstü	153	68.6
Toplam	223	100
İş Kolları		
Turizm	57	25.6
Bankacı	85	38.1
Otomotiv	81	36.3
Toplam	223	100

Araştırmaya katılanların demografik dağılımları incelendiğinde; cinsiyete göre, büyük çoğunluğu %57 oranında kadın; yaşa göre, %52'si 30-39 yaş arasında; eğitim durumuna göre %68.6'sı Lisans ve üstü ve iş kollarına göre, %38.1 oranında bankacı olduğu anlaşılmaktadır.

2.2. Araştırmada Kullanılan Ölçme Araçları:

İş Doyumu Ölçeği (İDÖ): Minnesota iş doyumu ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionnaire, MSQ) Davis, Weiss, England ve Lofquist tarafından 1967'de 100 soru form halinde 20 alt boyuttan oluşan 5'li derecelendirmeli likert test tipinde geliştirilmiştir. Bu araştırmada ise bu ölçeğin daha sonra 20 soruluk olarak geliştirilen kısa formu kullanılmıştır. Ölçeğin 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20.soruları içsel doyumu ölçmektedir. 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19. Maddeleri ise dışsal faktörlere bağlı iş doyumunu ölçmektedir. Ayrıca ölçeğin tüm maddeleri ile genel iş doyumunu da ölçülebilmektedir. Ölçeğin puanlaması; Çok memnunum (5), Memnunum (4), Kararsızım (3), Memnun değilim (2) ve Hiç memnun değilim (1) şeklindedir (Çelik ve Telman, 2013: 157-161). Bu araştırmada iş doyumunu ölçeğine



uygulanan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre; güvenilirlik katsayısı .94 Cronbach's Alpha olarak ölçülmüştür.

İş Stresi Ölçeği (İSÖ): Araştırmada Baltaş ve Baltaş'ın (1992) eserlerinde yer verdiği likert test tipindeki iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 15 sorudan oluşmuştur ve 5'li derecelmeye sahiptir. Puanlama: Hiçbir zaman (1), Nadiren (2), Bazen (3), Sık k (4) ve Hemen hemen her zaman (5). Cevaplayıcının 15 soruya verdiği yanıt toplanıp, 15'e bölüldüğünde iş stresi puanının ölçüleceği ifade edilmektedir. Elde dilen puanların normu ise; altılı gruplama ile açıklanmıştır. 1.0-1.3 Puan B: Kişiyi önemli olduğunu hissettirmeyen, onun kapasitesini kullanmasına imkan vermeyen ve yeterli uyarım sağlamayan, dolayısıyla can sıkıntısından ve önemsizlik duygusundan kaynaklanan stres düzeyi. 1.4-1.9 Puan C: Uyarıcı yönleri olan ancak hafif bir iş. Başarı güdüsü yüksek biri için sıkıcı, mücadelecı olmayan biri için uygun bir iş stresi düzeyi. 2.0-2.5 Puan D: Sağlık ve verimlilik açısından en elverişli stres düzeyi. 2.6-3.1 Puan E: Uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiyi çekici gelen iş stresi düzeyi. Bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği artırırken bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilir. 3.2-3.4 Puan F: Sorumluluk düzeyi yüksek, kişiyi zaman açısından zorlayan, dinlenmeye ve aile ilişkilerine imkan tanımayan bu sebeple sağlık ve verimlilik için tehdit oluşturan stres düzeyi. 3.5-4.0 Puan A: Sağlığı ve verimliliği ciddi olarak tehdit eden ağır risk düzeyi (Baltaş ve Baltaş, 1992: 93,94). Bu araştırmada iş stresi ölçeğine uygulanan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre; güvenilirlik katsayısı .83 Cronbach's Alpha olarak ölçülmüştür.

