



**İŞ ÖZELLİKLERİNİN SANAL
KAYTARMAYA ETKİSİ: KAMU
HASTANELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Özge KANIK

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

Temmuz, 2019

Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

İŞ ÖZELLİKLERİNİN SANAL KAYTARMAYA
ETKİSİ: KAMU HASTANELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Özge KANIK

Danışman
Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

AFYONKARAHİSAR 2019

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum "**İş Özelliklerinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Kamu Hastanelerinde Bir Araştırma**" adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça'da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

05/ 07/ 2019

Özge KANIK

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

Jüri Üyeleri : Dr. Öğr. Üyesi Hülya ÖCAL

: Dr. Öğr. Üyesi Ender TUNÇER HELVACIOĞLU

İmza



İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Özge KANIK' ın “**İş Özelliklerinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Kamu Hastanelerinde Bir Araştırma**” başlıklı tezi, 05/07/2019 günü saat 10:00’ da Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği’ nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

ÖZET

İŞ ÖZELLİKLERİNİN SANAL KAYTARMAYA ETKİSİ: KAMU HASTANELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Özge KANIK

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

Haziran, 2019

Danışman: Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

Bu araştırma kamu hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanlarının, iş özellikleri değerlendirmelerinin sanal kaytarma davranışına etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, araştırmada ilk olarak konuyla ilgili yapılan yerli ve yabancı literatür taraması doğrultusunda araştırmanın kuramsal çerçevesi hazırlanmıştır. Araştırmanın devamında, söz konusu konuyla ilgili olarak kamu hastaneleri sağlık çalışanları üzerinde bir anket tekniği uygulanmıştır. Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastaneleri çalışanları oluşturmakta olup, toplamda 435 anket analize dâhil edilmiştir. Anketin iş tanısı ve sanal kaytarma ile ilgili ölçeklerine ilişkin gerekli olan geçerlilik ve güvenirlik analizleri gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların ankete ilişkin vermiş olduğu yanıtların; faktör analizi, frekans, yüzde ve aritmetik ortalamaları belirlenerek; t testi, tek yönlü varyans analizi, Pearson korelasyon analizi ve basit doğrusal regresyon analizi yöntemleri uygulanmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara göre, sağlık çalışanlarının genel anlamda iş özellikleri değerlendirmelerinin olumlu olduğu ve sanal kaytarma davranışlarının düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Ayrıca, gerçekleştirilen analizler sonucunda iş özelliklerinin sanal kaytarma davranışına negatif yönde orta kuvvette anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş özellikleri, sanal kaytarma, sağlık çalışanları.

ABSTRACT

IMPACT OF JOB CHARACTERISTICS ON CYBERLOAFING: A SURVEY IN PUBLIC HOSPITALS

Özge KANIK

**AFYON KOCATEPE UNIVERSITY
THE INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION**

June, 2019

Advisor: Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

This research was carried out to determine the effect of job characteristics evaluations of the health workers working in public hospitals on cyberloafing behavior. For this purpose, firstly, the theoretical framework of the research has been prepared in the light of domestic and foreign literature search on the subject. In the study, a questionnaire technique was applied on health workers in public hospitals. The population of the study is composed of the employees of public hospitals operating in the city center of Afyonkarahisar and a total of 435 questionnaires were included in the analysis. The validity and reliability analyzes of the questionnaire related to the job diagnosis and the scales related to cyberloafing were performed. Respondents' responses to the questionnaire; factor analysis, frequency, percentage and arithmetic mean determined; t test, one way variance analysis, Pearson correlation analysis and simple linear regression analysis methods were applied.

According to the results of this study, it was evaluated that health workers' overall job characteristics were positive and cyberloafing behaviors were low levelled. Moreover, the results of the analyzes revealed that work characteristics had a significant negative effect on cyberloafing behavior in the medium strength.

Key Words: Job characteristics, cyberloafing, health workers.

ÖNSÖZ

Yüksek lisans tez çalışmamda bilgi ve tecrübeleri ile beni yönlendiren ve çalışmamın bilimsel temeller ışığında şekillenmesini sağlayan tez danışmanım sayın hocam Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA'ya sonsuz teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım.

Yine bu çalışma sürecinde; özellikle bilimsel yönde yardım ve katkılarını esirgemeyen sayın hocalarım Doç. Dr. İbrahim KILIÇ'a, Doç. Dr. Elbeyi PELİT'e ve sevgili arkadaşım Merve GÜLEN'e teşekkür ederim.

Hayatımın her döneminde olduğu gibi bu dönemde de en büyük desteği vererek, her zaman yanımda olan annelerim Ayşe KAYMAK ve Aysel ÖZKÜTÜK'e ve babam Mustafa KAYMAK'a teşekkür ederim.

Son olarak; her zaman desteğini hissettiğim, tezimin her aşamasında yanımda olan ve beni her zaman motive eden değerli eşim Özgür KANIK'a ve varlığı ile bana büyük güç ve yaşama sevinci veren biricik oğlum **Kerem Batu KANIK**'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Özge KANIK
Afyonkarahisar, Temmuz, 2019



İÇİNDEKİLER

Sayfa

YEMİN METNİ	ii
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ MÜDÜRLÜĞÜ ONAYI	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ.....	vi
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR DİZİNİ	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA KONULARINA İLİŞKİN TEMEL KAVRAMLAR

1. İŞ ÖZELLİKLERİ KAVRAMI.....	3
1.1. İŞ ÖZELLİKLERİ MODELİNİN GELİŞİMİ	3
1.2. İŞ ÖZELLİKLERİ MODELİ	9
2. SANAL KAYTARMA KAVRAMI	16
2.1. SANAL KAYTARMA ETKİNLİKLERİ.....	18
2.2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI	21
2.3. SANAL KAYTARMAYA NEDEN OLAN ETKENLER	23
2.3.1. Örgütsel Etkenler	23
2.3.2. İş veya Görev ile ilgili Etkenler.....	25
2.3.3. Kişisel Etkenler	27

2.4. SANAL KAYTARMANIN SONUÇLARI	28
2.4.1. İş Performansı.....	28
2.4.2. İş Sorumluluğu	29
2.4.3. Tükenmişlik	30
2.5. SANAL KAYTARMA FAALİYETLERİNİN HUKUKİ BOYUTU	30

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA İLİŞKİSİ: KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

1. İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA İLİŞKİSİ.....	32
2. İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA KONULARIYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	38
2.1. İŞ ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ TÜRKÇE MAKALE ÇALIŞMALARI... 38	
2.2. İŞ ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ YABANCI MAKALE ÇALIŞMALARI 40	
2.3. İŞ ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ TEZ ÇALIŞMALARI	45
2.4. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ YAPILAN YABANCI MAKALE ÇALIŞMALARI	47
2.5. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ YAPILAN TÜRKÇE MAKALE ÇALIŞMALARI	51
2.6. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ TEZ ÇALIŞMALARI.....	59

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ ÖZELLİKLERİNİN SANAL KAYTARMAYA ETKİSİ: KAMU HASTANELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ.....	61
2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	62
3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI	62
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	63

4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ.....	63
4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	65
4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ	66
5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	66
5.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	67
5.2. ÖLÇEK VE ALT BOYUTLARINA YÖNELİK GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI.....	68
5.3. İŞ TANISI ÖLÇEĞİNE İLİŞKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER.....	69
5.4. SANAL KAYTARMA ÖLÇEĞİNE YÖNELİK BETİMSSEL İSTATİSTİKLER	74
5.5. İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMANIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR.	77
5.6. ÇALIŞANLARIN İŞ ÖZELLİKLERİNİN SANAL KAYTARMAYA ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR	83
SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER	86
KAYNAKÇA	97
EKLER.....	113

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. İş Özellikleri Kavramına İlişkin Türkçe Literatür	39
Tablo 2. İş Özellikleri ile ilgili Yabancı Literatür Taraması	42
Tablo 3. İş Özellikleri ile ilgili Tez Çalışmaları.....	46
Tablo 4. Sanal kaytarma İle ilgili Yabancı Literatür Taraması	49
Tablo 5. Sanal Kaytarma ile ilgili Türkçe Literatür Taraması	56
Tablo 6. Sanal Kaytarma İle İlgili Tez Çalışmaları.....	60
Tablo 7. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	67
Tablo 8. İş Tanısı ve Sanal Kaytarma Ölçeklerine İlişkin Geçerlik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	68
Tablo 9. İş Tanısı Ölçeği ve Altölçeklerine İlişkin Betimsel İstatistikler	70
Tablo 10. İş Tanı Ölçeği /Altölçeklerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Analizleri	74
Tablo 11. Sanal Kaytarma Ölçeği /Altölçeklerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Analizleri.....	74
Tablo 12. Sanal Kaytarma Ölçeği ve Altölçeklerine İlişkin Betimsel İstatistikler .	75
Tablo 13. Katılımcıların Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması (t Testi Sonuçları)	78
Tablo 14. Katılımcıların Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması (t Testi Sonuçları)	78
Tablo 15. Katılımcıların Görüşlerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)	79
Tablo 16. Katılımcıların Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)	79
Tablo 17. Katılımcıların Görüşlerinin Mesleklerine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)	80

Tablo 18. Katılımcıların Görüşlerinin Hastanedeki Mevcut Görev Süresine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları).....	81
Tablo 19. Katılımcıların Görüşlerinin Sektördeki Toplam Görev Süresine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları).....	82
Tablo 20. İş Özellikleri ve Alt Boyutları ile Sanal Kaytarma ve Alt Boyutlarının İlişğine Yönelik Korelasyon Katsayıları-Matrisi	83
Tablo 21. İş Özellikleri İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	84



ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1. İş Basitleştirme Süreci ve Sonuçları	4
Şekil 2. İş Özellikleri Modeli.....	10
Şekil 3. İş Zenginleştirme İlkeleri ve İşin Temel Özellikleri	14
Şekil 4. Sanal Kaytarmanın Ana Çerçevesi	23
Şekil 5. DISC (Demand-Induced Strain Compensation) Modeli	26



KISALTMALAR DİZİNİ

%	: Yüzde
Akt.	: Aktaran
ANOVA	: Analysis of Variance (ANOVA)
b _j	: Regresyon katsayısı
DMK	: Devlet Memurları Kanunu
F	: Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre
İÖ	: İş Özellikleri
p	: Önemlilik testlerine ilişkin olasılık değeri
PMS	: Potansiyel Motivasyon Skoru
R ²	: Belirlilik katsayısı
SK	: Sanal Kaytarma
s.s.	: Standart sapma
t	: t testine ilişkin parametre
$\bar{x}$	: Aritmetik Ortalama
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri

GİRİŞ

İnsan hayatını doğrudan ilgilendiren sağlık sektöründe görev yapan çalışanların, görevleri sırasında yapacağı en ufak hata veya hastaya zamanında müdahale etmemenin önemli sonuçlar doğuracağı bilinmektedir. Bu noktadan hareketle kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, iş tanımlarının sanal kaytarma davranışı yapmaya olanak sağlayıp sağlamadığı önem arz etmektedir. Bu çalışmada da kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özellikleri ve sanal kaytarma konuları hakkında araştırma yapılmıştır. Bununla birlikte araştırmada, katılımcıların; yaşlarına, cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, mesleklerine, hastanedeki mevcut görev sürelerine ve sektördeki toplam görev sürelerine göre iş özellikleri değerlendirmeleri ve sanal kaytarma davranışlarında farklılıklar olup olmadığı tespit edilmiştir.

İnternetin çalışma hayatına girmesi ile birlikte kurumların sundukları hizmetler ve iletişim faaliyetleri daha hızlı ve verimli gerçekleşirken, öte yandan çalışanların interneti iş dışında kendi özel amaçları için kullanımı gibi sorunlarla kurumları karşı karşıya bırakmıştır. Bununla birlikte çalışanların internet kullanımı, kurum içi personel yönetimine dair uygulamaların kısıtlı olması veya hiç olmaması gibi sebeplerle çalışanların performanslarının yönetilememesi sorunu ortaya çıkmaktadır (Keklik, 2015). Günümüzde akıllı telefonlar sayesinde internet kullanımı kolaylaşmış ve sanal kaytarma davranışı hemen hemen bütün sektörlerde görülebilir hale gelmiştir. Kurumların başarısında hayati öneme sahip olan insan kaynaklarının etkinliği ve verimliliği önemli bir konudur. Sanal kaytarmanın görülebileceği hizmet sektörlerinden biri olan sağlık sektöründe görev yapan çalışanlar hata kabul etmeyen hizmetleri yerine getirmektedir. Bu kapsamda özellikle sağlık çalışanlarının etkin ve verimli çalışması, kaliteli hizmet sunmaları ve sanal kaytarmanın sebep olduğu verimlilik kayıplarının önlenmesi büyük önem taşımaktadır.

Günümüzde kurumların karşılaştığı en büyük sorunlardan biri muhtemelen çalışanların motivasyon eksikliğidir. Çalışanların motive edilerek, performansta iyileşme ve çalışan memnuniyeti sağlanması için ise işlerin yeniden tasarlanarak zenginleştirilmesi gerekmektedir (Hartijasti ve Fatonah, 2015). Bu kapsamda işlerin zenginleştirilmesi amacını taşıyan motivasyon teorilerinden İş Özellikleri Modeli

önem arz etmektedir. Söz konusu model; beceri çeşitliliği (işin gerçekleştirilmesi esnasında çalışanların ne derece farklı beceri kullandığı), görev kimliği (görevi başından sonuna kadar ne derece çalışanın kendisinin gerçekleştirdiği), görevin önemi (görevin organizasyon içindeki ve dışındaki kişilerin yaşamlarına etki derecesi), özerklik (işin çalışana ne derece özgürlük ve karar verme yetkisi verdiği), geri bildirim (çalışanın görev sırasında işin kendisinden ne derece açık bilgilendirme aldığı) olmak üzere beş iş özelliğinden oluşmaktadır. Yapılan araştırmada, sağlık sektörünün en önemli kurumlarından biri olan kamu hastanelerinde Hackman ve Oldham'ın iş özellikleri modeli kapsamında çalışanların iş tanımlarının düzenlenerek zenginleştirilmesi sonucunda sanal kaytarma davranışlarının azaltılabileceği düşüncesinden yola çıkılmıştır. Literatürde bu iki kavram arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmaların yetersiz olduğu görülmektedir. Araştırmanın hem seçilen sektör hem de konu itibarıyla özgün nitelik taşıdığı düşünülmektedir. Bu konularda yapılan çalışmaların sınırlılığı araştırmanın önemini daha da ön plana çıkarmaktadır. Bundan dolayı bu çalışmada, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özellikleri ve sanal kaytarma davranışları tespit edilip, söz konusu kavramlar arasındaki ilişki test edilmiştir.

Bu kapsamda tezin ilk bölümünde iş özellikleri ve sanal kaytarma kavramlarının yerli/yabancı literatür taraması yapılarak söz konusu konunun önemi ve kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur. Tezin ikinci bölümünde, iş özellikleri ve sanal kaytarma kavramlarının birbirleriyle ilişkisine ve söz konusu kavramlarla ilgili yerli ve yabancı literatürde bulunan çalışma sonuçlarına değinilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise Afyonkarahisar il merkezindeki kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, iş özellikleri değerlendirmelerine ve sanal kaytarma davranışlarına ilişkin araştırma bulgularından bahsedilerek, elde edilen sonuçlar tartışılmış ve söz konusu konuyla ilgili yöneticilere, araştırmacılara ve literatüre yönelik öneriler sunulmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

TEMEL KAVRAMLAR

Araştırmanın bu kısmında iş özellikleri kavramı, iş özellikleri modelinin gelişimi ve iş özellikleri modelinden bahsedilmiştir. Daha sonrasında ise sanal kaytarma kavramına, sanal kaytarma etkinliklerine, sanal kaytarma davranışlarına, sanal kaytarmaya neden olan etkenlere, sanal kaytarma sonuçlarına ve sanal kaytarmanın hukuki boyutuna yer verilmiştir.

1. İŞ ÖZELLİKLERİ KAVRAMI

Hackman ve Oldham tarafından geliştirilen iş özellikleri modeli çalışanların işlerinde motive oldukları unsurları belirlemeye yönelik olan bir iş tasarımı yöntemidir (Baykal ve Koçak 2018:92). İş özellikleri modeli, hem yeniden tasarlanmadan önce zenginleştirilmesi gereken işlerin teşhisinde hem de yeniden tasarlanan işlerin çalışanlar üzerindeki etkilerinin değerlendirmesinde kullanılmaktadır (Hackman ve Oldham, 1975:159).

Hackman ve Oldham, örgütsel verimliliğin sağlanmasındaki en büyük etkeni, çalışanlar ile yaptıkları işler arasındaki ilişkinin kalitesi olarak açıklamışlardır. Eğer kişi-iş uyumu gerçekleştirilirse verimli olarak çalışan kişi yaptığı işten sağladığı verimi kişisel olarak ödül olarak algılayacaktır. Tam tersi durumda ise, çalışan kendi özelliklerine uygun olmayan bir işte çalıştığından memnuniyetsizlik hissedecek ve yaptığı işi bir ceza olarak görecektir (Hackman ve Oldham, 1980: 4).

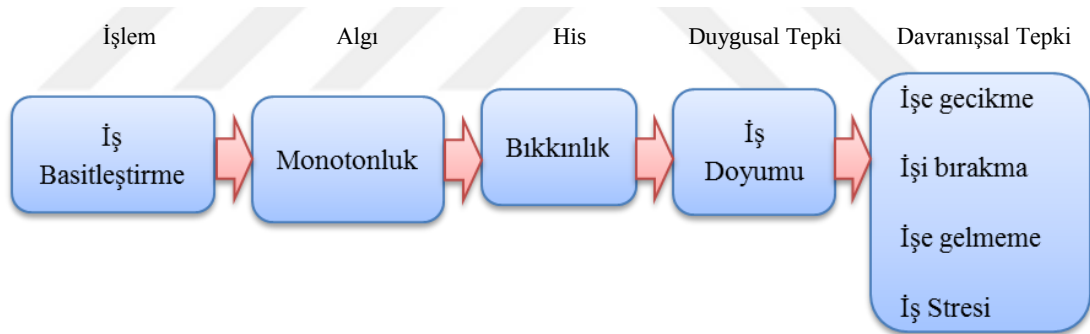
Bu kısımda öncelikle iş özellikleri kavramı ve iş özellikleri modelinin gelişimi hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonra ise iş özellikleri modelinin içeriği hakkında detaylı olarak bahsedilmiştir.