Sanal Kaytarma Ölçeği (SKÖ): Ölçek likert test türünde 5'li derecelendirmeye (1 =Hiçbir Zaman, 2= Nadiren, 3= Ara sıra, 4= Ara sıra, 5=her zaman) uygun olarak geliştirilmiştir. Örücü ve Yıldız tarafından yapılan geçerlik ve güvenilirlik analizi ile ölçeğin önemli ve önemsiz iki faktörlü yapıda sanal kaytarma davranışlarını ölçecek şekilde 20 sorudan oluşturulmuştur. Ölçekteki 1, 2, 3, 4, 5, 6, 15 ve 20. maddeler önemsiz sanal kaytarma davranışlarını ölçerken; 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18 ve 19. maddeler ise önemli sanal kaytarma faaliyetlerini ölçmektedir. Faktör analizi sonucunda, KMO örneklem uygunluğu test sonucu 0.885 olarak bulunmuş, Barlett test sonucu da anlamlı çıkmıştır ($p < 0.05$). KMO değerinin 0.80'den büyük olmasını, verilerin faktör analizi için yüksek/iyi derecede uygun olduğu şeklinde yorumlanmıştır. Faktör analizi sonucunda açıklanan toplam varyans (özdeğerleri 1 veya daha fazla olan faktörlerin alınması kriterine göre) % 54.06 olarak bulunmuştur. Açıklanan toplam varyansın %28.6'lık kısmını önemli sanal kaytarma faktörü, %25.46'lık kısmını ise önemsiz sanal kaytarma faktörü oluşturmaktadır. Açıklanan toplam varyans için bulunan oran bir modelin makul olarak kabul edilebilmesi için yeterli bir oran olduğu ifade edilmiştir. SKÖ'nin tüm maddelerine uygulanan güvenilirlik analizi sonucunda; Cronbach's Alpha değeri 0.88 olarak tespit edilmiştir. Önemli sanal kaytarma davranışları için 0.85 Cronbach's Alpha ve önemsiz sanal kaytarma davranışları için ise 0.85 Cronbach's Alpha'dır (Örücü ve Yıldız, 2014: 103). Bu araştırmada sanal kaytarma ölçeğinin tüm maddelerine uygulanan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre; güvenilirlik katsayısı 91.3 Cronbach's Alpha olarak ölçülmüştür.

2.3. Ön Analiz:

Araştırma verilerinin normal dağılım gösterip göstermediğinin analizi için yapılan normallik test sonucunda veri dağılımının normal dağılmadığı belirlenmiştir. Bir istatistik uzmanından görüş alınmış ve veri setindeki uç değerlerden (outliers) 5'inin analizden çıkartılması halinde



veri dağılımının homojen özellik gösterdiği belirlenmiştir. Önemli sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma verilerine uygulanan normallik test sonucunda, önemli sanal kaytarma ortalama (mean) değeri 19.04, ortanca (median) değeri 17.00, basıklık (kurtosis) değeri 0.11 ve çarpıklık (skewness) değeri 0.97 bulunurken; önemsiz sanal kaytarma ortalama (mean) değeri 19.86, ortanca (median) değeri 20.00 basıklık (kurtosis) değeri -0.21 ve çarpıklık (skewness) değeri 0.37 bulunmuştur. İş doyumu verilerine uygulanan normallik test sonucunda, ortalama (mean) değeri 72.82, ortanca (median) değeri 75.00, basıklık (kurtosis) değeri 0.95 ve çarpıklık (skewness) değeri -0.64 olarak bulunmuştur.