1.1. İŞ ÖZELLİKLERİ MODELİNİN GELİŞİMİ

Sanayi devrimi sırasında insanların fabrikalarda çalışmak amacıyla bir araya gelmesiyle iş faaliyetlerinin organizasyonu sorusu gündeme gelmiştir. Adam Smith (1776)'ın bu konu hakkındaki görüşü, karmaşık işlerin basitleştirilmesiyle çalışanların işlerinde uzmanlaşacakları ve dolayısıyla farklı işlere geçiş yapmaları gerekmeyeceği için zaman tasarrufu yapılabileceği yönünde olmuştur. Bu görüşlere ek olarak Charles Babbage (1835), iş basitleştirmesinin bir başka yararının da daha

az beceri sahibi ve bu nedenle daha ucuz işgücü gerektirmesi olduğuna dikkat çekmiştir. Bu kapsamda iş basitleştirme düşüncesi Charles Babbage ve Adam Smith'in katkılarıyla meydana gelmiştir (Parker ve Wall, 2009:114).

20. yüzyılın başlarında Frederick W. Taylor öncülüğünde ortaya atılan “bilimsel yönetim yaklaşımı” ile iş basitleştirme yaklaşımı sistematik olarak hayata geçirilmiştir (Griffin ve McMahan vd., 1993:4). Bu yaklaşım işleri gerçekleştirirken en verimli yolların tanımlanılmasını ve işin bu temelde yapılandırılmasını içermektedir. Taylor, Smith ve Babbage'nin yatay iş bölümüne ek olarak işi daha dar kapsamlı bölümlere ayırarak çalışanların işlerini nasıl yürüteceğine dair yetkilerinin bir kısmını üzerlerinden alması dolayısıyla dikey iş bölümüyle de ilgilenmiştir (Parker veWall, 2009:114). Taylor'un bilimsel yönetim yaklaşımı; iş bölümü, işi yerine getirmeye yönelik en iyi yolun bulunması, teşvikli ücret sistemleri ve çalışanların bilimsel yöntemlerle seçilmesi varsayımlarına dayanıyordu. (Koçel, 2003: 199, Bolat, T., Bolat, O.İ., Aytemiz Seymen ve Erdem, 2009).



Şekil 1.İş Basitleştirme Süreci ve Sonuçları

Kaynak: Bilgiç, 2008:67

Hackman ve Oldham'a (1980) göre iş tasarımı ve zenginleştirme hareketi Taylor (1911)'un bilimsel yönetim yaklaşımına bir yanıt olarak başlamıştır (Ayandele ve Nnamseh, 2014:90).

Basitleştirilen ve standartlaşmış işler çalışanlarda monotonluk, bıkkınlık, iş tatminsizliği, işe gecikme, işe gelmeme, işi bırakma ve iş stresi gibi olumsuz psikolojik durumlara neden olacaktır. Yüksek işsizlik ve düşük ücretlerden dolayı,

sadece asgari ihtiyaçlarını karřılamayı dűřünebilen çalıřanlar ilk olarak bu sorunlarını dillendiremeseler de, zamanla eęitim ve refah seviyelerindeki artıřla iřlerin basitleřtirilmesine olan tepkilerini dile getirmişlerdir. Bu kapsamda 1960'lı yıllarda yapılan çeřitli ampirik çalıřmalar sonucu iřlerin tasarım řeklinin çalıřan tutum ve davranıřlarını önemli lűde etkileyebileceęi kanıtlanmıřtır. Bu çalıřmaların sonucunda; iřleri basitleřtirmenin ve standartlařtırmanın özellikle motivasyon eksiklięi, dűřűk performans ve iř tatminsizlięi gibi olumsuz durumlara yol açtıęı grűlműřtűr. Bu kapsamda iřlerin tasarlanması, iřlerin zenginleřtirilmesi ve geniřletilmesi kapsamında yeniden gűndeme gelmiřtir (Bilgiç, 2008:67-68).

İř geniřletme ve iř zenginleřtirme, řekil 1'de grűldűęű gibi basitleřtirilmiř iřlerin kiřilerde meydana getirdięi olumsuz duyguları önlemek ve bu duygulara neden olan sorunlara zűm getirmek amacıyla iřlere yatay veya dikey olarak yeni görevler yűklenerek yapılarının deęiřtirilmesidir. İřlere yatay olarak görevler yűklenmesi yani iř geniřletmesi sonucunda yapılan iřin gűlűk derecesi, sorumluluk duygusu, iři yaparken gerçekleřtirilen beceri çeřitlilięi sabit kalmakta, yani çalıřanın yaptıęı faaliyetler sayı ve çeřitlilik açısından artırılmamaktadır (Uyargil vd., 2010:73). Örneęin, görevi yalnızca doktoruna yardımcı olmak olan hemřirenin görevlerine hasta giriři yapıp, hastaları karřılamak gibi görevlerinin de eklenmesidir. İř zenginleřtirme sonucunda ise, iřin içerięinin çalıřanlara; kiřisel geliřim, bařarı, tanınma olanaęı saęlaması ve çalıřanın sorumluluęunu artırması nedeniyle iřin daha anlamlı hale getirilmesi söz konusu olmaktadır. Örneęin, űretim tesisinde depo memuru olarak görev yapan çalıřana azalan malzemeler ile ilgili sipariř verme yetkisinin verilmesi ile sorumluluęunun artırılmasıdır (Gűrol vd., 2013:112). İř zenginleřtirme sűrecinde çalıřan iřinin planlama, karar alma ve yűrűtme ařamalarında söz sahibi olmakta ve iř geniřletmeye göre çalıřanların iřine motivasyonu daha fazla artmaktadır. (Uyargil vd., 2010: 73-74).

İř zenginleřtirme ve iř geniřletme kavramlarının gűndeme geldięi 1950-1960 lı yıllarda iř davranıřlarıyla ilgili çalıřmalar sonucunda iř özellikleri modelinin temel tařları oluřmaya bařlamıřtır (Taber ve Taylor, 1990:467). Bu çalıřmalardan en önemlisi Walker ve Guest (1952)'in iř blűmű sonucu basitleřtirilmiř iřlerin çalıřanların űzerindeki olumsuz etkilerinin űzerinde durduęu çalıřmasıdır. Charles Walker ve Robert Guest (1952) gibi arařtırmacılar, montaj hattındaki çalıřanlar

üzerinde yaptığı araştırmalarında tekrarlayan işlerde çalışanların üretkenliklerinin azaldığını, zamanında işe gelmediklerini ya da işlerini ve ekipmanlarını sabote edip, verimliliği azaltan şekilde davrandıklarından bahsetmişlerdir. Bu çalışma, araştırmacıları yapılan işlerin içsel motivasyonları hakkında düşünmeye yöneltmiştir (Walker ve Guest, akt. Bilgiç, 2008:68).

İş özellikleri modeli, işlerin yeniden tasarlanması ile çalışanların motivasyonunu ve iş tatminini artıracaktır. Hackman ve Oldham o zamana kadar geliştirilmiş motivasyon teorilerini incelemiş ve çalışmalarının temellerini bu teoriler çerçevesinde atmıştır. Araştırmacılar, işlerin yeniden tasarlanması uygulamalarının çalışanların motivasyonlarına ekilerini inceleyen teorileri; Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, Aktivasyon Teorisi ve Sosyo- Teknik Sistem Yaklaşımı şeklinde yorumlamışlardır (Hackman ve Oldham 1980:446). Çalışmanın ilerleyen kısmında, söz konusu teoriler incelenecektir.

Herzberg'in çift faktör kuramı (Hijyen-Motivasyon Kuramı), beyaz yakalı profesyonel çalışanların meslekleri hakkında neyin iyi neyin kötü hissettirdiğini tanımlamaları için yaptıkları anketlerin analizi sonucunda ortaya çıkmıştır. Herzberg mevcut olduklarında iş tatminine neden olan faktörleri motive ediciler ve mevcut olmadığında iş tatminsizliğine neden olan faktörleri ise hijyenler olmak üzere iki grupta toplamıştır. Motive edici faktörler işin içeriği ile ilişkili olan; işin türü, iş ile ilgili sorumluluk derecesi, başarı, tanınma, yükselme gibi faktörlerdir. Hijyen faktörler ise çalışanların yaptıkları işler bağlamında; kazançlar, çalışma koşulları, yönetim türü, temel ücret ve şirket politikaları, kişiler arası ilişkiler gibi faktörlerdir (Riggio ,2014:200). Çift faktör kuramı, çalışanların işlerine motive olmaları ve yüksek performans göstermelerinin motive edici faktörlerdeki düzenlemeler ile gerçekleşeceğini söylemektedir. Hijyen faktörler çalışanların motive olması için gerekli olmasına rağmen sadece bu değişkenlerde yapılacak düzenlemeler ile istenilen motivasyona ulaşmak mümkün olmayacaktır. Herzberg'in çift faktör kuramı, iş zenginleştirme yönteminin kullanılmasına öncülük ederek iş tasarımı çalışmalarına katkı sağlamıştır. Burada önemli olan nokta çalışanların zenginleştirilmiş işlere karşı gösterecekleri tutum ve davranışlardır (Hackman ve Oldham, 1976:251-252). Bu model iş zenginleştirme yöntemini temel alması ve çalışanların işlerin yeniden tasarımı sonucu yüksek motivasyon ve iş tatmini

sağlayacağını göstermesi nedeniyle iş özellikleri modelinin kuramsal temellerini oluşturmaktadır (Demirbaş 2008:10).

Scott, iş verimliliğine yarar sağlamayan fonksiyonlarda düşük aktivasyon düzeyi ile çalışanların, kendilerini harekete geçirecek uyaranlara nasıl tepki verdiklerini gösteren bir dizi çalışmayı gözden geçirmiştir (Scott, 1966:3). **Aktivasyon teorisi**, basitleştirilmiş rutin ve tekrarlayan işler ile çalışanların verimliliğinin azalmasını ilişkilendirmektedir. Bu kapsamda Scoot (1966), son derece rutin işlerde çalışanların genellikle görevlerinde çalışmak yerine; günlük hayallere dalmak, başkalarıyla sohbet etmek, duruş ve pozisyonunun sık sık yeniden ayarlamasını yapmak vb. davranışlarda bulunduklarını gözlemlemiştir. Aktivasyon teorisi, bu türdeki davranışları açıklamaya yardımcı olabilir (Scott, 1996:15). Temel olarak, aktivasyon teorisi çalışanın uyarılma seviyesinin azaldığı yani başka bir ifadeyle düşük aktivasyon düzeyi ile çalıştığı durumlarda yukarıda belirtilen davranışları göstereceğini belirtmektedir. Diğer taraftan, uyaranların değişen veya beklenmedik durumları, bireyin aktif ve daha uyanık kalmasını sağlamakta ve zamanla çalışan farklı bir uyarılma durumuna bile uyum sağlayabilmektedir. Aktivasyon teorisine dayanan işin yeniden tasarımı çalışmalarına göre, çalışanın düşük aktivasyon düzeyi göstermesinin engellenmesi beklentisiyle iş rotasyonu, yani başka bir ifadeyle çalışana belirli zamanlarda farklı iş deneyimleri verilmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda çalışanlar yeni aktivasyon düzeylerine bile hızlı bir şekilde adapte olmaktadır. Ancak çalışana yeni verilen görev eski görevi kadar sıkıcı ise, o zaman uzun vadeli kazanımlar söz konusu olmayacaktır.(Hackman ve Oldham, 1980:446).

Sosyo - Teknik Sistem Yaklaşımı, yukarıda bahsedilen teorilerden farklı olarak tekil çalışma planlarıyla ilgilenmeyip grup çalışması planlarına odaklanmıştır. Bu yaklaşım 1950’li yıllarda Londra’ da Tavistock İnsan İlişkileri Enstitüsünde ortaya çıkmıştır (Trist ve Bamforth, 1951). Yaklaşım örgütlerin çevre ile uyumunun ele alınarak sosyal ve teknik alt sistemlerinin ayrımı ve bu alt sistemlerin optimizasyonunuyla paralel tasarımının olması gerektiği düşüncesine dayanmaktadır (Cherns 1976:787). Sosyo teknik sistem yaklaşımının iş tasarımına uygulanması ile birlikte özerk çalışma grupları düşüncesi ortaya çıkmıştır. Burada üzerinde durulması gereken konu özerk çalışma gruplarına tavsiye edilen çalışma özelliklerinin iş

özellikleri modeline paralel olmasıdır. Örneğin; grupların gerçekleştirmeleri gereken çeşitli anlamlı görevlere ve aynı zamanda karar yetkisine sahip olmaları gerekmektedir. Bunun yanı sıra grupların, üyelerin eğitimi ve grup kaynaklarının yönetimi konusunda da ortak karar verme sorumluluğunu üstlenmeleri gerekmektedir (Parker vd., 2009:116).

Yaklaşımın kavramsal temelini, Lawler, Porter ve Vroom tarafından ortaya atılan bekleyiş motivasyon teorisi oluşturmaktadır. Bekleyiş motivasyon teorisine göre çalışanlar yaptıkları işlere uygun oldukları takdirde sadece işlerini iyi yapmaktan zevk aldıkları ve işlerinde kötü performans sergilediklerinde kötü hissettikleri nedeniyle işlerini daha iyi yapmaya çalışacaklardır. Bu doğrultuda bir işin hangi özelliklerinin çalışanların içsel motivasyonunu artıracaklarını araştırmak gerekecektir. (Hackman ve Oldham, 2010:464).

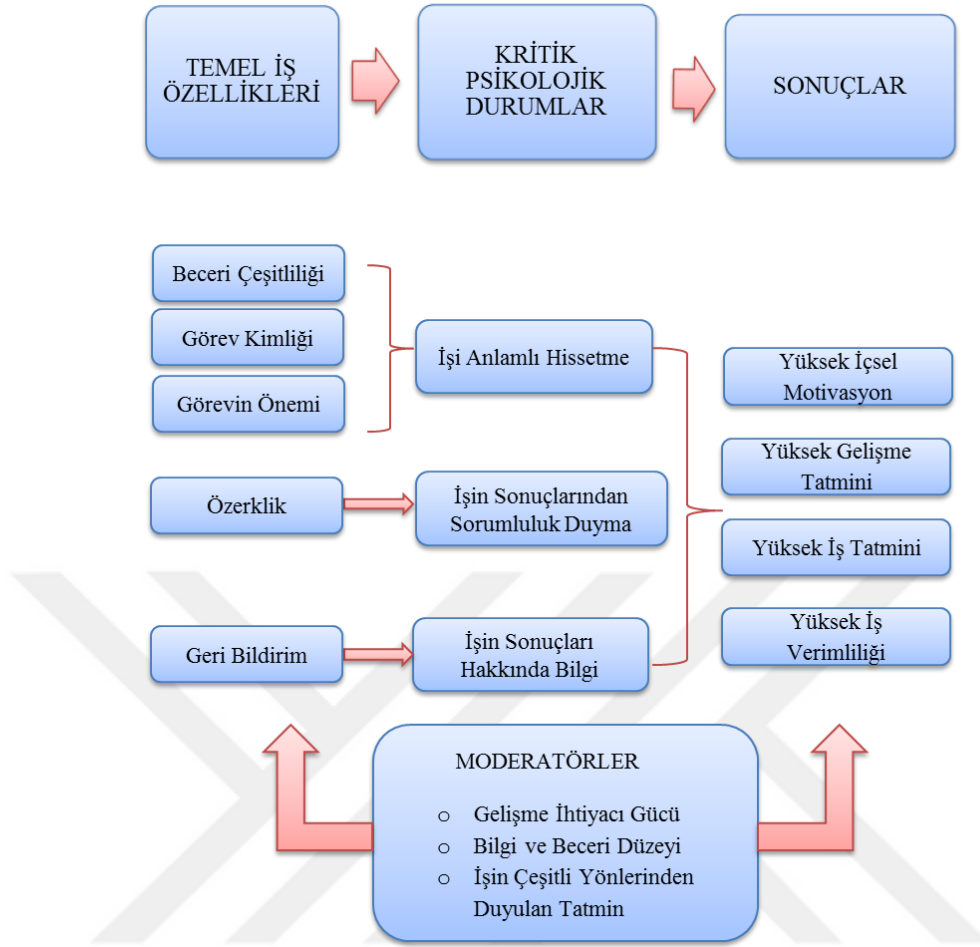
İş özellikleri modelinin teorik temelleri Turner ve Lawrence (1965)'ın, işin nesnel özellikleri ve çalışanın işine verdiği tepkiler arasındaki ilişkisine odaklanan iş tasarımı araştırmasına dayanmaktadır. Bu araştırmacılar, çalışan memnuniyeti ve işe devamlılık ile olumlu bir şekilde ilişkilendirdiği tahmin edilen altı "gerekli iş özelliği" önlemlerini geliştirdiler. Bunlar; görev çeşitliliği, özerklik, zorunlu etkileşim, isteğe bağlı etkileşim, bilgi ve beceri düzeyi gerekliliği ve sorumluluktur (Turner Lawrence, akt. Hackman ve Lawler, 1971:261). Gerekli iş özellikleri endeksi ile çalışan tatmini ve devamsızlık arasındaki beklenen olumlu ilişkiler sadece küçük kasabalarda bulunan fabrika çalışanlarında gözlenmiştir. Şehirlerde faaliyet gösteren fabrika çalışanları için iş tatmini ters yönde ilişkili olup, devamsızlık endekisle ilişkisiz kalmıştır. Bunun üzerine araştırmacılar, gerekli iş özellikleri endeksinden yüksek puan alan çalışanların tepkisinde kültürel geçmişlerindeki farklılıkların etkisi olduğu sonucuna varmıştır (Hackman ve Lawler 1971:261). Blood ve Hulin (1967-1968) tarafından yapılan sonraki araştırma kültürel faktörlerin işlerin tasarımına karşı olumlu tepkiler verdiği fikrine destek sağlar niteliktedir (Hulin ve Blood, 1968:45).