İş stresi verilerine uygulanan normallik test sonucunda, ortalama (mean) değeri 33.98, ortanca (median) değeri 34.00, basıklık (kurtosis) değeri -0.35 ve çarpıklık (skewness) değeri 0.19 olarak bulunmuştur. Basıklık ve çarpıklık değerlerinin -1 ile +1 arasında kalması, dağılımın normalden aşırı sapma göstermediğinin bir kanıtı olarak değerlendirilebilir (Çokluk vd., 2010: 16). Histogram sonuçları incelendiğinde ise önemli sanal kaytarma dağılımının hafif derecede sağa yaslanmış olduğu görülürken, önemsiz sanal kaytarmada dağılımın tam olarak normal dağılıma uygun olduğu, iş doyumu dağılımının hafif derece sola yaslanmış olduğu görülürken, iş stresi dağılımının ise normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar neticesinde istatistik uzmanının görüşleri de alınarak araştırma verilerine parametrik istatistik yapılmasına karar verilmiştir. “Çoklu regresyon analizinde yordayıcı değişkenler arasında çoklu bağlantılılık (multi-collinearity) olarak tanımlanan bir sorunla karşılaşılabilir. Çoklu bağlantılılık, bağımsız değişkenler arasında yüksek düzeyde ilişkilerin olmasıdır. Veri deseninde çoklu bağlantının olup olmadığını anlamak için ilk olarak bağımsız değişkenler arasındaki ikili korelasyonlar incelenebilir. 0.80 üzerindeki korelasyon çoklu bağlantı olabileceğini, 0.90 üzerindeki bir korelasyon ise ciddi bir çoklu bağlantı sorunu olabileceğini gösterir” (Büyüköztürk, 2005: 100). Bağımsız değişkenler arasında yapılan ikili korelasyon sonuçları $r = -.20$ ile $r = .044$ arasında bulunmuştur. Bu sonuç da bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantılılık sorunu olmadığını göstermektedir. İş doyumu, iş stresi, cinsiyet, yaş ve iş kolu değişkenlerinin işyerinde sanal kaytarma davranışlarını yordayıp yordamadığını belirlemek üzere verilere çoklu regresyon analizi yapmadan önce kategorik değişkenlerden turizm, kadın ve 20-29 yaş değişkenleri “0” olarak kodlanıp “dummy variable” dummy değişken olarak tanımlanmıştır. Kategorik değişkenler, dummy değişken olarak tanımlandıktan sonra regresyon analizine alınabilirler (Büyüköztürk, 2005: 98).

3. BULGULAR

Araştırma verilerine uygulanan istatistiksel analizler sonucu elde edilen bulgulara aşağıda yer verilmiştir.

Araştırmada yer alan iş kollarında (Banka, otomotiv satış ve turizm) çalışanların sanal kaytarma davranış yaygınlık oranları araştırma ölçeğinde katılımcılara yazılı olarak yöneltilen “İşyerinizde interneti kişisel işlerinizde (Alışveriş, mail atma-alma, facebook, twitter, instagram, sohbet, haber okuma, video izleme vb.) günlük ne sıklıkta kullanırsınız: 0-1 saat, 1-3 saat, 3-5 saat, 5 saatten fazla” sorusu doğrultusunda belirlenmeye çalışılmıştır. Katılımcılardan bu soruya gelen yanıtlar aşağıda tablo 2’de sunulmuştur.



Tablo 2. Katılımcıların İş Saatlerinde İş Dışı Kişisel Bilgisayar Kullanma Oranlarına İlişkin Frekans ve Yüzde Değerleri.

Süre	f	%
0-1 saat	136	61.0
1-3 saat	61	27.4
3-5 saat	11	4.9
5 saatten fazla		
Toplam	15	6.7
	223	100.0

Tablo 2’de katılımcıların iş saatlerinde bilgisayar kullanma oranları incelendiğinde, en fazla 136 kişinin %61 oranıyla 0-1 saat arası, 61 kişinin de %27.4 oranıyla 1-3 saat arası, en az 11 kişinin %4.9 ile iş dışı, kişisel amaçlı bilgisayar kullandıkları belirlenmiştir.

Araştırmanın diğer bulgusu sanal kaytarma davranışları ile iş stresi arasındaki ilişkinin belirlenmesine yöneliktir. Bunun için önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışları ile iş stresi arasındaki ilişkinin belirlenmesi için yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda, önemli sanal kaytarma ($r=0.048$, $p>.05$) ve önemsiz sanal kaytarma ($r=0.034$, $p>.05$) davranışları ile iş stresi arasında düşük düzeyde pozitif ve anlamlı olmayan bir ilişki olduğu bulunmuştur.

İş doyumu ile sanal kaytarmanın önemli ve önemsiz alt boyutları arasında ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan Pearson korelasyon analizi sonucunda ise, hem önemli sanal kaytarma ile iş doyumu arasında ($r=0.108$, $p>.05$) hem de önemsiz sanal kaytarma ile iş doyumu arasında ($r=0.094$, $p>.05$) düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı olmayan bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Son araştırma sorusu ise araştırmada yer alan değişkenlerin (cinsiyet, yaş, iş kolu, iş stresi ve iş doyumu) sanal kaytarma davranışlarını yordayıp yordamadığını içermektedir. İş doyumu, iş stresi, cinsiyet, yaş ve iş kolu değişkenlerinin işyerinde sanal kaytarma davranışlarını yordayıp yordamadığını belirlemek üzere verilere çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular aşağıda Tablo 3 ve Tablo 4’de sunulmuştur.