Hackman ve Lawler (1971) tarafından yapılan bir çalışma, iş özelliklerinin işyerinde çalışan tutumlarını ve davranışlarını doğrudan etkileyebileceğine dair daha fazla kanıt sağlamaktadır. Öncelikle temel iş özellikleri olarak adlandırdıkları ve

önceki araştırmalarda da kullanılanlardan da uyarlanarak 4 iş özelliği belirlemişlerdir. Bunlar; (a) çeşitlilik, (b) görev kimliği, (c) özerklik ve (d) geri bildirim özellikleridir (Hackman Lawler, 1971:265). Araştırmacılar, belirledikleri temel iş boyutlarının, çalışanların motivasyonu, iş tatmini ve iş performansına olumlu etki göstereceği sonucuna ulaşmıştır. Bununla birlikte Hackman ve Lawler, çalışanların yüksek büyüme ihtiyacına sahip olanlarının özellikle temel iş boyutlarının; motivasyon, tatmin, performans artışı ve işe devamı konularında olumlu yanıt vermeleri gerektiğini öne sürmüşlerdir. Bu durumun nedenini ise yüksek büyüme ihtiyacına sahip olan çalışanların, karmaşık işlerin sunduğu fırsat ve ödüllere değer verme olasılığının yüksek olması gerektiğine bağlamışlardır. Çalışmanın sonuçları genel olarak, temel boyutlarında yüksek işlerde görev yapan çalışanların; yüksek iş motivasyonu, memnuniyet, performans ve katılım gösterdikleri hipotezini desteklemektedir. Ayrıca, Hackman ve Lawler büyüme ihtiyacı gücü yüksek olan çalışanlar büyüme ihtiyacı gücü düşük olan çalışanlara göre karmaşık ve zor işlerde daha olumlu yanıt verdikleri sonucuna ulaşmışlardır. (Hackman Oldham 1976:254-255). Bunlara ek olarak, iş tasarımının kişilerarası özelliklerinin etkisinin araştırılmasına olanak sağlaması için Turner ve Lawrence'ın çalışmalarında zorunlu etkileşim ve isteğe bağlı etkileşim olarak nitelendirilen özelliklerinden esinlenerek, diğer kişilerle ilgilenme ve arkadaşlık fırsatları olarak adlandırdıkları iki yeni özelliği araştırmalarına dâhil etmişlerdir (Hackman Lawler, 1971: 265).

1.2. İŞ ÖZELLİKLERİ MODELİ

İş özellikleri modelinde işe motive etmek amacıyla çalışanlarda nitelik ve iş deneyimine uygun değişimler yapılarak işin yeniden tasarlanması ve çalışanın performansının artırılması hedeflenmektedir. Hackman ve Oldham tarafından düzenlenerek meydana getirilen modelde, işin motivasyonel potansiyalini üç kritik psikolojik durumun oluşturduğu ve bu üç kritik psikolojik durumu da beş temel iş özelliğinin ürettiği savunulmaktadır. İşin motive edici potansiyelini artıran temel iş özellikleri: beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin önemi, özerklik ve geri bildirimdir (Thakor ve Joshi, 2005:585, Hackman ve Oldham, 1980:77, 1976: 255-259).



Şekil 2. İş Özellikleri Modeli

Kaynak: Hackman ve Oldham, 1980: 90.

Modelde temel iş özellikleri olarak beş, toplamda yedi iş özelliği tanımlanmıştır. Bunlar;

Beceri Çeşitliliği: İşin gerçekleştirilmesi için gerekli olan faaliyetlerin yapılması esnasında çalışanların ne derece farklı beceri ve yeteneklerini kullanmaları gerektiğini ifade etmektedir. Çalışanlar yetenek ve becerilerinin sürekli geliştirmesi gereken faaliyetleri gerçekleştirerek işini yapıyorsa işin beceri çeşitliliği özelliği yüksektir ve çalışan işini anlamlı bulacaktır (Hackman ve Oldham 1980:78). Örneğin; bir doktorun okulda ve katıldığı tüm seminer ve kurslarda öğrendiği farklı beceri ve yeteneklerini görevini yerine getirdiği hastanede hastalar üzerinde uygulayabilme durumunu elde etmesidir (Baykal ve Koçak, 2018:93).

Görev Kimliği: Bütün bir görevi başından sonuna gözle görülebilir bir sonuç elde edilene kadar çalışanın kendisi tarafından gerçekleştirmesidir. Çalışanlar görevlerinin tamamını ya da büyük bir kısmını gerçekleştirdikleri takdirde işlerini anlamlı bulacaklardır (Hackman ve Oldham, 1980:78). Küreselleşme ve teknolojik gelişmelerin oluşması sonucunda günümüz koşullarında iş hayatındaki görev kimliği çeşitlenmektedir (Wegman, Hoffman, Carter, Twenge ve Guenole, 2016). Örneğin; hastanenin kan alma bölümünde çalışan hemşirelerin sadece hastaların kanını alma işlemini gerçekleştirirken ameliyathane hemşirelerinin hastanın ameliyat öncesi, sonrası ve sonrasındaki bakımından sorumlu olmasıdır.

Görevin Önemi: Yapılan işin, organizasyon içindeki ve dışındaki tüm insanların yaşamlarına ne derece etkisi olduğu ile ilgilidir. Eğer bir çalışan yaptığı işin diğer insanların hayatlarına olumlu bir etkisi olduğunu düşünüyorsa işini daha anlamlı bulmaktadır (Hackman ve Oldham, 1980:79). Örneğin; hastalığın teşhis ve tedavi sürecinde etkin rol oynayan doktorun verdiği tedavi yöntemleri doğrultusunda hastasını iyileştirmesidir.

Özerklik: Yapılan işin planlanmasının ve gerekli prosedürlerin belirlenmesinin çalışanın inisiyatifine bırakılması yani bir işin çalışana ne derece özgürlük ve karar verme yetkisi sunmasıdır. Özerklik artıkça çalışan yapılan işin sonucunda oluşan başarı ve başarısızlıklardan kendisini daha fazla sorumlu hissedecektir (Hackman ve Oldham, 1980:79-80). Örneğin; kurumsal bir firmada proje yöneticisi olarak çalışan bir mühendisin anahtar teslim proje mantığıyla çalışmasına izin verildiği takdirde projenin tüm sorumluluğunu üstlenmesidir (Baykal ve Koçak, 2018:94).

İşten Alınan Geri Bildirim: Çalışanın yaptığı iş sırasında ortaya koyduğu performansı hakkında işin kendisinden ne derece doğrudan ve açık bilgilendirme aldığıdır. Bu geri bildirim doğrudan iş ile ilgili olmalıdır. Örneğin; bir doktor hastasını iyileştirdiğinde, işini düzgün yaptığı geri bildirimini işin kendisinden doğrudan alacaktır (Hackman ve Oldham, 1980:80).

İş özellikleri modelindeki beş temel iş özelliğine ek olarak iki özellik daha işin niteliğini ve çalışanların işe olan tepkilerini daha iyi anlayabilmek için önemlidir. Bunlar;

İlgili Kişilerden Alınan Geri Bildirim: Çalışanın performansı hakkında yöneticisi veya iş arkadaşlarından aldığı geri bildirimin derecesidir. Bu özellik temel iş özellikleri arasında yer almayıp işin kendisinden alınan geri bildirim durumunu tamamlamak amacıyla modele dâhil edilmiştir (Hackman ve Oldham, 1974:9).

Kişilerle İlgilenme: Çalışanın işini gerçekleştirirken diğer kişilerle ne derece yakın ilişki kurması gerektiğinin ölçüsüdür. Bu özellik organizasyon içindeki iş ile ilgili kişilerle ve organizasyon dışındaki örgütsel müşteriler ile ilişkiyi de içermektedir (Hackman ve Oldham, 1974:9).

Araştırmacılar modeli oluştururken içsel iş motivasyonu olarak nitelendirdikleri kavramdan yola çıkmışlardır (Hackman ve Oldham, 1980:71). İçsel iş motivasyonu çalışanların finansal kazançlar dışındaki iş unsurları olan başarı ve kişisel gelişim gibi içsel özellikleri olarak açıklanmaktadır (Lawler, Hackman ve Kaufman, 1973:50). İçsel iş motivasyonu yüksek olan çalışanların duyguları işini ne kadar iyi yaptığına bağlıdır. Çalışan işini iyi yaptığı zaman bunu bir ödüllendirme olarak görecektir ve kendini işini sürekli iyi yapmaya teşvik edecektir. İşini kötü yaptığı zaman ise huzursuz hissedecek ve bu durumla bir daha karşılaşmamak için işini kötü yapmaktan kaçınacaktır (Hackman ve Oldham, 1980:71-72). İçsel iş motivasyonunun temeli çalışanın yüksek performans gerçekleştirdiğinde olumlu düşük performans gerçekleştirdiğinde ise olumsuz duygular hissetmesine dayanmaktadır. Bu kapsamda bir işin motivasyonel potansiyali düşükse çalışanın içsel iş motivasyonu da düşük motivasyonel potansiyali yüksekse çalışanın içsel iş motivasyonu da yüksek olacaktır (Hackman ve Oldham, 1980:82).

İş özellikleri modeline göre, bir işte içsel iş motivasyonunun oluşarak bu durumun kalıcı olabilmesi için gerekli üç kritik durum şunlardır: Çalışanın işini anlamlı hissetmesi, işinin sonuçlarına yönelik sorumluluk alması ve işinin sonuçları hakkında bilgi edinmesidir. Söz konusu üç kritik psikolojik durumdan bir tanesinin olmaması durumunda, içsel motivasyon düşecektir. (Aşan, 1999:65).

İş Anlamlı Hissetmeye Yönelik Özellikler: Çalışanın işinin ne derece anlamlı bulduğu ayrıca kendisinin ve başkalarının hayatı için ne derece önem taşıdığını düşünmesidir. Söz konusu model yukarıda açıklanan temel iş

özelliklerinden beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü ve görevin önemini kapsamaktadır. (Hackman ve Oldham, 1975:162).

Sorumluluk Almaya Yönelik İş Özellikleri: Çalışanın yaptığı işin sonuçlarından kendisini sorumlu hissetmesidir. Çalışan sorumluluğunu aldığı bir işi tamamladığında özgüveni artacak ve bu durum içsel iş motivasyonunu da artıracaktır. Çalışanların yaptıkları işlerde sorumluluk almaya yönelik özellik temel iş özelliklerinden özerkliktir. (Hackman ve Oldham, 1975:162).

Sonuçlar Hakkında Bilgi Sahibi Olmaya Yönelik İş Özellikleri: Çalışanların yaptıkları işlerle ilgili başarı veya başarısızlıkları hakkında bilgilendirilmesidir. Çalışanların yaptıkları işlerle ilgili olarak yöneticileri tarafından bilgilendirilmesi çalışan verimliliğini azaltabilmektedir. (Dodd ve Ganster, 1996:331).

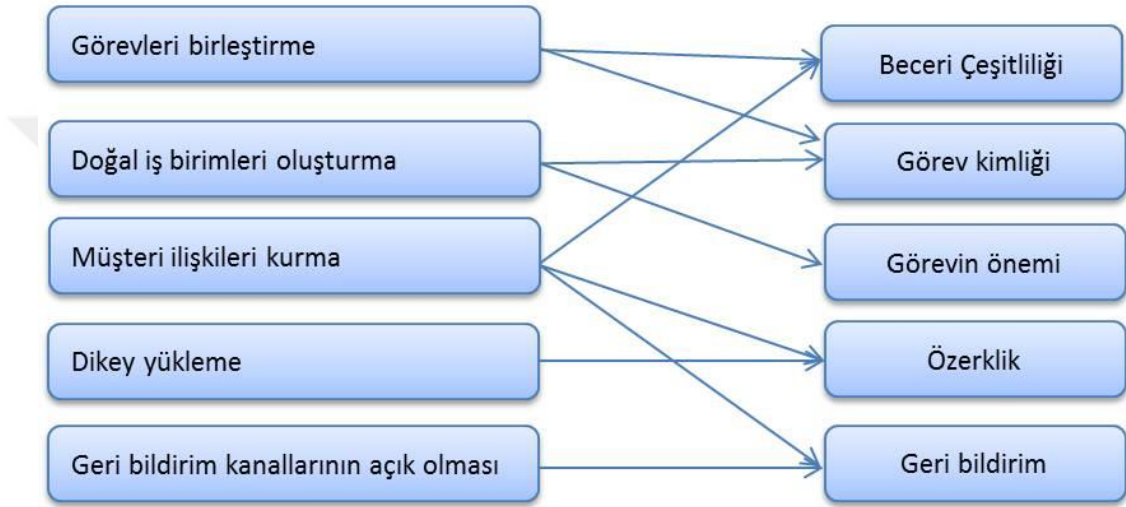
Kritik psikolojik durumların iş tatminini, içsel iş motivasyonunu ve performansını artırdığı devamsızlık ve işgören devrini ise azalttığı ifade edilmektedir. Hackman ve Oldham tarafından oluşturulan temel iş özelliklerinin yüksek olması durumunda çalışanlar yüksek iş motivasyonu, yüksek performans, yüksek iş tatmini, düşük devamsızlık ve düşük işgören devri ile sonuçlanacağını yaptıkları çalışmalar ile ortaya koymuşlardır. Ayrıca temel iş özelliklerine göre bir işin motivasyon potansiyelini gösteren bir endeks oluşturmuşlardır. Potansiyel Motivasyon Skoru (PMS) adını verdikleri endeks aşağıdaki formül ile hesaplanmaktadır (Hackman ve Oldham, 1975:160). Herhangi bir iş, beş temel iş özelliğinden kimisine yüksek oranda sahipken kimisine düşük oranda sahip olabilir. Bu sebeple işin, temel iş özelliklerine ne oranda sahip olduğunu belirlemek gereklidir. Bu kapsamda işin içsel iş motivasyonunu güçlendirecek potansiyelini belirlemek için beş temel iş özelliğini tek puanla ifade etmek gerekmektedir. (Hackman ve Oldham 1980:80-81). Bu temel iş özelliklerinin içsel motivasyonu yansıtacak tek bir gösterge ile birleştirerek işin potansiyel motivasyon skoru aşağıdaki formüle dayalı olarak oluşturulmuştur.

$$PMS = (Beceri\ Çeşitliliği + Görev\ Bütünlüğü + Görevin\ Önemi) / 3 \times Özerklik$$

x Geri Bildirim)

Potansiyel motivasyon skorunun yüksek olabilmesi için işi anlamlı hissetmeye yönelik özelliklerden(beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin önemi) en

az birinin yüksek olması özerklik ve geri bildiriminde yüksek olması dolayısıyla üç kritik psikolojik durumun oluşturulması gerekmektedir (Hackman ve Oldham, 1980:81). Özerklik ve geri bildirim özellikleri düşük olduğunda PMS da düşük olacaktır. İş özellikleri modeline göre potansiyal motivasyon skorunun yüksek olması için sorumluluk almaya ve sonuçlar hakkında bilgi sahibi olmaya yönelik iş özelliklerinin psikolojik durumlarını kapsayan özerklik ve geri bildirim oldukça etkilidir (Hackman ve Oldham, 1980:81).



Şekil 3. İş Zenginleştirme İlkeleri ve İşin Temel Özellikleri

Kaynak: Hackman, Oldham, Janson ve Purdy, 1975:62

İş özellikleri açısından iş zenginleştirme faaliyetlerinin yapıldığı herhangi bir işte çalışanların kimisi söz konusu temel özelliklere olumlu sonuç verirken bazıları olumsuz sonuç vermektedir. Çalışanların motivasyon potansiyali yüksek bir işe karşı tutumlarını belirleyen özellikler; gelişme ihtiyacı, çalışanın bilgi ve beceri düzeyi ve işin çeşitli yönlerinden duyulan tatmindir. Hackman ve Oldham bu üç özelliğe “moderatör” adını vermişlerdir (Hackman ve Oldham, 1980:82).

Gelişme İhtiyacı Gücü: Gelişme ihtiyacı gücü, bireylerin başarma, öğrenme ve kişisel büyüme ihtiyaçlarına sahip olma dereceleridir. Genel olarak gelişme ihtiyacı gücü yüksek olan çalışanlar PMS yüksek düzeyde olan işlere olumlu tutum göstermekte, söz konusu bu ihtiyacı yüksek düzeyde olmayan çalışanlar ise bu tür

işleri stresli ve karışık bulabilmekte ve bu tür işlerden kaçınmak istemektedirler. Yüksek düzeyde gelişme ihtiyacı gücüne sahip olan çalışanlar işler zenginleştirildiği durumda işlerine motive olmakta ve işlerinden zevk almaktadırlar (Hackman ve Oldham, 1974:8). Gelişme ihtiyacı gücü yüksek olan çalışanların kendilerini zorlayacak karmaşık işlere karşı olumlu tepki gösterdikleri görülmektedir.

Bilgi ve Beceri Düzeyi: PMS yüksek düzeyde olan işlerde, yeterli bilgi ve beceri düzeyine sahip olan çalışanlar çalışmasının sonucunda olumlu duygular hissedecek ve işi iyi yapmasının bir sonucu olarak iş tatmini elde edecektir. Bilgi ve beceri düzeyi yeterli olmayan bireyler ise huzursuzluk yaşayacak ve önemseyemediği bir işi kötü yaptığı için tatminsizlik hissedecektir (Hackman ve Oldham, 1980:84).

İşin çeşitli yönlerinden (ücret, iş güvencesi, iş arkadaşları ve yöneticiler vs.) duyulan tatmin: Yaptığı işin karşılığı olan ücreti alamayan, her an işten atılma korkusu yaşayan, iş arkadaşları ve yöneticisi ile sorun yaşayan çalışan büyük ihtimalle işinin zenginleştirilmiş olmasını istemeyecektir. Genellikle işin çeşitli yönlerinden duyulan tatmini yüksek olan çalışanlar yüksek olmayanlara kıyasla PMS yüksek karmaşık ve zor işlere olumlu tepki göstermektedirler (Hackman ve Oldham,1980:86).