Tablo 3. Önemli Sanal Kaytarma Davranışlarının Yordanmasına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.

Değişken	B	Ort.	Standart Hata	β	T	p	İkili r	Kısmi r
Önemli sanal kay. (Bağımlı D.)	10.941	19.0448	4.040	-	2.708	.007	-	-
Cinsiyet	0.668	0.4305	0.935	.048	0.715	.475	.081	.048
Yaş	-1.590	0.7892	0.694	-.151	-2.289	.023	-.132	-.154
İş kolu (Bankacılık, Otomotiv satış, Turizm)	-1.390	1.1076	0.595	-.156	-2.337	.020	-.154	-.157
İş Stresi	0.122	33.9865	0.060	.156	2.056	.041	.048	.138
İş Doyumu	0.089	72.8206	0.036	.188	2.492	.013	.108	.167
R= 0.275			R ² =0.076					
F ₍₅₋₂₁₇₎ = 3.555			p=.004					

Tablo 3’den anlaşılacağı gibi cinsiyet, yaş, iş kolu, iş stresi ve iş doyumunu değişkenleri birlikte katılımcıların sanal kaytarmanın önemli sanal kaytarma davranış alt boyut puanları ile orta düzeyde ve anlamlı bir ilişki verdiği söylenebilir (R=0.275, R² = 0.076, T=2.708, F₍₅₋₂₁₇₎= 3.555, p<.05). Adı geçen beş değişken birlikte işyerindeki sanal kaytarmanın önemli sanal kaytarma davranışındaki toplam varyansın yaklaşık %8’ini açıklamaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre, yordayıcı değişkenlerin sanal kaytarmanın önemli sanal kaytarma davranış alt boyutu üzerindeki göreceli önem sırası; iş doyumunu, iş stresi, iş kolu, yaş ve cinsiyettir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde ise, yaş, iş kolu, iş stresi ve iş doyumunu değişkenlerinin önemli sanal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı bir yordayıcı olduğunu göstermektedir. Cinsiyet değişkeni ise anlamlı bir etkiye sahip değildir.



Tablo 4. Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışlarının Yordanmasına İlişkin Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.

Değişken	B	Ort.	Standart Hata	β	T	p	İkili r	Kısmi r
Önemsiz sanal kay. (Bağımlı D.)	13.049	19.8610	3.685	-	3.541	.000	-	-
Cinsiyet	1.102	.4305	.852	.088	1.293	.197	.100	0.087
Yaş	-.512	.7892	.633	-.055	-.809	.420	-.041	-.055
İş kolu (Bankacılık, Otomotiv satış, Turizm)	-.321	1.1076	.543	-.041	-.592	.554	-.050	-.040
İş Stresi	.078	33.9865	.054	.111	1.427	.155	.034	.096
İş Doyumu	.061	72.8206	.032	.146	1.890	.060	.094	.127
R= 0.175			R ² = 0.31					
F ₍₅₋₂₁₇₎ = 1.369			p= 0.237					

Tablo 4’de görüldüğü gibi cinsiyet, yaş, iş kolu, iş stresi ve iş doyumu değişkenleri birlikte katılımcıların önemsiz sanal kaytarma davranış puanları ile düşük düzeyde ilişkilidir ve anlamlı bir ilişki vermemektedir (R=0.175, R² = 0.31, T=3.541, F₍₅₋₂₁₇₎= 1.369, p>.05).

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmadan elde edilen sonuçlara bakıldığında; farklı iş kollarında (banka, otomotiv satış ve turizm) çalışan katılımcıların günlük işyerinde sanal kaytarma davranış yaygınlık oranlarının 0-1 saat arasında %61 olduğu, bu sonucu 1-3 saat ile %27.4 oranının izlediği belirlenmiştir. Araştırmada farklı iş kollarındaki (bankacılık, otomotiv satış ve turizm) beyaz yakalı çalışanların %88.4’ünün günlük işlerinde 3 saate kadar internette iş dışı aktivitelere (*Alışveriş, mail atma-alma, facebook, twitter, instagram, sohbet, haber okuma, video izleme vb.*) zaman ayırdıkları söylenebilir. Elde edilen bu sonucun diğer çalışmalarla tutarlı olduğu görülmektedir. Literatürde konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde; çalışanlar



tarafından işyerinde internetin kişisel amaçlı kullanımını ifade eden sanal kaytarma davranışlarının oldukça yaygın olduğu açıklanmaktadır (Muhl, 2003; Young ve Case, 2003; Lim ve Teo, 2005; Garrett ve Danziger, 2008; Henle ve Blanchard, 2008).

Örgütsel yapıda çalışan iş görenlerin iş saatlerinde yaygın bir şekilde interneti kişisel amaçları için kullanmaları işletmeler ve yöneticiler için önemli bir sorun haline gelmektedir. Bazı araştırmacılar çalışanlarda işyerinde sanal kaytarma türü davranışların nasıl durdurulabileceği hakkında görüş öne sürmektedirler. Bunlardan biri Teksas Üniversitesinden Matthew McCarter ve arkadaşlarının sanal kaytarma davranışlarını engellemek için iki farklı yöntem denedikleri araştırmaları örnek olarak açıklanabilir. Bu yöntemlerden birincisinde işyerinde sanal kaytarmanın otokratik karar süreci ile durdurulması denenmiş, bunun için bir yönetici tarafından internet erişimi kapatılmış ve doğal olarak sanal kaytarma davranışları durmuş ancak bu durum üretimde bir artışa neden olmamış, çalışanlar sık sık çalışmayı durdurup zamanlarını boş geçirmişler (tavana bakma gibi). İkinci yöntem çalışanların interneti kapatıp kapatmamaya oylama ile kendilerinin karar vermesine dayalı bir yöntemmiş, bu noktada, grup oylamasında çalışanlara işleri üzerinde kontrol verilmiştir. Otokratik karara göre ikinci yöntemde çalışanların üretiminin %38 arttığı bulunmuştur. McCarter'a göre çalışanlarda üretim dışı bir davranışı durdurmak için onlara kulak vermek yalnızca sanal kaytarmayı durdurmak için güçlü bir karar olmamıştır, bu durum aynı zamanda iş görenlerin daha sıkı çalışarak gruba daha fazla katkı sağlamalarına da imkan vermiştir (Corgnet vd., 2015: 588).

Sanal kaytarma ve iş stresi arasında anlamlı ilişki olup olmadığı araştırmanın ikinci sorusunda yer almaktaydı. Sanal kaytarmanın önemli ve önemsiz sanal kaytarma alt boyutu ile iş stresi arasında düşük düzeyde olumlu ve anlamlı olmayan bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç literatürde yer alan bazı araştırma sonuçlarıyla da tutarlıdır (Mastrangelo vd., 2006; Stanton, 2002:). Bu sonuçların dışında literatürde sanal kaytarmayı iş stresinden uzaklaşmanın etkili bir yolu olarak öne süren araştırmalar da bulunmaktadır (Lavoie ve Pychyl, 2001; Anandarajan ve Simmers, 2005; Henle ve Blanchard, 2008). Ancak işyerinde bilgisayarı kişisel amaçla kullanmak çalışan açısından her zaman strese verilen bir tepki olmayabilir, çalışanlar bazı durumlarda can sıkıntısından, motivasyon düşüklüğünden, rol belirsizliğinden, örgüte aidiyet duygularının düşük olmasından ve benzeri nedenlerle de sanal kaytarma davranışlarında bulunabilirler.

Araştırmanın üçüncü sorusu sanal kaytarma davranışları ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki olup olmadığının belirlenmesi üzerinedir. Yapılan analiz sonucunda iş doyumunu ile sanal kaytarmanın hem önemli hem de önemsiz boyutları arasında düşük ve anlamlı olmayan bir ilişki olduğu bulunmuştur. Elde edilen bu sonuç literatürde yer alan bazı araştırma sonuçlarıyla da tutarlıdır (Garrett ve Danziger, 2008; Vitak vd., 2011).