Hackman ve Oldham'a göre moderatörler kendi başına kişinin işine olan tutumlarını sınırlı olarak etkilerken, bir araya geldiklerinde anlamlı etki göstermektedir. Potansiyel motivasyonu yüksek bir iş için en kötü ihtimal, çalışanın bilgi ve becerisinin düşük, gelişme ihtiyacı gücünün zayıf ve iş ortamının çeşitli yönlerinden memnuniyetsiz olduğu durumdur. Araştırmacılar tarafından, kişi için karmaşık ve zor olan bir işin, olumsuz kişisel tutumlara ve iş sonuçlarına neden olduğu düşünülmektedir. Bu kapsamda söz konusu özelliklere sahip bir çalışan için basit ve rutin bir işi yapmak daha iyi olacaktır. Diğer taraftan, eğer çalışan karmaşık ve zor bir işin bütün gereklerini yapacak bilgi ve yeteneğe sahipse, gelişme ihtiyacı gücü yüksekse ve iş ortamının çeşitli yönlerinden de memnun ise kişi hem işinden tatmin duyacak hem de yüksek motivasyon sağlayacaktır (Aşan, 1999:71).

2. SANAL KAYTARMA KAVRAMI

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte internet, iş hayatında yaygın olarak kullanılmaya başlamıştır. Diğer taraftan bilgisayar, tablet, cep telefonu (akıllı) gibi teknolojik cihazların kullanılması yoluyla internet kullanımı bireylerin iş görevlerini gerçekleştirmek ve kişisel ihtiyaçlarını karşılamak için vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir. Ancak internet kullanımının çalışma hayatına girmesiyle birlikte çalışanların işyerindeki görevlerini yerine getirmek yerine interneti kişisel amaçları doğrultusunda kullanması, sanal kaytarma kavramını gündeme getirmiştir (Varol ve Yıldırım, 2018:1047).

Sanal kaytarma kavramı uluslararası yazında internet deviance (sapkın internet kullanımı), internet abuse (internetin kötüye kullanımı), cyberloafing (sanal kaytarma), problematic internet use (problemlı internet kullanımı), internet addiction (internet bağımlılığı), work-related computing (işle ilgili olmayan bilgisayar kullanımı), cyberslacking (sanal miskinlik), cyberbludging (sanal aylaklık), on-line loafing (online kaytarma), personal web usage at work (iş yerinde kişisel internet kullanımı), internet dependency (internet bağılılığı), internet addiction disorder (internete bağımlılık bozukluğu) şeklinde kullanılmaktadır (Ünal ve Tekdemir, 2015:97). Ulusal alanyazında ise sanal kaytarma, siber aylaklık, siber kaytarma, işte kişisel internet kullanımı, iş saatlerinde iş dışı internet kullanımı, siber sapkınlık, internet suistimali, işyerinde eğlence amaçlı gezinme gereksiz bilgisayar kullanımı kısmen de olsa öz-kontrol eksikliği gibi kavramlarla da ifade edilmektedir (Örücü ve Yıldız, 2014:100).

Sanal kaytarma ile ilgili literatür incelendiğinde çeşitli tanımlamalara rastlanmaktadır.

Lim (2002:675)' e göre sanal kaytarma çalışanların, iş saatleri içerisinde işyerinin sağladığı internet olanaklarını kişisel ve iş ile ilgili olmayan amaçlar için iş yerinde e-posta ve internet kullanımıdır.

Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarmayı çalışanların örgütün internet ve bilgisayarını işle ilgisi olmayan konularda gönüllü olarak kullanması olarak tanımlamaktadır.

Liberman, Seidman, Mckenna ve Buffardi (2011:2192)'e göre sanal kaytarma çalışanların, örgütün internetini iş saatleri içinde, özel amaçları için kullanmaları şeklinde tanımlanmaktadır.

Askew ve diğerleri (2014:510) sanal kaytarmayı çalışanların işyerinde internet kullanımı yoluyla elektronik ortamda gerçekleştirdiği işle ilgili olmayan davranışları yaparak zaman kaybetmesi olarak tanımlamaktadır.

Anandarajan, Simmer ve D'Ovidio (2011:578)'e göre sanal kaytarma çalışanların örgütün kendi yararları için geliştirdiği normlarından ayrılan isteğe bağlı çevrimiçi web davranışlarıdır.

Lim (2005:209)'e göre sanal kaytarma çalışanların örgütün internet erişimini iş saatlerinde kişisel amaçlarla ve gönüllü olarak, işle ilgisi olmayan web sitelerini gezmek ve kişisel e-postalarını kontrol etmek (alma ve gönderme de dâhil) amacıyla kullanmalarıdır.

Örücü ve Yıldız (2014: 99)'e göre sanal kaytarma ise çalışanın iş için kullanması için sunulmuş bilgisayar ve internet sistemlerini şahsi amaçları için kullanması olarak tanımlanmaktadır.

Ayrıca kişisel internet ve akıllı cihazlarla da internete erişimin mümkün hale gelmesiyle birlikte sanal kaytarma kavramı daha karmaşık hal almaktadır (İyigün, Yıldız, B. Yıldız, H., 2014: 57). Bu kapsamda sanal kaytarma kavramının daha geniş tanımlanmasna ihtiyaç duyulmaktadır. Bütün bu unsurlar göz önüne alındığında sanal kaytarma, “çalışanların, çalışma saatleri içerisinde, kendilerinin veya kurumun internet ve bilgisayar ekipmanlarını kullanarak, kurum yöneticilerine ve kurum yönetmeliğine göre “iş dışı” kabul edilen ve kişisel amaç taşıyan davranışları yapması” olarak tanımlanmaktadır (Karataş ve Avcı, 2017:2323)

Sanal kaytarma tanımlarını genel olarak incelediğimizde bu tanımlardaki üç ortak nokta ilgi çekmektedir. Bunlar; internet kullanımının bilinçli ve istekli olması, kullanımın kişisel amaçlar doğrultusunda olması ve bu davranışların mesai saatleri içerisinde meydana gelmesidir (Lim, 2002:677, Blanchard ve Henle, 2008).

İş yerindeki internetin etkisi, örgütsel davranış araştırmalarının kısmen keşfedilmemiş alanını oluşturur (Liberman vd., 2011:2192). Sanal kaytarma

kavramını ulusal yazında Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012) ve uluslararası yazında ise Lim (2002) tarafından yapılan çalışma ile literatüre girdiği görülmektedir. Yapılan tüm araştırmalar incelendiğinde sanal kaytarma davranışının olumlu ya da olumsuz olarak sonuçlar ortaya çıktığı görülmektedir. Bazı araştırmacılar sanal kaytarmayı verimlilik kayıplarına ve kişisel ve örgütsel performansın düşmesine yol açan sapkın davranış olarak yorumlamaktadırlar.

Lim (2002:677), sanal kaytarma etkinliklerinin çalışanların görevlerini gerçekleştirmelerini engellediği ve zamanın verimsiz kullanımına neden olduğu gerekçeleriyle çalışma hayatında görülen sapkın bir davranış olarak nitelendirmektedir. Bazı araştırmacılar ise işyerinde kullanılan internetin çalışanların yaratıcılıklarını geliştireceğini ve eşsiz öğrenme olanakları sayesinde çalışanlara yeni bir bilgi ortamının oluşmasını sağlayacağını öne sürmektedirler (Köse, Oral ve Türesin, 2012:291, Greenfield, 2002:347). Friedman (2000:1563), organizasyonlarda iş dışı amaçlarla kullanılan interneti sanal aktivite olarak görmekte olup, fazla çaba gerektiren işlerde verimliliği artırmak için mola işlevi gördüğünü kabul etmektedir. Üçüncü bir bakış açısı olarak bazı araştırmacılar ise sanal kaytarma davranışının ne tümüyle olumsuz ne de olumlu yönde olduğunu ifade etmektedirler (Blanchard ve Henle, 2008:1069).

2.1. SANAL KAYTARMA ETKİNLİKLERİ

Sanal kaytarma etkinliklerinin en basit görüneni çalışanların iş yerinde kişisel internet kullanımı, e-postaları kontrol etme ve haber sitelerini ziyaret etmeye kadar uzanmaktadır. Tehlikeli görünen sanal kaytarma etkinlikleri ise; müstehcen içerikli sitelere girme, başkalarına edebe aykırı mesaj gönderme veya meşru olmayan yollardan program indirmeye kadar uzanan etkinlikleri ifade etmektedir (Ünal ve Tekdemir, 2015: 95). Bu geniş yelpazedeki faaliyetleri tek bir başlık altına sığdırmaya çalışmak mümkün değildir. Ayrıca özellikle teknolojik alanda yaşanan değişim ve gelişmeler sanal kaytarma etkinliklerinin artıp, yeni tür ve boyutlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Lim, 2002: 678; Weatherbee, 2010:36). Bu nedenle araştırmacılar sanal kaytarma etkinliklerini farklı şekillerde sınıflandırmışlardır.

Robinson ve Bennett; sanal kaytarmayı üretim sapması adıyla kişilerarası ve örgütsel olmak üzere iki farklı boyuta ayırmıştır. Bu boyutları; üretim sapkınlığı, mülkiyet sapkınlığı, siyasi sapkınlık ve kişisel saldırganlık olmak üzere dört farklı gruba ayırarak sanal kaytarmanın etkisinin hem kişilerarası hem de örgütsel olduğuna dikkat çekmiştir. Ayrıca bu dört grubu önemli ve önemsiz olmak üzere iki sınıfa ayırmıştır (Robinson ve Bennett, 1995:565).

Blanchard ve Henle (2008:1068)'de, Robinson ve Bennett tarafından yapılan sınıflamayı kullanarak, sanal kaytarmayı önemsiz ve önemli sanal kaytarma olarak iki sınıfta incelemiştir. Önemsiz sanal kaytarma; kişisel e-posta gönderme/alma, haber ve finans sitelerini takip etme gibi etkinliklerini kapsamaktadır. Bu şekildeki önemsiz sanal kaytarma etkinlikleri, tam anlamıyla uygun kabul edilen faaliyetler olmamasına rağmen kişisel telefon görüşmeleri yapmak gibi göz ardı edilebilecek faaliyetleri de kapsamaktadır. Önemli sanal kaytarma ise, çevrimiçi sohbet odaları, çevrimiçi kumar/bahis oynama, yetişkin içerikli siteleri ziyaret etme ve müzik indirme gibi etkinlikleri kapsamaktadır (Blanchard ve Henle, 2008:1068). Önemsiz sanal kaytarma faaliyetinde bulunan çalışanlar bu kaytarmayı normal kabul etmekte iken önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinin ise örgütün göz yumamayacağını düşünmektedirler (Blanchard ve Henle, 2008:1070). Bu çalışmada Blanchard ve Henle tarafından yapılan önemli ve önemsiz sanal kaytarma sınıflaması kullanılmıştır.

Lim (2002:685), tarafından yapılan sınıflandırmaya göre sanal kaytarma etkinlikleri; görüntüleme/tarama etkinlikleri ve e-posta gönderme/alma etkinlikleri olmak üzere 2 gruba ayrılmıştır. Fakat bu sınıflandırma sadece iletişim teknolojilerinin kullanım şekillerine dayalı olması nedeniyle eleştirilmiştir. Örneğin, internet üzerinden haber sitelerini ziyaret etme faaliyetinin çalışanın kişisel e-postasını kontrol etmesi, çevrimiçi kumar oynaması veya müzik indirme faaliyetlerinden daha kolay kontrol edilebildiği savunulmaktadır. Bu nedenle Lim (2002)' in sınıflandırmasının internet faaliyetleri arasında önemli farkları görmezden geldiği düşünülmektedir (Blanchard ve Henle, 2008:1069).

Li ve Chung (2006:1069), tarafından yaptığı sınıflandırmaya göre sanal kaytarma etkinlikleri işlevleri üzerinden sosyal işlev, enformasyonel işlev, eğlence işlevi ve sanal duygusal işlev olmak üzere 4 gruba ayrılmıştır.

Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria (2004: 95)'nın yaptığı sınıflandırmaya göre sanal kaytarma etkinlikleri; satın alma ve kişisel ticari, bilgi tarama ve görüntüleme, kişilerarası iletişim, interaktif eğlence ve zaman geçirme, kişisel veri (müzik, video vb.) indirme etkinlikleri olmak üzere 5 gruba ayrılmıştır.

Ramayah (2010:298)'ın yaptığı sınıflandırmaya göre sanal kaytarma etkinlikleri 4 sınıfa ayrılmıştır. Bunlar; kişisel iletişim etkinlikleri, kişisel bilgi arama etkinlikleri, kişisel veri (müzik, video vb.) indirme etkinlikleri ve kişisel e-ticaret etkinlikleridir.

Doorn (2011:7), tarafından yapılan sınıflandırmaya göre sanal kaytarma etkinlikleri 4 gruba ayrılmaktadır. Bunlar; sosyal etkinlikler, bilgilendirici etkinlikler, boş zaman etkinlikleri ve sanal duygusal etkinlikleridir.

Blau vd., (2006:15)'nin yaptığı sınıflandırmaya göre sanal kaytarma etkinlikleri üç gruba ayrılmaktadır. Lim (2002) tarafından oluşturulan görüntüleme/tarama etkinlikleri ve e-posta alma/gönderme etkinlikleri sınıflandırmasına interaktif sanal kaytarma etkinliklerini ilave etmişlerdir. İnteraktif sanal kaytarmayı diğer insanlarla etkileşim gerektiren davranışlar (işle ilgili olmayan verileri indirmek, mesaj gönderme/alma, çevrimiçi oyun oynama) olarak ifade etmişlerdir.

Pitrowski (2013:259), tarafından yapılan sınıflandırmada ise sanal kaytarma etkinlikleri; e-posta alışverişi, internet üzerinde gezinme, çevrimiçi alışveriş, sosyal ağ faaliyetleri ve mesaj gönderme olarak belirtilmiştir.

Anandarajan, Devine ve Simmers (2004, akt. Özkalp, Aydın ve Tekeli, 2012:24) sanal kaytarma etkinliklerini üçlü grup olarak sınıflandırmışlardır. Bu sınıflandırma zarar verici veya bozucu sanal kaytarma, yaratıcı ve boş zaman doldurucu sanal kaytarma ve öğretici sanal kaytarma şeklinde oluşmaktadır.

Mastrangelo vd., (2006:735) ise sanal kaytarma etkinliklerini üretken olmayan /üretkenlik karşıtı (e- posta gönderme, sohbet etme , çevrimiçi alışveriş,

çevrimiçi bankacılık gibi) ve zarar verici/ yıkıcı sanal kaytarma (yasadışı faaliyetlerde bulunmak gibi) olmak üzere iki sınıfa ayırmıştır.

2.2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI

Sanal kaytarma davranışları, Doorn tarafından konuyla ilgili alan yazın dört gruba ayrılmıştır (Doorn, 2011:7).

Kendini Geliştirme Davranışı: Kendilerini geliştirmek amacıyla çalışanların sanal kaytarma davranışı gösterdikleri düşünülmektedir (Doorn, 2011:22). Kendini geliştirme davranışını, sanal kaytarma sürecini öğrenmek ve kendini geliştirmek için potansiyel bir kaynak olarak görmektedir. Bu bakış açısıyla sanal kaytarma hem çalışanlar hem de örgütleri için gelecekte kullanabilecekleri bir beceri artışı imkânı sağlamaktadır (Belanger ve Slyke, 2002: 64).

Yenilenme davranışı: Çalışanların görevlerinden belli bir süre uzaklaşarak yenilenmeleri için yaptıkları davranışları kapsamaktadır (Doorn, 2011:22). Yenilenme davranışı; çalışanın sağlığını ve huzurunu dikkate alır. Sanal kaytarma huzursuzluğu ve rahatsızlığı azaltıp, çalışanları ve örgütü olumlu yönde etkilemektedir (McLean, Tingley, Scott ve Richards, 2001: 225).

Sapkın davranış: Çalışanların iş görevlerinden kaçınmayı amaçlayan faaliyetleri kapsamaktadır (Doorn, 2011:22). Sapkın davranış, sanal kaytarmayı örgütün hedefleriyle bağdaşmayan ve örgüte yönelik istenmeyen bir davranış olarak görmektedir. Ayrıca sanal kaytarma, örgütlerde verimliliği azaltmak vb. gibi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Weatherbee, 2010: 38; Young, 2010:477).

Bağımlılık davranışı: Çalışanların belirli web sitelerini alışkanlıkları nedeniyle ziyaret etmesini içeren davranışlarını kapsamaktadır (Doorn, 2011:22). Çalışanların sanal kaytarma davranışını, bağımlılık olarak gerçekleştirdiğini ve bu durumun sorunlu bir davranış olduğunu kabul etmektedir. Bağımlılığın kökeninin çalışanın geçmişindeki dürtü kontrolü ve bağımlılık bozuklukları gibi sıkıntıları olabileceği gibi (Yellowlees ve Marks, 2007: 1448), işinden duyduğu memnuniyetsizliğe veya sıkıntıya tepki göstermek için seçtiği bir yol da olabileceğinden bahsetmişlerdir (LaRose, Kim ve Beng, 2010:70). Yellowless ve Marks (2007) tarafından belirtildiği gibi internet bağımlılığı davranışı genellikle iş ile ilgili sorunlardan kaynaklanmaktadır. Özellikle de, problemleri sebeplere dayalı

internet kullanım etkinlikleri sosyal etkileşim şeklinde olmaktadır (Caplan, 2002, 561; Yellowlees ve Marks, 2007, 1449). Ayrıca internet bağımlılığı davranışının sonuçları depresyonla ilgili bir durumdur ve çalışan performansını azaltır (Stanton, 2002, 57; Yellowlees ve Marks, 2007, 1450).

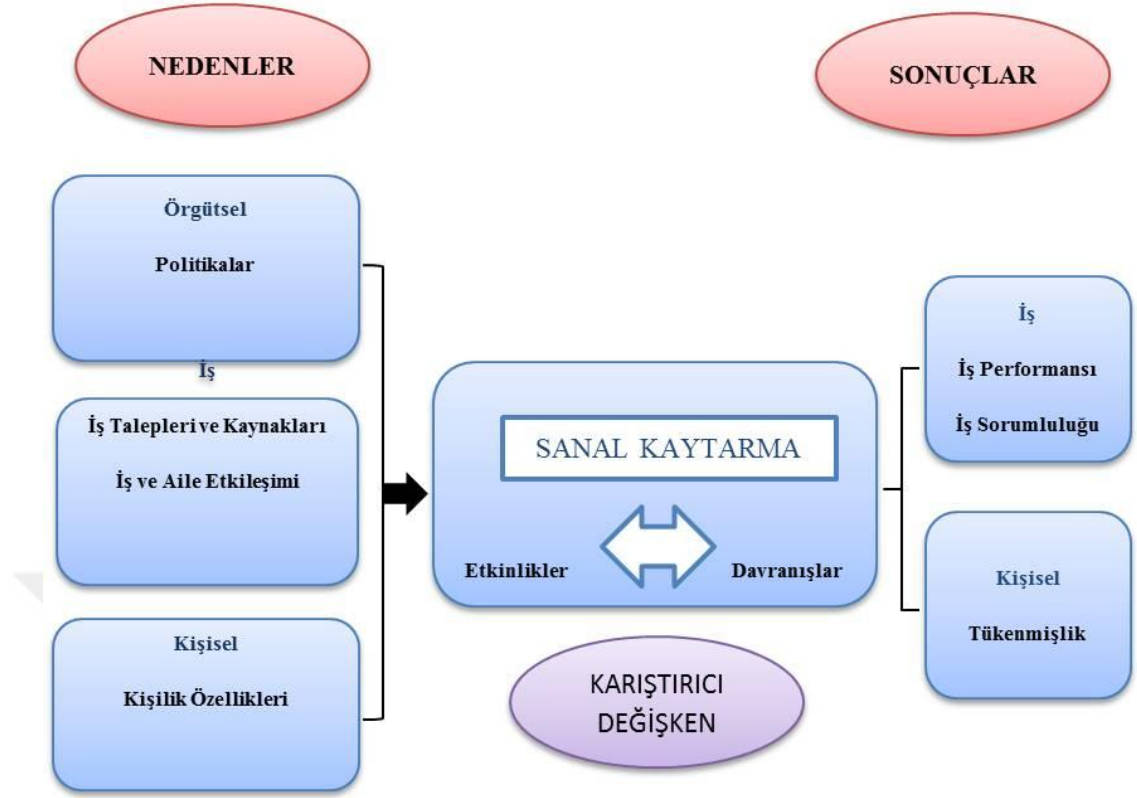
Anandarajan ve diğerleri (2004:69-72 akt. Ünal ve Tekdemir, 2015:99), kişisel İnternet olarak ifade ettikleri sanal kaytarma davranışını 4 gruba ayırmışlardır.

Suistimale Açık Davranışlar: İnternetin istismarı olarak adlandırılan bu davranışlar örgüt için zararlı görülen ve internet kullanımının genel olarak olumsuz yönlerini kapsamaktadır. Bu davranışlara örnek olarak; müstehcen sitelere girme, çevrimiçi oyun oynama, müzik indirme verilebilir. Suistimale açık davranışların bireysel olarak bazı olumsuz sonuçları olmakla beraber örgüt açısından da çok büyük riskleri beraberinde getirmektedir.

Rahatlama Davranışları: Bu davranışlar eğlence ve boş vakit geçirme gibi etkinlikleri kapsamaktadır. Rahatlama davranışlarına örnek olarak, satın alınması düşünülen ya da kişinin ilgi alanı ile ilgili ürünlere yönelik internet üzerinden araştırma yapma eylemleri verilebilmektedir. Rahatlatıcı davranışlar önemsiz olmasına karşın çalışanın iş güvenliğini ve itibarını tehlikeye sokabilmektedir.

Öğrenme Davranışları: Öğrenme davranışları grubunun kapsamına; örgütle ilgili haberleri takip etme, kendini geliştirmek için eğitim imkânlarını araştırma, profesyonel kuruluşların sayfalarını ziyaret etme ve güncel olaylarla ilgi okumalar yapma gibi etkinlikler girmektedir. Öğretici eylemleri, hem örgüte hem de çalışana faydaları bulunmaktadır. Çalışanların internette öğrenme amaçlı araştırma yapması onların öğrenme süreçlerine ve dolayısıyla örgütün verimliliğine fayda sağlayabilmektedir.

Belirsiz Davranışlar: En belirsiz olan bu grupta sohbet odalarında örgütle ilgili tartışmalara katılmak, resmi sitelere girmek ve sohbet odalarında diğer kurumlarla ilgili bilgi edinmek olmak üzere üç davranış ulunmaktadır. Bu davranışlar çalışanlar tarafından sohbet odalarında kullanılan ifadelerin türü ve niteliğine göre örgütün olumlu ve olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir (Anandarajan vd., 2004: 69-72. akt. Ünal ve Tekdemir, 2015:99).



Şekil 4. Sanal Kaytarmanın Ana Çerçevesi

Kaynak: Doorn, 2011.

2.3. SANAL KAYTARMAYA NEDEN OLAN ETKENLER

Teknolojik gelişmeler sonucunda sanal kaytarmanın iş hayatında yaygınlaşarak, çalışan verimliliğini azaltması ve kurumsal maliyetleri artırması sebebiyle sanal kaytarmanın altında yatan nedenlerin anlaşılması gerekmektedir (Liberman, 2011). Sanal kaytarma davranışlarına neden olan etkenler geçmişte verimsiz işyeri davranışları (CWB) gibi benzer konularda yapılmış olan çalışmalarda doğrultusunda örgütsel etkenler, iş veya görev ile ilgili etkenler, kişisel etkenler olmak üzere 3 gruba ayrılmıştır (Doorn, 2011:9).

2.3.1. Örgütsel Etkenler

2.3.1.1. Örgütsel Politikalar

Örgütsel politikaların sanal kaytarma davranışını olumlu veya olumsuz yönde etkileyip etkilemediğini bilmek önemlidir. Bu kapsamda örgütsel politikalar;

kurumun internet kullanım politikası, kurumdaki her çalışanın kendine ait bilgisayarını kullanabilme serbestliği veya çalışma saatleri özgürlüğü şeklinde sınıflandırılmıştır. (Doorn, 2011, 9).

2.3.1.2. İnternet Politikası

Araştırmacılar arasında sanal kaytarma davranışının çalışanlar ve kurumlar için olumsuz yönde etkisi olup olmadığı konusunda fikir birliği sağlanamamasına rağmen, kurumların çoğu internetin kullanımını sınırlamak ve kontrol altına almak için internet politikalarını uygulamaktadırlar. İnternet politikalarının, çalışanın davranışını düzenlemek amacına hizmet etmekte olup sanal kaytarma davranışında önemli bir rol oynadığı kanıtlanmıştır (Lim ve Theo, 2005). Bu kapsamda, Blanchard ve Henle (2008), çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerini gösterirken başkaları tarafından fark edilmelerinin tesadüfi olduğunu düşündükleri için örgütsel politikaların çalışanların sanal kaytarma davranışını etkilemeyeceğini düşünmektedirler (Blanchard ve Henle, 2008: 1080). Literatürdeki bu çelişkiler, sanal kaytarma faaliyeti ile kurumların nasıl başa çıkacağı konusunda karar vermesinin zorluğunu arttırmaktadır. Lim, Teo ve Loo (2002), örgütlerde kontrol ve denetim işlemleri yerine çalışanların özgürlüğüne ilişkin dengeleme faaliyetlerinin önemini vurgulamaktadır (Lim ve Diğ., 2002:66-70). Başka bir ifadeyle, örgütler çalışanlarının bir taraftan sanal kaytarma davranışına ilişkin sorumlulukları diğer taraftan ise sanal kaytarma davranışlarını kontrol etme imkanları arasında bir denge sağlamanın çözümünü bulmalıdırlar (Doorn,2011:10).

2.3.1.3. İşyerinde Kendi Donanımını Kullan Politikası

İşyerine kendi donanımını getir politikası pratik bakış açısıyla oluşturulmuş yeni bir kavramdır. Bu politika, çalışanlara örgütün kendisi tarafından sağlanan donanım yerine kendisine ayrılan bir bütçe ile kendi donanımını satın alma imkânı sağlar. Örgüt tarafından sağlanan donanıma sahip olan çalışanların kendilerine ayrılan bütçe ile kendi bilgisayarlarını kullanan çalışanlara nazaran daha fazla sanal kaytarma faaliyeti göstermeleri sebebiyle bu politika sanal kaytarmaya neden olan faktörler arasında yer almaktadır (Doorn, 2011, 10).

2.3.1.4. İş Dünyasında Yeni Çalışma Yolları

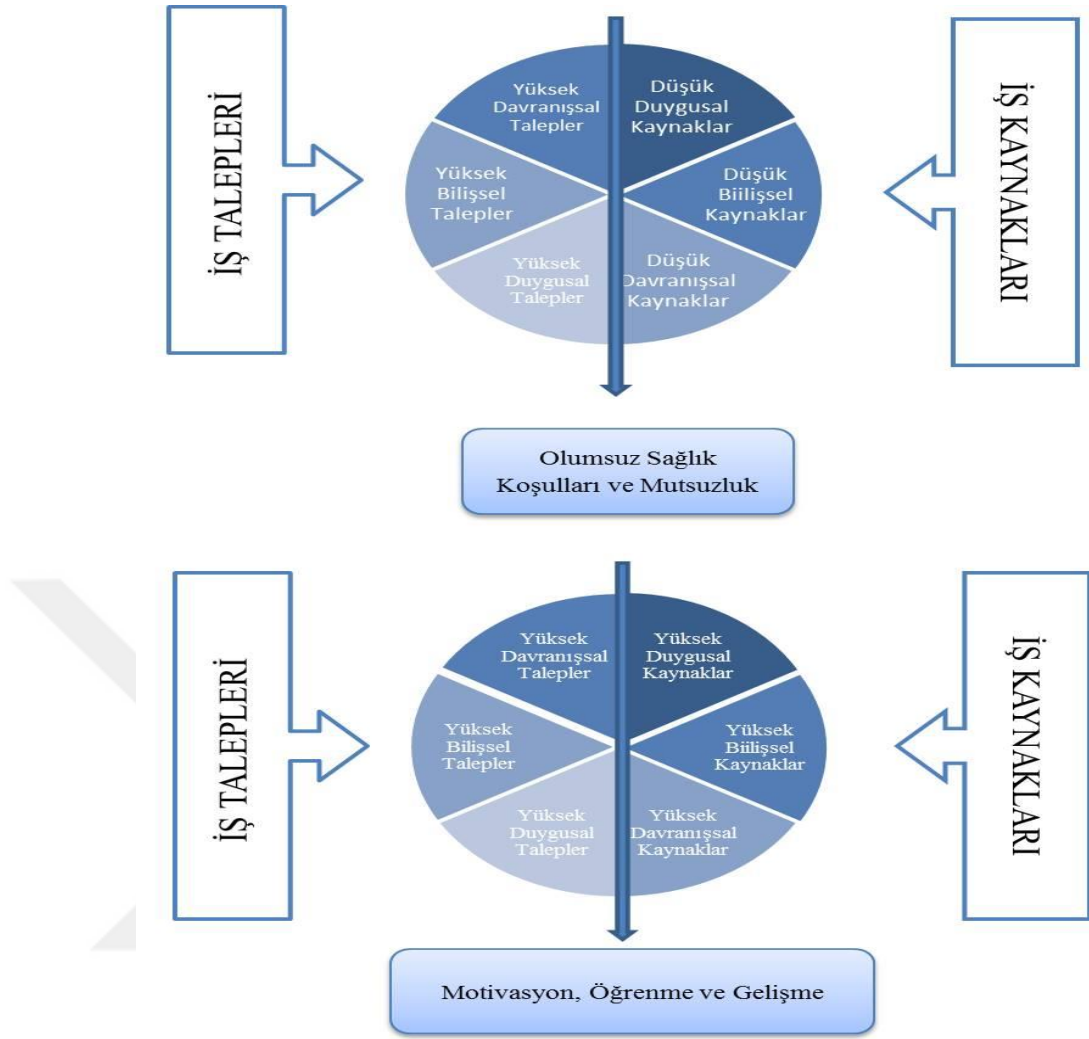
Bu politika iş hayatına zaman ve yer açısından esneklik kazandırması bakımından fayda sağlamaktadır. Politika çalışanların işlerini yapma şeklini etkilemektedir. Geçmişte yapılan araştırmalarda ofis dışında çalışma imkânı olarak nitelendirilen mekânsal esneklik uygulamaları irdelenmiştir. Mekânsal esneklik uygulamaları, beraberinde bazı olumsuzluklar getirmektedir. Bu tür bir politikanın olumsuz taraflarından biri, bazı örgütlerin kuralları ve potansiyel riskleri ile ilgili çalışanları bilgilendirmeden böyle bir politikayı benimsemesidir (Kurland ve Bailey, 1999:55). Kurland ve Bailey (1999), iş yerindeki mekânsal esnekliğin sebep olduğu zorlukları; performans izleme, yönetsel kontrol ve iş koordinasyonu olarak sınıflandırmıştır. Bu faktörler, yöneticilerin danışmanlık, gözlem, ve mentorluk kapsamında zorluklar yaşadıklarını açıklamaktadır. Denetim noksanlığı, sanal kaytarma faaliyetlerinin yaygınlığını artırabilmektedir. Ayrıca denetim noksanlığı çalışanların daha farklı sanal kaytarma davranışları göstermelerine sebep olabilmektedir (Doorn, 2011:10).

2.3.2. İş veya Görev ile ilgili Etkenler

2.3.2.1. İş Talepleri ve Kaynakları

Çalışanın işi ile ilgili zorlanmasının iş talepleri ve iş kaynakları olmak üzere iki yönü olduğu kabul edilir (Frese ve Zapf, 1994:275; Schaufeli ve Bakker, 2004:302). İş talepleri, çalışma ortamının sürekli psikolojik ve fiziksel çaba gerektiren uyarıcılarını açıklar. (Jones ve Fletcher, 1996:122). İş kaynakları ise çalışanın stresli uyarıcılarla baş etmesi için gerekecek enerji rezervuarıdır (Hobfoll, 1989; 2001:515)

İş talepleri ve iş kaynakları: bilişsel, duygusal ve fiziksel olmak üzere üç türe ayrılır. Bilişsel tür, bilgi işlemede yer alan beyin süreçlerine odaklanmaktadır (Hockey, 2000:220, akt. Doorn, 2011:10). Duygusal tip, kişilerarası işlemler sırasında duyguların miktarını ifade etmektedir (Morris ve Feldman, 1996:992). Son olarak, fiziksel tip ise bireyin kas-iskelet sistemini ifade etmektedir. (Hockey, 2000:218, akt. Doorn, 2011:10). İş ile ilgili talepler ve kaynakları açıklamak amacıyla DİSK modeli oluşturulmuştur.



Şekil 5. DISC (Demand-Induced Strain Compensation) Modeli

Kaynak: De Jonge, J. ve Dormann, C. 2003: 63

İş talepleri ve kaynaklarını açıklamak sebebiyle kurulan modelde, yüksek iş kaynakları ve yüksek iş taleplerinin birlikte gerçekleşmesi durumunda aktif öğrenme ve gelişme meydana gelmektedir. Bu kapsamda genel olarak, iş talepleri ve iş kaynaklarının yüksek olması, çalışanlar ve organizasyon için yararlı görülmektedir. Diğer taraftan, iş talepleri yüksek iş kaynakları ise düşük olduğunda olumsuz sağlık koşulları ve huzursuzluk meydana gelmektedir (Doorn 2011:11).

Sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgili çalışmalar, çalışanların düşük iş talepleri ile karşı karşıya kaldıklarında sanal kaytarma yapma olasılığının daha yüksek olduğunu göstermektedir (Henle ve Blancherd, 2008: 393). Bunun nedeni,

Çalışanların yapacak yeterli işi olmayıp boş zamanının fazla olmasından dolayı, zaman geçirmek için sanal kaytarma faaliyetlerini gerçekleştirmesinden kaynaklanmaktadır. Henle ve Blanchard (2008:393), yüksek işi talebinin de sanal kaytarma olasılığının artmasına neden olduğunu gösteren çalışmalar yapmıştır. İş taleplerindeki her iki aşırılığın sanal kaytarma faaliyetlerini artırması sebebiyle çalışanların işi miktarında bir denge yakalaması gerekmektedir. Bu kapsamda Henle ve Blanchard (2008:395), işi taleplerinin işi kaynaklarını dengelemediği ve çalışanın sağlık ve motivasyon açısından etkilendiği durumlar ile DİSK modeli arasında ilişki kurulabileceğine değinmişlerdir (Doorn, 2011: 12). İş talepleri ile işi kaynaklarının birbirini dengelemediği durumlar, çalışanların sağlık ve motivasyonlarını negatif yönde etkileyerek uygun davranışlar göstermelerini engellemektedir. (Lim, 2002:562).

2.3.2.2. İş ve Aile Etkileşimi

İş ve aile faaliyetleri arasındaki etkileşim, her iki etki alanındaki rollerin birey üzerinde yarattığı baskıdan kaynaklanmaktadır (Carlson, Kacmar, ve Williams, 2000). İş ve aile hayatı arasındaki sınırların ortadan kalkması sonucunda bu durum sanal kaytarma davranışı ile ilişkilendirilmektedir. İnternet'in işi ve özel yaşam içindeki rolünün giderek artması, çalışanlara hem evde işi yapma fırsatı vermekte hem de işi yerinde çalışma esnasında aile durumuyla ilgili faaliyetleri gerçekleştirmesine olanak sağlamaktadır (Doorn,2011:12).

Janssen, Peeters, de Jonge, Houkes ve Tummers (2004), yüksek psikolojik işi taleplerinin işi ve özel yaşam arasındaki dengeyi olumsuz etkileyerek, tükenmişlik riskinin artmasına neden olacağı sonucuna ulaşmışlardır. Söz konusu çalışma, işi ve özel yaşam arasındaki etkileşimin sanal kaytarma ile doğrudan veya dolaylı etkisinin olabileceğini göstermektedir (Janssen vd., 2004:411-429).