Araştırmanın son sorusu araştırmada yer alan değişkenlerin (cinsiyet, yaş, iş kolu, iş doyumunu ve iş stresi) sanal kaytarma davranışlarını anlamlı düzeyde yordayıp yordamadığının belirlenmesi üzerinedir. Cinsiyet, yaş, iş kolu, iş doyumunu ve iş stresi değişkenlerinden önemli sanal kaytarma davranışları üzerinde cinsiyet değişkeni hariç, anlamlı düzeyde yordayıcı oldukları belirlenmiştir. Bu değişkenlerin önemsiz sanal kaytarma üzerinde ise anlamlı düzeyde yordayıcı olmadıkları bulunmuştur. Örgütler açısından çalışanların iş saatlerinde hatta öğle aralarında internete erişimlerinin olması onların mesleki anlamda gelişmelerine,



meslektaşlarıyla daha fazla iletişime geçmelerine, iş doyumlarının artmasına etki eden örgütlerin yararına sonuçlar ortaya koyabilmektedir (Stanton, 2002: 59). Bu sonuçların dışında çalışanların işyerlerinde çalışma saatleri içinde kişisel amaçlı bilgisayar kullanmalarının altında işyerlerinde yaşadıkları iş doyumsuzluğu, stres ve algılanan örgütsel adaletsizlik deneyimlerinin etkisi de bulunabilir (Mastrangelo vd., 2006: 738; Restubog, vd., 2011: 247; Özler ve Polat, 2012: 9; Askew, vd., 2014: 510).

İş saatlerinde çalışanların iş dışı, kişisel amaçlı internet ve iletişim teknolojisi araçları kullanmaları özellikle internetin yoğun kullanıldığı iş kollarında ve örgütlerde gittikçe önemli örgütsel bir sorun haline gelmektedir. Bu konuda yapılacak çalışmalar, çalışanların iş saatlerinde neden sanal kaytarma davranışlarında bulduklarını örgütsel düzeyde anlamayı sağlayacağı gibi yöneticilerin ve örgütlerin, çalışanların bu davranışlarının altında yatan gerekçeleri anlamalarına ve buna göre çalışma yaşamında düzenlemeler yapmalarına da imkan sağlayacaktır. Literatürde çalışanların sanal kaytarma davranışlarında bulunmalarının her durumda olumsuz olmadığını savunan araştırmacılar dikkate alındığında özellikle yaratıcılık, tasarım ve yenilik, yeni fikirler üretme konumundaki araştırma geliştirme (ar-ge) çalışanları için sanal kaytarma öğrenme, kendini ve potansiyellerini geliştirme, ilham alma gibi hususlarda olumlu işlevler görebilir. Bu nedenle sanal kaytarma davranışlarına her örgütsel yapıda olumsuz davranışlar olarak yaklaşmak doğru ve gerçekçi bir tutum olmayabilir. Ancak bu spesifik örgütlerin dışında çalışanlar için sanal kaytarmanın genel olarak literatürde, iş saatlerinde kişisel amaçlı davranışları içermesi nedeniyle üretken olmayan veya üretim dışı davranışlar olarak açıklandığı görülmektedir.

Bu araştırma, katılımcıların sayısı, katılımcıların çalıştıkları iş kolları (banka, otomotiv satış ve turizm), katılımcıların araştırmada kullanılan ölçme araçlarına verdikleri yanıtlarla sınırlıdır. Dolayısıyla araştırmaya katılan katılımcılardan elde edilen veriler tüm araştırma evrenine genellenemez. Araştırmada alan araştırması yöntemi kullanılmış olup, sanal kaytarmanın iş stresi, iş doyumunu ve bazı değişkenlerle (cinsiyet, yaş, iş kolu) ilişkisi incelenmiştir. Gelecekte yapılacak araştırmalarda sanal kaytarma farklı değişkenlerle (örgütsel bağlılık, örgütsel sinizm, işe yabancılaşma, işe adanmışlık, mobbing, sosyal destek gibi) farklı iş kollarında çalışanlar üzerinde ve farklı araştırma yöntemleriyle de incelenebilir.

KAYNAKÇA

Anandarajan, M., Simmers, C., A. (2005). Developing Human Capital Through Personal Web Use in The Workplace: Mapping Employee Perceptions, *Communications of the Association for Information System*, 15, 776–791.

Arseven, A.D. (2001). *Alan Araştırma Yöntemi İlkeler, Teknikler, Örnekler*, Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, (2.Baskı), Ankara.