2.3.3. Kişisel Etkenler

2.3.3.1. Kişilik zellikleri

Sanal kaytarma çalışmalarında kişilik özellikleri ile internet kullanımı arasındaki ilişki önemlidir. Landers ve Lounsbury (2006) yaptıkları bir araştırmada Beş Faktör Kişilik Kuramı olarak bilinen kişilik gruplaması ile internet kullanımı arasındaki bağlantıyı ortaya koymuşlardır.

Beş Büyük Kişilik Kuramı, beş kişilik özelliğini şu şekilde ifade etmektedir.

Sorumluluk: Sorumluluk alma duygusu gelişmiş kişiler; yetkin, düzenli, öz disiplinli, ihtiyatlı ve başarıma yönelimli olma gibi özellikleri bünyesinde barındırır. Fakat sorumluluk alma duygusundan yoksun kişiler ise disiplinsiz, başarısız olma oranı yüksek, kolayca vazgeçebilen, dağınık ve dikkatsiz kişilerdir (Costa, McCrae ve Dye, 1991:889-890).

Uyumluluk: Uyumluluk düzeyi yüksek kişiler; takdir edilen, bağışlayıcı, kibar, nazik, sempatik, güvenilir, olarak tanımlanmaktadır (McCrae ve John, 1992: 178). Uyumluluk düzeyi düşük olan kişiler ise; alaycı, inatçı, kaba ve düşmanlık besleyen, güvenilmez kişiler olarak tanımlanmaktadır (Graziano, Jensen, Lauri ve Hair, 1996:828).

Duygusal Denge: Genellikle duygusal dengesi düşük olan kişiler; endişeli, gergin, kendilerini küçümseyen, sınırlı kişilerdir. Duygusal dengesi yüksek olan kişiler ise; sakin, rahat, dengeli ve soğukkanlı özellikler göstermektedir (Costa ve McCrae, 1992: 5).

Açıklık: Açıklık düzeyi yüksek olan kişiler; yaratıcı, hayal kuran, meraklı, içe dönük; açıklık düzeyi düşük olanlar ise; değişime kapalı, sabit fikirli olarak değerlendirilmektedir (Costa ve McCrae, 1992:6).

Dışa Dönüklük: Dışadönük kişiler genellikle; sosyal, aktif, neşeli, konuşkan ve enerjik; tam tersi olan içe dönük kişiler ise; kapalı, sosyalleşmeye mesafeli olan, sılık kişiler olarak tanımlanmaktadır (McCrae ve John, 1992:178).

2.4. SANAL KAYTARMANIN SONUÇLARI

Sanal kaytarmanın sonuçları görevsel ve kişisel olmak üzere olmak üzere iki sınıfa ayrılarak incelenebilir. İş performansı ve iş sorumluluğu sanal kaytarmanın görevsel sonuçları arasında yer alırken tükenme ise kişisel sonuçları arasında yer almaktadır (Doorn, 2011:14).

2.4.1. İş Performansı

Bilgisayarların iş hayatına girmesiyle çalışanların iş performansını ve gösterdiği çaba arasındaki ilişkiyi kurmak zorlaşmaktadır (Kidwell, 2010: 545). Diğer taraftan baktığımızda, performans üretim birimleri açısından kolayca

ölçülebildiğinden, daha düşük veya daha yüksek performans elde etmek için çaba ve performans ilişkisi kullanılabilir. Bununla birlikte, bu ilişkinin kolayca yapılamayacağı işler genellikle daha yüksek bir özerkliğe sahiptir. Bu durumda performans çalışan sadakatine bağlıdır. Bu tür işlerde net bir çaba-performans ilişkisine sahip işlerden daha fazla sanal kaytarma olasılığını etkilediği için çalışanın sadakati önemli olmaktadır (Doorn, 2011, 14).

Sanal kaytarma faaliyetleri işteki verimsizliğin önemli göstergeleri olarak kabul edilmektedir. Ramayah; kişisel bilgi, kişisel e-ticaret, kişisel veri indirme ve kişisel iletişim olmak üzere dört tür sanal kaytarma ayırt etmiştir. Bunlardan kişisel bilgi ve e-ticaret ve kişisel veri indirme faaliyetlerinin, işteki verimsizlik ile olumlu ilişkisi olduğu ortaya çıkmıştır (Ramayah, 2010:295-301). Fakat kişisel iletişim ile işteki verimsizlik arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu durum sanal kaytarmanın farklı faaliyetlerinin iş performansı üzerinde farklı etkilere sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışmalar, e-posta kullanımının sohbete bağımlılık doğası nedeniyle çalışanın dikkatini gerektirdiği ve performansla negatif ilişkisi olduğunu göstermektedir (Bock ve Ho, 2009:124-128). Bununla birlikte, yapılan işin özelliklerine bağlı olarak sanal kaytarmanın olumlu etkileri Belanger ve Van Slyke (2002: 64-65)'ın yaptığı çalışmada belirtilmiştir. Araştırmacılar sanal kaytarmanın, bilginin daha doğru anlaşılması veya mevcut bilgi için daha iyi bir yol olduğunu keşfetmişlerdir. Ayrıca sanal kaytarma faaliyetlerinin çalışanların engellenmiş yaratıcı yönlerini ortaya çıkarmaya hizmet edebileceğine değinmişlerdir (Oravec, 2002:63).

2.4.2. İş Sorumluluğu

İş sorumluluğu, çalışanlar ve işverenler arasındaki çift yönlü ve her iki taraf için yararlı bir ilişki olarak tanımlanmaktadır (Fine, Horowitz, Weigler ve Basis, 2010: 76). Lim ve Chen (2012), yaptıkları çalışmada sanal kaytarma etkinliklerini; görüntüleme/tarama (Browsing) etkinlikleri ve e-posta gönderme/alma (E-mailing) faaliyetleri olmak üzere iki gruba ayırmışlardır. Araştırmaya göre görüntüleme/tarama (Browsing) etkinlikleri iş sorumluluğu ile pozitif bir ilişki içerisindeyken, e-posta gönderme/alma (e-mailing) etkinlikleri ise iş sorumluluğu seviyesini düşürmektedir. Lim ve Chen (2012)'in çalışmasının sonuçlarına göre,

sanal kaytarma etkinliklerinin iş sorumluluğu üzerinde etkili bir rol oynadığı söylenebilir.

2.4.3. Tükenmişlik

İş taleplerinin iş kaynaklarından fazla olduğu durumlarda, tükenmeyi önlemek için dinlenme gereklidir (Bakker, Demerouti ve Verbeke, 2004:88). Sanal kaytarma bu süreçte çalışanın sağlığı üzerinde olumlu bir etkiye sahip olabilmektedir (Oravec, 2002).

2.5. SANAL KAYTARMA FAALİYETLERİNİN HUKUKİ BOYUTU

Örgütler sanal kaytarma yapan çalışanların gözetlenmesi amacıyla örgüt içerisinde çeşitli izleme sistemleri kurmaya çalışmaktadır. Fakat sanal kaytarma davranışlarının hukuki boyutu hakkında çalışanların yeterli bilgiye sahip olmadıkları görülmektedir. Çalışanların ve işverenin internet ve bilgi teknolojilerinin hukuki anlamda hangi durumlarda kullanılabileceğini bilmesi faydalı olacaktır. (Yıldız, B. ve Yıldız, H., 2015:2).

Sanal kaytarma terimi hukuk yazında, iş dışı internet ve bilgi teknolojilerinin kullanımı olarak adlandırılmıştır (Özkalp, Aydın ve Tekeli, 2012). Örgütler, çalışanlarına iş dışı amaçlarla internet kullanımından dolayı yazılı ve sözlü uyarıdan işten çıkarmaya kadar değişik türlerde cezalar vermektedirler (Mahatanankoon vd., 2004: 93).

Örgütler, çalışanlarından maksimum yarar elde edebilmek için çalışanların davranışlarını düzenleyen kural ve önlemlere ihtiyaç duymaktadırlar. 4857 sayılı İş Kanunu ve 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu özel ve kamu kurumlarında çalışan kişilerin davranışlarının düzenlenmesinde önemli bir yere sahiptir (Karataş ve Avcı 2017:2324-2325). Devlet Mamurları Kanunu'nun (DMK) 125. Maddesinin B fıkrasının E bendine göre; “Devlete ait resmi araç, gereç ve benzeri eşyayı özel işlerinde kullanmak” eylemini gerçekleştiren devlet memurlarına “kınama” cezası verilmektedir. Bu duruma ek olarak DMK’ nın aynı maddesinin C fıkrasının C bendine göre kamu çalışanı “Devlete ait resmi belge, araç, gereç ve benzerlerini özel menfaat sağlamak için kullanmak, kişisel çıkar sağlamak” niyetiyle kullanırsa; “aylıktan kesme” cezası verilmektedir. Nihayetinde, DMK’nın 125. Maddesinin A fıkrasının A bendine göre “Verilen emir ve görevlerin tam ve zamanında

yapılmasında, görev mahallinde kurumlarca belirlenen usul ve esasların yerine getirilmesinde, görevle ilgili resmi belge, araç ve gereçlerin korunması, kullanılması ve bakımında kayıtsızlık göstermek veya düzensiz davranmak” davranışlarının herhangi birinin veya birkaçının gerçekleştirilmesi durumunda “uyarı cezası” verilmesi gerekmektedir. Ayrıca bu disiplin cezalarını gerektiren eylemlerin tekrarının yapılması durumunda; bu eylemleri yapan memura bir üst ceza verilmesi gerekmektedir.

İş kanununun ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan hallerden biri olan 25.maddesinin 2.fıkrasının H bendine göre “İşçinin yapmakla ödevli bulunduğu görevleri kendisine hatırlatıldığı halde yapmamakta ısrar etmesi” durumunun gerçekleşmesi sonucunda işverene, “işçinin iş sözleşmesini derhal fesih etme” hakkı doğmaktadır. Ancak bu hususta çalışanın yaptığı eylemi örgütün yöneticisinin sanal kaytarma olarak kabul etmesi ve bu eylemin çalışma saatleri içerisinde yapılmaması gerektiğinin çalışana bildirilmesi gerekmektedir (Karataş ve Avcı, 2017: 2325).

Çalışanların iyi niyet ve ahlak kurallarına uymayan davranışları yinelemesi nedeniyle iş ilişkisine devam etmek işveren açısından zorlaştığı durumda, işverenin İş Kanunu’nun 25. maddesine göre haklı nedenle işverenin tazminatsız derhal fesih hakkı etme doğmaktadır. Fakat çalışanın davranışları, iş ilişkisine devam etmeyi tam anlamıyla zorlaştırmadığı durumlarda ise işverenin İş Kanunu’nun 18. maddesi gereği geçerli fesih hakkı doğmaktadır (Yıldız, 2015:11-12).

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA İLİŞKİSİ: KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Bu kısımda araştırmanın konusunu oluşturan iş özellikleri ve sanal kaytarma ilişkisine ve konuyla ilgili literatürde yapılan çalışmalara yer verilmiştir.

1. İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA İLİŞKİSİ

Sanal kaytarma davranışı üzerinde etkili olduğu düşünülen kavramlardan biri de iş özellikleridir. Araştırma kapsamında iş özellikleri ve sanal kaytarma ilişkisi incelendiği için bu kavramlarla ilgili literatür taraması sonucunda ulaşılan bilgilere ayrıntılı olarak yer verilmiştir.

Jian (2013), çalışmasında iş özellikleri ile işyerinde özel amaçlarla internet kullanımı arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamıştır. Araştırma neticesinde yüksek bilgi yoğun işlerde çalışanların diğerlerine göre iş yerinde daha fazla kişisel amaçlarla internet kullandığı saptanmıştır. Ayrıca beceri çeşitliliği fazla olmayan ve yüksek iş özerkliğine sahip işlerde görev yapan çalışanların kişisel amaçlarla internet kullanımının daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlar iş özelliklerinin işyerinde kişisel amaçlarla internet kullanımını büyük ölçüde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca kişisel amaçlarla internet kullanımının yönetilmesi konusuna; soyut bilgi, yaratıcı problem çözme ve akıl yürütmeyi içeren bilgi yoğunluğu yüksek işler için iş-yaşam dengesi perspektifiyle yaklaşılması gerektiğinin üzerinde durmuşlardır. Araştırma sonucunda; iş yapısındaki, iş çeşitliliğindeki ve özerklikteki değişikliklerin, işyerinde kişisel amaçlarla internet kullanımını yönetme konusunda önemli görevler üstlendiği görülmüştür. Bununla birlikte ekip halinde görev yapan çalışanların bireysel olarak görev yapan çalışanlara kıyasla kişisel amaçlarla internet kullanımının daha az olduğuna değinmişlerdir. Buradan hareketle iş özelliklerinin sanal kaytarma davranışına etkisinden bahsedilebilir.

M.Charkhabi, Alimohammadi, S. Charkhabi (2014)'nin hastane hemşireleri üzerine yaptıkları çalışmalarında, iş özelliklerinin psikolojik ve fiziksel sağlık üzerindeki etkisinde iş tatmininin aracı rolünü incelemişlerdir. Araştırma sonucunda iş tatmininin, iş özellikleri ile psikolojik ve fiziksel sağlık arasındaki ilişki üzerinde tam aracı rol oynadığına ulaşılmıştır. Bu kapsamda iş özelliklerinin (özerklik, beceri

çeşitliliği ve görevin önemi) psikolojik ve fiziksel sağlık çıktılarını pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buradan hareketle iş özellikleri (özerklik, beceri çeşitliliği ve görevin önemi) ile işten duyulan tatminin, çalışanların psikolojik ve zihinsel sağlıklarına olan pozitif etkiyi artırdığı söylenebilir. Bu kapsamda psikolojik ve fiziksel olarak sağlıklı olan bir çalışanın, işine olan bağlılığının ve işindeki verimliliğinin artacağı ve dolayısıyla sanal kaytarma davranışlarından uzaklaşacağı düşünülebilir. Hackman ve Oldham modeli çerçevesinde iş özellikleri, çalışanların kendilerini değerli hissetme ve streslerini azaltmak gibi yollarla iş tatminini artıracaktır. Literatür taraması sonucunda elde edilen iş tatmininin sanal kaytarmayı azalttığına yönelik çalışmalar doğrultusunda, çalışanlara uygun iş özelliklerinin iş tatminini artırdığı ve bu sayede sanal kaytarma davranışlarında azalma gözlemleneceği söylenebilir.

Çinko ve Utaş (2017), çalışmalarında “stres” ile “bağlılık” olgusunu birleştirerek hibrit iş özellikleri modeli doğrultusunda; işçi, operatör, mavi yakalı ve yan sanayi çalışanlarının motivasyonunu ölçmeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda; bakım-onarım, üretim, kalite-depo çalışanlarının sırasıyla motivasyon seviyelerinin azaldığı, hibrit iş özellikleri modeli çerçevesinde; özerklik, öz yeterlik, iş stresi, geri bildirim, örgütsel bağlılık gibi değişkenler ile motivasyon arasında kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca stresin motivasyonu azaltıcı yönde etkilediğinin öneminden bahsedilmiştir. Bununla birlikte hibrit iş özellikleri modeli ve ona etki eden diğer değişkenlerin, mavi yakalı çalışanların motivasyonuna etkisinin oldukça kuvvetli olduğu saptanmıştır. Araştırma neticesinde; iş özerkliği, motivasyon, iş performansı, iş tatmini ve iş stresi gibi iş çıktıları arasında öz yeterliğin dengeleyici ve doğru orantılı bir ara değişken olarak rol oynadığına değinilmiştir. Bandura’ ya göre (1997), öz yeterliği yüksek kişiler olumsuz deneyimler ve kısıtlamalardan uzaktır. Bu kapsamda öz yeterliği yüksek çalışanları; seçimlerini, amaçlarını, performansını ve duygusal tepkilerini olumlu yönde etkilemesi nedeniyle motivasyon artışı gösterdiği saptanmıştır (Gist, Mitchell; 1992). Tam tersi olarak öz yeterliği düşük olan çalışanların iş yaşamını zorlayıcı görerek çabuk pes ettiklerinden bahsetmişlerdir. Bu nedenle yüksek iş özerkliğine dayanan iş planları; çalışanların performanslarını ve iş tatminini pozitif yönde etkilemekte, öz yeterliği yüksek çalışanların iş stresleri azalmaktadır. Araştırma kapsamında öz

yeterlik ve iş stresi arasındaki ilişki temel alınarak, yüksek iş özerkliğinin öz yeterliği yüksek olan çalışanlar üzerinde stresi azaltıcı etkisi olduğu söylenebilir. Bu hususta sanal kaytarmayı iş stresinden uzaklaşmanın etkili bir yolu olarak öne süren araştırmalar doğrultusunda, öz yeterliği yüksek olan çalışanlara sağlanan iş özerkliğinin stresi azaltacağı, dolayısıyla sanal kaytarma davranışlarında azalış meydana getireceği söylenebilir.

Bontis, Richard ve Serenko (2011), çalışmalarında özerkliğin ve zorlayıcı görevlerin çalışan tatminine katkıda bulunduğu ve etkin bilgi paylaşımının, iş tatmini ve müşteri odaklılığı ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Bu hususta, iş tatmininin iki öncüsünü iş özerkliği ve zorlayıcı görevlerin varlığı olarak ifade etmişlerdir. Bununla birlikte zorlayıcı görevlerin, iş özerkliğinin iş tatmini üzerindeki etkisine aracılık ettiği saptanmıştır. Dolayısıyla; beceri çeşitliliği gerektiren, görevin önemli ve anlamlı olduğu, zorlayıcı görevlerin çalışanları iş tatminini artıracakı söylenebilir. İş tatmininin sanal kaytarma davranışını azalttığı sonucuna ulaşan çalışmalar temel alınarak özerkliğin ve zorlayıcı görevlerin iş tatminini artırdığı, söz konusu durumun ise sanal kaytarma davranışlarının azalmasına sebep olduğundan bahsedilebilir.

Brooks ve Califf (2017) bilişim teknolojileri profesyonelleri üzerine yaptıkları çalışmalarında, çalışanların sosyal medyayı işle ilgili olmayan amaçlar doğrultusunda kullanımının çalışan performansını negatif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Bu hususta iş özellikleri ve kişi-iş uyumunun, çalışanların sosyal medyayı işle ilgili olmayan amaçlar doğrultusunda kullanımından kaynaklanan performans azalışını önemli ölçüde azaltacağına değinilmiştir. Ayrıca yüksek içsel motivasyona sahip çalışanların performans düzeylerinin daha yüksek olduğu görüşü doğrulanmıştır. Araştırma sonuçları doğrultusunda sanal kaytarma davranışlarının iş performansı üzerindeki negatif etkisinin, temel iş özelliklerinin düzenleyici rolü sayesinde azalacağı söylenebilir.

Arkan (2016), çalışmasında iş kapsamı ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasında pozitif yönde ve iş kapsamı ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasında ise negatif yönde ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bu durumun sebebini, örgütün sağladığı iş özelliklerinin çalışan içsel motivasyonunu etkilemesi ve bu sayede çalışanların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı yapmış olması olarak belirtmiştir. Diğer

tarafından rutin ve sıkıcı bir işte çalışanların içsel motivasyonu düşük olacağı için daha çok üretim karşıtı iş davranışı yapacağını belirtmiştir. Araştırma sonucunda zenginleştirilmiş işlerde görev yapan çalışanların daha fazla iş tatmini hissetmeleri sebebiyle üretkenlik karşıtı iş davranışının azalacağı saptanmıştır. Buradan hareketle sanal kaytarma davranışının üretkenlik karşıtı iş davranışı olarak kabul edildiği takdirde, iş özellikleri ile sanal kaytarma davranışları arasında negatif yönlü bir ilişkiden bahsedilebilir. Ayrıca zenginleştirilmiş iş özellikleri ile çalışanların motivasyonları artacak ve bu sayede üretkenlik karşıtı iş davranışları azalacaktır. Başka bir ifadeyle iş özellikleri çalışanların ihtiyaçları ile uyumlu olduğu takdirde yani kişi-iş uyumu sağlandığında, çalışanların iş tatmini artacaktır. Bu kapsamda yüksek içsel motivasyona sahip iş özellikleri sonucunda; çalışanların işlerini anlamlı gördüklerinde ve işlerinin sonuçları hakkında sorumluluk ve bilgi sahibi olduklarında, iş tatmini sağlanacak ve üretkenlik karşıtı iş davranışları azalacaktır. Bunun yanında araştırmada, iş özellikleri ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü etkiden bahsedilmektedir. Çalışanlar işe olan bağlılıklarını genellikle işin kendisi ile değerlendirmesi nedeniyle, kişi-iş uyumu ve işin anlamı arttıkça çalışanların örgüte olan normatif ve duygusal bağlılığının artacağına değinilmiştir. Buradan hareketle; örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş özelliklerinin sanal kaytarma davranışını azaltacağı söylenebilir.

Çoşkun (2012), çalışmasında iş özellikleri, iş yerinde sıkılma ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğunu saptamıştır. Bununla birlikte, iş yerinde sıkılmanın iş özellikleri ve işten ayrılma niyeti arasında düzenleyici rolünün kısmen kanıtlandığına değinilmiştir. Buradan hareketle, zenginleştirilmiş iş özelliklerinin işyerinde can sıkıntısı nedeniyle yapılan sanal kaytarma davranışlarını azaltacağını söylenebilir.

Demirbaş (2008), Hackman ve Oldham'ın iş tatmini ve motivasyon için gerekli olan iş özelliklerini analiz etmeye odaklanırken, Kahn' ın çalışanların performans seviyelerini artırıp çalışmaya motive etmek için gerekli gördüğü iş bütünleşmesi kavramına odaklandığına değinmiştir. Çalışanlar yaptıkları işlerini olumlu olarak algılıyorlar ve kendilerinde daha zorlayıcı işleri gerçekleştirme niyeti duyuyorlarsa, kendilerini iş bütünleşmesi kavramında olduğu gibi bu iş için ortaya koyacaklardır. Bu kapsamda olumlu iş özellikleri algısı ile iş bütünleşmesi arasında

pozitif yönde bir ilişki olabileceğinden bahsedilmiştir. Araştırma sonucunda, iş bütünleşmesini temel iş özelliklerinden geri bildirim boyutunun etkilediğini saptanmıştır. Ayrıca araştırmada bu durumu beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü ve görevin önemi özelliklerinin birleştirilerek oluşan işi anlamlı hissetmeye yönelik iş özelliklerinin takip etmekte olduğu ve özerklik boyutunun ise iş bütünleşmesi üzerinde zayıf olarak negatif yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle çalışana yöneticisi tarafından yapılan düzenli geri bildirim ve yönlendirmenin iş bütünleşmesine katkı sağlayacağı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sayede iş bütünleşmesine sahip yüksek motivasyon seviyesinde görev yapan çalışanların, iş tatmini sağlayarak sanal kaytarma davranışlarını azaltacağı söylenebilir.

RuningSawitri (2012), çalışmasında iş hayatındaki stres kaynaklarının ve internetin kullanımına yönelik bilgi ve becerilerin çalışanların sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini incelemiştir. İş yaşamındaki stres kaynakları; rol belirsizliği, rol çatışması ve iş yükü fazlalığı kapsamında ele alınmıştır. Bu kapsamda çalışanların internet kullanımı hakkındaki bilgi ve becerilerine bakılmaksızın, rol belirsizliği ve rol çatışması algıladıklarında sanal kaytarma davranışlarına eğilimleri arttığı görülmüştür. Yüksek iş yükü nedeniyle meydana gelen sanal kaytarma davranışlarının ise interneti kullanma bilgi ve becerisi ile ilişkili olduğu saptanmıştır. Teorik olarak, yüksek iş yükü olan çalışanların görevlerini yerine getirmekle meşgul oldukları için sanal kaytarma davranışında bulunmamaları gerekirken, iş yükü yüksek olmasına rağmen internet kullanma bilgi ve becerileri yeterli olan çalışanların sanal kaytarma davranışlarında bulunabilecekleri sonucuna ulaşılmıştır. Buradan hareketle temel iş özellikleri doğrultusunda, iş tanımları net olan bir işte görev yapan çalışanların rol belirsizliği ve rol çatışması algılamayacakları ve sanal kaytarma eğilimlerinde düşüş meydana geleceği düşünülebilir.

Garrett ve Danziger (2008), çalışmalarında erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha çok eğlenceye yönelik sanal kaytarma davranışlarını gerçekleştirdikleri ve iletişim amaçlı sanal kaytarma davranışları ile cinsiyet arasında anlamlı ilişkinin bulunmadığını tespit etmişlerdir. Araştırma sonucunda sanal kaytarma davranışının, düşük işyeri statüsüne sahip çalışanlardan ziyade daha çok yüksek işyeri statüsüne sahip çalışanlar tarafından yapıldığına değinmişlerdir. Bu hususta; yüksek ücret alan, eğitim seviyesi daha yüksek olan ve işyerindeki özerklik

seviyesi fazla olan çalışanların sanal kaytarma davranışlarını daha fazla yaptıkları belirlenmiştir. Buradan hareketle iş özellikleri boyutlarından olan özerkliğin sanal kaytarma davranışını negatif yönde etkileyeceğinden bahsedilebilir.

Hartijasti ve Fatonah (2015), sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanların motivasyon düzeylerini analiz etmeyi amaçlayan çalışmalarında, üç kuşak (X kuşağı, Y kusağı ve Bebek Patlaması Kuşağı) için farklı düzeylerde sanal kaytarma davranışı olduğundan bahsetmişlerdir. Bu hususta sanal kaytarma davranışını, en fazla Y kuşağının en az ise Bebek Patlaması kuşağının yaptığı saptanmıştır. Bununla birlikte çalışanların sanal kaytarma davranışı göstermelerinin nedeni olarak motivasyon eksikliği görülmüştür. Çalışanların motive edilebilmesi için işlerin yeniden tasarlanarak zenginleştirilmesi gerektiğinden bahsedilmiştir. Bu kapsamda işlerin zenginleştirilmesi amacını taşıyan motivasyon teorilerinden İş Özellikleri Modelinin çalışanların görev tanımlarına uygulanmasının sanal kaytarma davranışlarının azaltılmasına olanak sağlayacağı söylenebilir.

Buruk (2006), çalışmasında kişinin çalıştığı örgütün bir parçası olarak kendini; yetkin, değerli, önemli ve işe yarar hissedip hissetmediği anlamına gelen örgüt kaynaklı öz-değer kavramını ele almıştır. Bu kapsamda örgüt kaynaklı öz-değerin, iş karmaşıklığı ile duygusal bağlılık arasındaki ve iş karmaşıklığı ile algılanan performans arasındaki ilişkide ara değişken olduğu saptanmıştır. Bu hususta kişinin iş özelliklerine dayalı olarak, kendini değerli ve önemli hissetmesinin örgüte olan duygusal bağlılığını ve algılanan performansını artıracığına değinilmiştir. Bu kapsamda örgüte olan bağlılığı ve performansı artan çalışanın sanal kaytarma davranışlarında azalma göstereceği söylenebilir.

Alan yazında gerçekleştirilen araştırmalar incelendiğinde, iş özelliklerine göre yeniden tasarlanan işlerin; iş tatmini, performans, işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık, iş stresi, motivasyon, örgüt kaynaklı öz-değer ve dolayısıyla örgütün genel başarısına olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir. Bu bakış açısından hareketle iş özelliklerinin sanal kaytarma üzerinde etkili olacağına inanılmaktadır. Bu kısımda birbiriyle ilişkisi olduğu düşünülen kavramlara yer verilmiştir. Nihayetinde bu konularla ilgili literatürde birçok çalışma bulunmaktadır. Literatürde yer alan iş

özellikleri ve sanal kaytarma kavramları ve bu kavramlarla alakalı olan konularla ilgili yapılan çalışmalar araştırmanın izleyen kısmında açıklanmıştır.

2. İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA KONULARIYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

2.1. İŞ ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ TÜRKÇE MAKALE ÇALIŞMALARI

Baykal ve Koçak (2018), çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisini, 100 ve üzeri çalışana sahip şirketlerdeki beyaz yaka ofis çalışanları üzerine yaptıkları bir araştırmada incelemiştir. Söz konusu araştırma sonucunda, özerklik kavramının çalışanın işten duyduğu tatmini etkilemezken, işten ayrılma niyetini etkilediği görülmüştür. Yani özerkliğin olmadığı durumlarda çalışan işten ayrılma niyeti gösterebiliyorken, özerkliğin olduğu durumlarda ise illa ki işinden ayrılmak istemeyeceği gibi bir durum ortaya çıkmıştır. Duruma Herzberg' in çift faktör kuramı açısından bakan araştırmacı, özerklik kavramını hijyen faktör olarak kabul etmiştir. Araştırma kapsamında, işten alınan geri bildirim ve görevin anlamlılığı kavramlarının ise iş tatminini etkilerken, işten ayrılma niyetini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda işten geri bildirim alındığı ve görevin anlamlı olduğu düşünülen durumlarda çalışanların işten duydukları tatmin artarken, işten ayrılma düşüncelerinde herhangi bir değişim olmayacaktır. Araştırma sonuçlarında dikkat çeken en önemli noktalardan biri Hackman ve Olham'ın İş Özellikleri Modelinin aksine, beceri çeşitliliğinin iş tatmini üzerinde negatif etkisinin olduğunun görülmesidir. Çalışma sonuçlarına genel olarak bakıldığında iş özelliklerinin çalışanların iş tatmini üzerinde olumlu, işten ayrılma niyetleri üzerinde ise olumsuz etkisinin olduğuna değinilmiştir.

Kenek ve Sökmen (2018), Ankara' da bulunan iki devlet üniversitesinde görev yapan araştırma görevlileri üzerinde konuyla ilgili araştırmalarını yapmışlardır. İş özelliklerinin kritik psikolojik durumları olan; işin anlamlılığının tecrübe edilmesi, işin sonuçlarından kişisel sorumluluk hissi ve işin sonuçları hakkında bilgi edinme ile kariyer tatmini arasında pozitif yönlü, işten ayrılma niyeti ile arasındaki ilişkide ise negatif yönlü anlamlı ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Utaş, Çinko ve Işıl (2017), çalışmalarında iş yerindeki üretim kapasitesi ve verimliliği artırmak için, çalışan motivasyonunun artırılması gerektiğinden

bahsetmişlerdir. Bu kapsamda Hackman ve Oldham'ın iş özellikleri kuramının, birçok işletme tarafından uygulandığı fakat zamanla yaşanan teknolojik ve toplumsal değişimler sonucunda yetersiz kaldığına değinmişlerdir. Bu kapsamda; iş stresi, öz yeterlilik, iş özerkliği, geri bildirim, motivasyon gibi içsel farklılıklar sonucunda iş özellikleri modeline giren bağıllık faktörü hibrit iş özelliklerine dönüşmektedir. Araştırmacılar iş özellikleri modeline giren bağıllık faktörünün, çalışanın motivasyonunu artırıcı destek sağladığını belirtmişlerdir. Nihayetinde işletmelerde hibrit iş özellikleri modeli kullanılması sonucu, çalışanların motivasyonlarının ve bağıllıklarının artacağı ve üretimde artış sağlanacağı düşünülmüştür.

Tanış ve Turunç (2006), çalışmalarında iş özelliği, işyeri güvenliği ve örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Ayrıca, işyeri güvenliğinin, iş özellikleri ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında kısmi aracılık rol üstlendiğinden bahsedilmiştir.

Tablo 1. İş Özellikleri Kavramına İlişkin Türkçe Literatür

Yazar	Çalışma Adı
Baykal ve Koçak (2018)	İş Özelliklerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi
Kenek ve Sökmen (2018)	İş Özelliklerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kariyer Tatmininin Aracı Rolü
Çinko ve Utaş (2017)	Hibrit İş Özellikleri Çerçevesinde Mavi Yakalı Çalışanların İş Motivasyonu ve İsrafin Önlenecek Kaynakların Verimli Kullanılması
Polat ve Özdemir (2017)	İş Özellikleri, İş-Yaşam Dengesi ve Meslektan Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Aday Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi
Utaş, Çinko ve Işıl (2017)	Hibrit İş özellikleri Kuramı Çerçevesinde İş Motivasyonu ve Üretim
Işık ve Bozçam (2016)	Sivil Toplum Alanında Eğitimlik: Eğitimci Motivasyonunu Etkileyen Bireysel Özellikler ve Eğitim Projelerinin Yapısal İş Özellikleri
Avcı (2011)	Turizm Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin İş Değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği
Bilgiç (2008)	İş Özellikleri Kuramı: Geniş Çaplı Gözden Geçirme
Kaşlı (2007)	İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma
Tanış ve Turunç (2006)	İş Karakteristikleri, İşyeri Güvenliği ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkileri: Kùltürler Arası Bir Çalışma
Köseoğlu (2004)	İmalat İşletmelerinde Bütünleşik İmalat ve İş Özellikleri Arasındaki İlişkiler
Aşan (1999)	İş Özellikleri Modelinde Moderatör Etkinin Test Edilmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma

2.2. İŞ ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ YABANCI MAKALE ÇALIŞMALARI

Ababneh ve Hackett (2019), çalışmalarında iş özellikleri (özerklik, beceri çeşitlilik, rol çatışması), işe yönelik tutumlar (iş tatmini, örgütsel bağlılık, işverene güven) ve örgütsel vatandaşlık davranışları (sivil erdem ve özgecilik) arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Araştırma neticesinde; iş tatmini, örgütsel bağlılık ve güven arasındaki ilişkide iş özelliklerinin aracılık rolü üstlendiği gözlemlenmiştir. Ayrıca iş özellikleri ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişkide sadece örgütsel bağlılığın aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir.

Zhao, Ghisell, Law ve Ma (2016), çalışmalarında iş özelliklerinden özerklik, görev kimliği ve görevin öneminin iş stresini azaltacağı, geri bildirimin iş tatminini artıracığı ve görevin öneminin ise yaşam tatminini artıracığı sonucuna ulaşmışlardır. Hackman ve Oldham'ın modelinde belirtildiğinin aksine, beceri çeşitliliği ile iş tatmini arasında negatif ilişki gözlenirken, beceri çeşitliliği ile iş stresi arasında pozitif ilişki gözlemlenmiştir.

Saghaiyannejad, Torki, Bahrami ve Khorasani (2015), eğitim ve araştırma hastanelerinde görev yapan tıbbi kayıt personelinin iş özellikleri algılarının ortalamalarını belirlemek üzere yaptıkları çalışmalarında, iş özellikleri boyutlarının puanlarının ortalamadan yüksek olduğu, özellikle görevin öneminin diğer boyutlardan daha yüksek puana sahip olduğunu belirtmişlerdir. Söz konusu çalışmada hastane personelinin; yaş, cinsiyet ve eğitim seviyesi ile ortalama iş özellikleri algısı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamakla beraber çalışılan birim ve hizmet yılına göre ortalama iş özellikleri algısı arasında anlamlı bir fark saptanmıştır.

Astrauskaite, Notelaers, Medisauskaite ve Kern (2014), çalışmalarında dönüşümsel liderliğin potansiyel etkisini ve işyerinde tacizin önlenmesi caydırıcıları olarak temel iş özellikleri arasından görev kimliği, özerklik ve geri bildirim olmak üzere üç iş özelliğini araştırmışlardır. Bu hususta dönüşümsel liderlik ile işyeri tacizi arasında negatif ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca dönüşümsel liderlik ve işyeri tacizi arasındaki ilişkide sadece özerliğin kısmen aracı rol oynadığı belirlenmiştir. Başka bir ifadeyle dönüşümcü bir liderin çalışanlara bağımsızlık ve güç kaynakları sağlamanın işyeri tacizi üzerinde caydırıcı bir rol oynadığından bahsedilmiştir.

Grzywacz ve Butler (2005), çalışmalarında iş özelliklerinin iş-aile kolaylaştırma üzerindeki etkisini analiz etmişlerdir. Araştırma sonucunda zenginleştirilmiş işlerin iş-aile kolaylaştırmasını pozitif yönde etkilediğinden bahsedilmiştir. Başka bir deyişle; daha fazla özerklik tanınan, beceri çeşitliliği fazla ve karmaşıklık ve sosyal beceri gerektiren işlerde görev yapan çalışanların, çalışırken kazandıkları beceri, davranış veya olumlu duygu durumunun aile yaşamını kolaylaştırdığı ifade edilebilir.