Askew, K., Buckner, J., E., Taing, M., U., Ilie, A., Bauer, J., A., Coovert, M., D. (2014). Explaining Cyberloafing: The Role of The Theory of Planned Behavior, *Computers in Human Behavior*, 36, 510-519, doi:10.1016/j.chb.2014.04.006

Baltaş, A., Baltaş, Z. (1992). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.



- Beehr, T., A., Newman, J., E. (1978). Job Stress, Employee Health, And Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model, And Literature Review1, *Personnel Psychology*, 31(4), 665-699.
- Blanchard, A., Henle, C., A. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms And External Locus Of Control, *Computers in Human Behavior* 24, 1067–1084.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni SPSS Uygulamaları ve Yorum*, Pegem A Yayıncılık, (5.Baskı), Ankara.
- Cao, X., Vogel, D., R., Guo, X., Liu, H., Gu, J. (2012). Understanding The Influence of Social Media in The Workplace: An Integration of Media Synchronicity And Social Capital Theories, In 45th Hawaii International Conference on System Science, 3938–3947.
- Corgnet, B., Gonzalez, R., H., McCarter, M., W. (2015). The Role of the Decision-Making Regime on Cooperation in a Workgroup Social Dilemma: An Examination of Cyberloafing, *Games*, 6(4), 588-603, doi:10.3390/g6040588
- Çelik, D., A., Telman, N. (2013). *Endüstri Örgüt Psikolojisi Alanında Kullanılan Ölçekler El Kitabı*, Nobel Akademik Yayıncılık, (1. Baskı). Ankara.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve Lisrel Uygulamaları*, Pegem Akademi, (1. Baskı). Ankara.
- de Lara, P., Z., M., Tacoronte, D., V., Ding, J., M., T. (2006). Do Current Anti-Cyberloafing Disciplinary Practices Have A Replica in Research Findings? A Study of The Effects of Coercive Strategies on Workplace Internet Misuse, *Internet Research*, 16(4), 450-467.
- Elias, S., M., Smith, W., L., Barney, C., E. (2012). Age As a Moderator of Attitude Towards Technology in The Workplace: Work Motivation and Overall Job Satisfaction, *Behaviour & Information Technology*, 31(5), 453–467.
- Eren, E. (2008). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayınları, 11.Baskı, İstanbul.
- Garrett, R., K., Danziger, J., N. (2008). Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet Use During Work, *Journal of Computer-Mediated Communication* 13, 937–958, doi:10.1111/j.1083-6101.2008.00425.x
- Henle, C., A., Blanchard, A., L. (2008). The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyberloafing, *Journal of Managerial Issues*, 383-400.
- Jackson, L., A., Ervin, K., S., Gardner, P., D., Schmitt, N. (2001). Gender And The Internet: Women Communicating And Men Searching, *Sex Roles*, 44, 363–379.



- Jia, H., J., R., Karau, S. (2013). Cyberloafing And Personality: The Impact Of The Big Five Traits And Workplace Situational Factors, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20, 358–365. <http://dx.doi.org/10.1177/1548051813488208>.
- Kaplan, M., Çetinkaya, A.,Ş. (2014). Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1), 26-34.
- Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H., Yıldız, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *Business and Economics Research Journal* 6(3), 129-144.
- Kinman, G., Jones, F. (2005). Lay Representations of Workplace Stress: What Do People Really Mean When They Say They Are Stressed?, *Work & Stress*, 19(2), 101- 120.
- Kopelman, R., E., Prottas, D., J., Davis, A., L. (2008). Douglas McGregor's Theory X and Y: Toward a Construct-valid Measure, *Journal of Managerial*, 2, 255-271.
- Lavoie, J., A., A., Pychyl, T., A. (2001). Cyberslacking And The Procrastination Superhighway: A Web-Based Survey of Online Procrastination, Attitudes, And Emotion, *Social Science Computer Review*, 19, 431–444.
<http://dx.doi.org/10.1177/089443930101900403>.
- Liberman, B., Seidman, G., Mckenna, K.,Y., Buffardi, L., E. (2011). Employee Job Attitudes And Organizational Characteristics As Predictors Of Cyberloafing, *Computers in Human behavior*, 27(6), 2192-2199.
- Lim, V., K. (2002).The IT way of Loafing on The Job: Cyberloafing, Neutralizing And Organizational Justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694.
- Lim, V., K., Teo, T.,S.,H. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification And Regulation of Cyberloafing In Singapore An Exploratory Study, *Information & Management*, (42), 1081–1093.
- Lim, V., K., Chen, D., J.,Q. (2012). Cyberloafing At The Workplace: Gain or Drain?, *Behaviour and Information Technology*, 31(4), 343–353
- Locke, E., A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Edit.: M. D. Dunnette, *Handbook of Industrial And Organizational Psychology*, Rand McNally College Publishing Coop, Chicago.
- Mastrangelo, P., M., Everton, W., Jolton, J., A. (2006). Personal Use of Work Computers: Distraction Versus Destruction, *CyberPsychology & Behavior*, 9, 730–741.



- Omar, F., Halim, F., Zainah, A.Z., Farhadi, H., Nasir, R., Khairudin, R. (2011). Stress And Job Satisfaction As Antecedents of Workplace Deviant Behavior, *World Applied Sciences Journal*, (12), 46-51.
- Oravec, J., A. (2002). Constructive Approaches To Internet Recreation To Workplace, *Communications of the ACM*, 45(1), 60–63.
- Örücü, E., Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 99-114.
- Özler, D., E., Polat, G. (2012). Cyberloafing Phenomenon In Organizations: Determinants And Impacts, *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 4(2), 1-15.
- Reinecke, L. (2009). Games At Work: The Recreational Use of Games During Work Hours, *CyberPsychology & Behavior*, 12, 461–465.
- Restubog, S., L., D., Garcia, P., R., J., M., Toledano, L., S., Amarnani, R., K., Tolentino, L., R., Tang, R., L. (2011). Yielding To (Cyber)-Temptation: Exploring The Buffering Role of Self-Control In The Relationship Between Organizational Justice And Cyberloafing Behavior In The Workplace. *Journal of Research in Personality*, 45(2), 247-251.
- Riggio, R., E. (2014). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş*, (Çev. B. Özkara), Nobel Akademik Yayıncılık, (6.Baskı), Ankara.
- Robbins, S., P., Judge, T., A. (2013). *Örgütsel Davranış*, (Çev. İ. Erdem), Nobel Akademik Yayıncılık, (14.Baskı), Ankara.
- Saari, L., M., Judge, T., A. (2004). Employee Attitudes And Job Satisfaction, *Human Resource Management*, 43(4), 395-407.
- Skeels, M., M., Grudin, J. (2009). When Social Networks Cross Boundaries: A Case Study of Workplace Use of Facebook And LinkedIn, *In Proceedings of The ACM 2009 International Conference On Supporting Group Work*, 95–104.
- Stanton, J., M. (2002). Company Profile of The Frequent Internet User, *Communications of the ACM*, 45 (1), 55–59.
- Turunç, Ö. (2015). İş Stresi - Kaytarma İlişkisinde Liderin Rolü Turizm Sektöründe Bir Araştırma, *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1 (2), 142-159.
- Ugrin, J., C., Pearson, J, M., Odom, M., D. (2008). Profiling Cyberslackers In The Workplace: Demographic, Cultural And Workplace Factors, *Journal of Internet Commerce*, 6(3), 75-89.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 59 Ocak - Şubat 2017

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası
Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZİSTAN

<http://www.akademikbakis.org>



Ünal, Ö., F., Tekdemir, S. (2015). Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-118.

Vitak, J., Crouse, J., LaRose, R. (2011). Personal Internet Use At Work: Understanding Cyberslacking, *Computers in Human Behavior* 27, 1751–1759

İNTERNET KAYNAKLARI

Muhl, C., J. (2003). Workplace E-Mail And Internet Use: Employees And Employers Beware, *Monthly Labor Review*, 36-45,
(<http://www.bls.gov/opub/mlr/2003/02/art3full.pdf>, Erişim: 20.05.2016).

Salary.com (2008). Wasting Time at Work 2008,
(<http://www.salary.com/Articles/ArticleDetail.asp?part=par1083>, Erişim: 07.05.2016).

Young, S.,K., Case, C., J. (2003). Employee İnternet Abuse: Risk Management Strategies And Their Effectiveness,(http://netaddiction.com/articles/eia_strategies.pdf , Erişim 17.04.2016).