Johari ve Yahya (2016), çalışmalarında temel iş özelliklerinden olan görevin önemi ve geri bildirimin iş performansı üzerinde pozitif yönde önemli bir etkisi olduğu ve iş özellikleri (görevin önemi, geri bildirim) ile iş performansı arasındaki ilişkide iş katılımının aracı rol oynadığından bahsetmişlerdir. Bununla birlikte beceri çeşitliliği ve iş performansı arasında doğrudan pozitif yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Ancak görev kimliği ve özerklik boyutu ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır.

Özbağ, Ceyhun ve Çekmecelioğlu (2014), çalışmalarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide motive edici üç iş özelliğinin (özerklik, geri bildirim ve beceri çeşitliliği) düzenleyici rolünü analiz etmişlerdir. Araştırma neticesinde tükenmiş ve sinik olduklarını bildiren çalışanların daha az mesleki yeterlik sahibi oldukları ve işten ayrılma niyetinin fazla olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte motive edici iş özellikleri (beceri çeşitliliği, özerklik ve geri bildirim) ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Bu hususta araştırmada diğer temel iş özellikleri (görev kimliği, görevin önemi) veya kritik psikolojik durumlar (sorumluluk almaya yönelik iş özellikleri, sorumluluk almaya yönelik iş özellikleri ve sonuçlar hakkında bilgi sahibi olmaya yönelik iş özellikleri) dâhil edilerek tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerine düzenleyici rolünün incelenilebileceği önerilmiştir.

Thakor ve Joshi (2005), çalışmalarında iş özellikleri modelinden hareketle, satış elemanlarının motivasyonlarının görev tecrübelerinden etkileneceğini bildirerek, bu etkinin yönü üzerinde örgütsel özdeşleşme ve ücret memnuniyetinin düzenleyici rolünü incelemişlerdir. Araştırma neticesinde iş özellikleri modeli ile uyumlu olarak, satış elemanlarının işleriyle ilgili kendilerini deneyimli

hissetmelerinin müşteri odaklılıkları üzerinde pozitif yönde ilişkisinin olduğu ve söz konusu bu ilişkide örgütsel özdeşleşme ve ücret memnuniyetinin düzenleyici rol oynadığı tespit edilmiştir.

Tablo 2. İş Özellikleri İle İlgili Yabancı Literatur Taraması

Yazar	Çalışma Adı
Akkerman, Kef ve Meininger (2018)	Job Satisfaction of People With Intellectual Disability: Associations With Job Characteristics and Personality
Gordon, Demerouti, Le Blanc, Bakker, Bipp, ve Verhagen (2018).	Individual Job Redesign: Job Crafting Interventions in Healthcare
Lin ,Tasai ve Hu (2018)	The Moderating Role of Self-Regulated Learning in Job Characteristics and Attitudes Towards Web-Based Continuing Learning in the Airlines Workplace
Van der Heijden, Peeters, Le Blanch veVan Breukelen (2018)	Job Characteristics and Experience as Predictors of Occupational Turnover Intention and Occupational Turnover in the European Nursing Sector
Brooks ve Califf (2017)	Social Media-Induced Technostress: Its Impact on the Job Performance of it Professionals and the Moderating Role of Job Characteristics
Giles, Parker, Mitchell ve Conwey (2017)	How do nurse consultant job characteristics impact on job satisfaction? An Australian quantitative study
Luckhaupt, Alterman, Li, ve Calvert (2017)	Job Characteristics Associated With Self-Rated Fair or Poor Health Among U.S. Workers
Johanim Johari Khulida Kirana Yahya (2016)	Job Characteristics, Work Involvement, and Job Performance of Public Servants
Pee ve Chua (2016)	Duration, Frequency, and Diversity of Knowledge Contribution: Differential Effects of Job Characteristics
Wegman, Hoffman, Carter, Twenge ve Guenole (2016)	Placing Job Characteristics in Context: CrossTemporal Meta-Analysis of Changes in Job Characteristics Since 1975
Zacher (2016)	Within- person relationships between daily individual and Job Characteristics and Daily Manifestations of Career Adaptability
Zhao, Ghisell, Law ve Ma (2016)	Motivating Frontline Employees: Role of Job Characteristics in Work and Life Satisfaction
Astrauskaite, Notelaers, MedisauskaiteveKern (2014).	Workplace Harassment: Deterring Role Of Transformational Leadership and Core Job Characteristics
Hauff, Richter ve Tressin (2015)	Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture
Saghaiyannejad, Torki, Bahrami ve Khorasani (2015)	Job Characteristic Perception in Medical Record Staff of Training Hospitals
Ayandele ve Nnamseh (2014)	Hackman and Oldham Job Characteristics Model (JCM) and Akwa Ibom State Civil Servants' Performance
Bacha (2014)	The Relationship Between Transformational Leadership, Task Performance and Job Characteristics
Mat Ali, Azzah Said, Mohamed Yunus, Abd Kader, Ab Latif ve Munap(2014)	Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction
M.Charkhabi, Alimohammadi, S. Charkhabi (2014)	The Full Mediator Role of Job Satisfaction in Relationship between Job Characteristics and Health Outcomes in Hospital Nurses: A New Conceptual Model
Özbağ, Ceyhun ve Çekmecelioğlu (2014)	The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship between Burnout and Turnover Intention
Raemdonck,Gijbels ve Van Groen (2014)	The Influence of Job Characteristics and Self-Directed Learning Orientation on Workplace Learning

Tablo 2 (Devamı). İş Özellikleri İle İlgili Yabancı Literatür Taraması

Schindler, Weissve Hubert (2014)	Explaining the Class Gap in Training: The Role of Employment Relations and Job Characteristics
Chiu, Tasai ve Fan Chiang (2013)	The Relationships among Nurses Job Characteristics and Attitudes Toward Web-Based Continuing Learning
Waaland (2013)	Job Characteristics and Mentoring in Pre-Schools Mentoring Relationships among the Educational Staff when Challenged by Problem-Solving Tasks
Jian (2013)	Understanding the Wired Workplace: The Effects of Job Characteristics on Employees' Personal Online Communication at Work, Communication Research
Smrt ve Nelson (2012)	Playing With a Concept: Teaching Job Characteristics Model With a Tinkertoy® Builder Set
Bontis, Richard ve Serenko (2011)	Improving Service Delivery Investigating The Role of Information Sharing, Job Characteristics, and Employee Satisfaction
Grotto ve Lyness (2010)	The Costs of Today's Jobs: Job Characteristics and Organizational Supports as Antecedents of Negative Spillover
Ehrhart (2008)	Job Characteristic Beliefs and Personality as Antecedents of Subjective Person-Job Fit
Butler (2007)	Job Characteristics and College Performance and Attitudes: A Model of Work-School Conflict and Facilitation
Piccolo ve Colquitt (2006)	Transformational Leadership and Job Behaviors: The Mediating Role of Core Job Characteristics
Grzywacz ve Butler (2005)	The Impact of Job Characteristics on Work-to-Family Facilitation: Testing a Theory and Distinguishing a Construct
Scott, Swartzel ve Taylor (2005)	Extension Agents' Perceptions of Fundamental Job Characteristics and Their Level of Job Satisfaction
Thakor ve Joshi (2005)	Motivating Salesperson Customer Orientation: Insights From the Job Characteristics Model
Lambert (2004)	The Impact of Job Characteristics on Correctional Staff Members
Lang ve Majumdar (2004)	The Pricing of Job Characteristics When Markets Do Not Clear: Theory and Policy Implications
Mengue veBhutan (2004)	Career Stage Effects on Job Characteristic-Job Satisfaction Relationships among Guest Worker Salespersons
Thomas , Buboltz , Winkelspecht (2004)	Job Characteristics And Personality As Predictors OF Job Satisfaction
Lonergan ve Maher (2000)	The Relationship Between Job Characteristics and Workplace Procrastination as Moderated by Locus of Control
Saavedra ve Kwun (2000)	Affective States in Job Characteristics Theory
Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman veBongers (1998)	The Job Content Questionnaire (JCQ): An Instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Job Characteristics
Sanchez, Zamora ve Visservaran (1997)	Moderators of Agreement Between Incumbent and Non-Incumbent Ratings of Job Characteristics
Dodd ve Ganster (1996)	The Interactive Effects of Variety, Autonomy, and Feedback on Attitudes and Performance
Munz, Huelsman, Konold ve McKinney (1996)	Are There Methodological and Substantive Roles for Affectivity in Job Diagnostic Survey Relationships?
Thacker (1995)	Gender, Influence Tactics, and Job Characteristics Preferences: New Insights into Salary Determination
Hughes, Galinsky ve Morris (1992)	The Effects of Job Characteristics on Marital Quality: Specifying Linking Mechanisms
Tiegs, Tetrick ve Fried (1992)	Growth Need Strength and Context Satisfaction as Moderators of the Relations of the Job Characteristics Model

Tablo 2 (Devamı). İş Özellikleri İle İlgili Yabancı Literatür Taraması

Fried (1991)	Meta-Analytic Comparison of the Job Diagnostic Survey and Job Characteristics Inventory as Correlates of Work Satisfaction and Performance
Lambert (1991)	The Combined Effects of Job and Family Characteristics on the Job Satisfaction, Job Involvement, and Intrinsic Motivation of Men and Women Workers
Filer ve Petri (1988)	A Job-Characteristics Theory of Retirement
Karasek, Theorell, Schwartz, Schnall, Pieper ve Michela (1988)	Job Characteristics in Relation to the Prevalence of Myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES)
Schwartz, Pieper ve Karasek (1988)	A Procedure for Linking Psychosocial Job Characteristics Data to Health Surveys
Deen ve Brass (1985)	Social Interaction and the Perception of Job Characteristics in an Organization
Loher, Noe, Moeller ve Fitzgerald (1985)	A Meta-Analysis of the Relation of Job Characteristics to Job Satisfaction
McDermott (1984)	Professional Burnout and its Relation to Job Characteristics, Satisfaction, and Control
Lee, McCabe ve Graham (1983)	Multivariate Relationships Between Job Characteristics and Job Satisfaction in the Public Sector: A Triple Cross Validation Study
King, Murray ve Atkinson (1982)	Background, Personality, Job Characteristics, and Satisfaction with Work in a National Sample
Brass (1981)	Job Characteristics, and Worker Satisfaction and Performance
Roberts ve Glick (1981)	The Job Characteristics Approach to Task Design: A Critical Review
Griffin, Morhead, Johnson ve Chonko (1980)	The Empirical Dimensionality of the Job Characteristic Inventory
Evans, Kiggundu ve House (1979)	A Partial Test and Extension of the Job Characteristics Model of Motivation
O'Reilly ve Caldwell (1979)	Informational Influence as a Determinant of Perceived Task Characteristics and Job Satisfaction
Brief ve Aldag (1978)	The Job Characteristic Inventory: An Examination
Pierce ve Dunham (1978)	The Measurement of Perceived Job Characteristics: The Job Diagnostic Survey Versus the Job Characteristics Inventory
Quin (1978)	Job Characteristics and Early Retirement
Voydanoff (1978)	The Relationship Between Perceived Job Characteristics and Job Satisfaction Among Occupational Status Groups
Oldham (1976)	Job Characteristics and Internal Motivation: The Moderating Effects of Interpersonal and Individual Variables
Sims, Szilagyi ve Keller (1976)	The Measurement of Job Characteristics
Brief ve Aldag (1975)	Employee Reactions to Job Characteristics: A Constructive Replication
Hackman ve Oldham (1975)	Development of the Job Diagnostic Survey
Weaver (1975)	Black-White Differences in Attitudes Toward Job Characteristics
Wanous (1974)	Individual Differences And Reactions To Job Characteristics
Hackman ve Lawler (1971)	Employee Reactions To Job Characteristics
Lawler ve Hall (1970)	Relationship of Job Characteristics to Job Involvement, Satisfaction, and Intrinsic Motivation
Burke (1966)	Differences in Perception of Desired job Characteristics of the opposite Sex

2.3. İŞ ÖZELLİKLERİ İLE İLGİLİ TEZ ÇALIŞMALARI

Tablo 3’de, iş özellikleri konusunda yapılmış olan tez çalışmalarına yer verilmiştir. Söz konusu çalışmalarda iş özellikleri kavramı ile ilişkili olarak araştırmacıların; örgütsel bağlılık, çalışmaya tutkunluk, kişilik tipleri, işkoliklik, stratejik çeviklik, başarı hedef yönelimi (Yıldız, 2018), dengeli puan kartı performans ölçüm aracı (Fatile, 2017), örgütsel yapı algısı (Sert, 2017), örgütsel yabancılaşma ve üretkenlik karşıtı iş davranışları, iş tatmini, kişilik özellikleri ve örgütsel bağlılık (Arkan, 2016), proaktif iş davranışı ve iş dizaynı (Uysal, 2014), kişi-örgüt uyumu, kişi-grup uyumu, kişi-iş uyumu bileşenlerinden biri olarak iş karakteristikleri uyumu (Çiçek, 2013), motivasyonel iş tasarımı ve algılanan çalışan motivasyonu (Sönmez, 2013), dışa dönük kişilik özelliği, işyerinde sıkılma, işten ayrılma niyeti (Çoşkun, 2012), başarı hedef yönelimleri ve eleştirel düşünme (Eyi, 2010), çalışan girişimciliği yönelimi, kontrol mekanizmaları ve kişilik özellikleri (Kışlalı, 2010), iş doyumu, örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık (Öztürk, 2010), çağrı merkezindeki işlerin özellikleri (Yolcu, 2010), algılanan örgütsel destek, öz yeterlilik inancı ve çalışan performansı (Türkmen, 2009), iş bütünleşmesi (Demirbaş, 2008), iş tutumları, alternatif iş imkânı algısı, iş arkadaşı desteği, işe bağlı bitkinlik, yabancılaşma, yalın ve geleneksek üretim biçimleri (Erben, 2008), örgüt kaynaklı öz-değer, bağlılık ve performans algısı (Buruk, 2006), iş doyumu, bazı demografik özellikler (Çamur, 2006), iş doyumu, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık (Ünüvar, 2006) konularına değindikleri görülmektedir.

Yıldız (2018), çalışmasında iş özelliklerinin çalışanların örgütsel bağlılıkları üzerinde açıklayıcı etkisinin olmadığını saptamıştır. Bununla birlikte stratejik çevikliğin, örgütsel bağlılığı ve iş özelliklerini pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların işkoliklik düzeyleri ile yapılan işin özelliği arasında pozitif yönde etki olduğu ve iş özelliklerinin başarı hedef yönelimini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda iş özelliklerinin çalışmaya tutkunluk özelliğinden ve kişilik tiplerinden negatif yönde etkilendiğine değinilmiştir.

Sert (2017) çalışmasında; işin özerklik, görev kimliği, geribildirim, işbirliği ve arkadaşlık özelliklerinin yabancılaşma düzeyini pozitif yönde; beceri çeşitliliği özelliğinin ise negatif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Bununla birlikte, çalışanların

örgütsel yapının merkezileşmesine ilişkin algılarının yabancılaşmayı negatif yönde etkilediğinden bahsedilmiştir.

Uysal (2014), çalışmasında İş Özellikleri Modeli'nin günümüzün çalışma şartları için yetersiz kalması nedeniyle, proaktif iş davranışının iki önemli iş özelliği olan iş özerkliği ve işin karmaşıklığının proaktif iş davranışına etkisi ve bu ilişkide rol ötesi öz yeterliğin aracı rolünün incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda; iş özerkliği ve iş karmaşıklığının proaktif iş davranışını üzerinde pozitif yönde etkisi olduğu ve bu ilişkide öz yeterliğin aracı rolü üstlendiği saptanmıştır.

Erben (2008), çalışmasında çalışanların iş özelliklerine yönelik tutumlarının çeşitli örgütsel ve işe yönelik tutumlar üzerindeki etkisinin yalın ve geleneksel üretim yapılarında ne şekilde gerçekleştiğini analiz etmişlerdir. Araştırma sonucunda geleneksel üretim yapısı ile çalışanların iş özelliklerine (iş hızı ve iş yüküne) ilişkin tatminsizlikleri fiziksel ve ruhsal bir yorgunluk olarak nitelendirdikleri görülmüştür. Yalın üretim yapısı sonucunda çalışanların iş hızı ve iş yüküne yönelik tatminsizliklerinin işi anlamsızlaştırarak örgütsel yabancılaşmaya neden olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte her iki üretim yapısında da iş arkadaşı desteğinin, çalışanların işe ve örgüte yönelik tutumlarını etkileyen önemli bir faktör olduğu belirtilmiştir.

Tablo 3. İş Özellikleri ile ilgili Tez Çalışmaları

Yazar	Çalışma Adı
Yıldız (2018)	Çalışmaya Tutkunluk, İş Özellikleri, Kişilik Tipleri, İşkoliklik, Stratejik Çeviklik ve Başarı Hedef Yöneliminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma
Fatile (2017)	Relationship between Balanced Scorecard and Professors' Job Characteristics at Ekiti State University, Nigeria
Sert (2017)	Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Özellikleri ve Örgütsel Yapı Algılarının Yabancılaşma Düzeylerine Etkisi
Arkan (2016)	Determinants of Organizational Citizenship and Counterproductive Work Behavior: The Role Of Personality, Job Characteristics, Job Satisfaction and Organizational Commitment
Uysal (2014)	Çalışma Yaşamındaki Güncel Gelişmeler Çerçevesinde İş Dizaynı ve İş Özelliklerinin Proaktif İş Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma
Çiçek (2013)	İş Karakteristikleri, Örgüt, Grup ve İlişkisel Demografi Uyumunun Çalışanlara Yönelik Etkileri
Sönmez (2013)	An Empirical Case Study on the Relationship Between Motivational Job Design and Perceived Employee Motivation
Çoşkun (2012)	The Examination of Moderating Role of Personality Trait on the Relationship Between Job Characteristics, Boredom at Work and Intention To Leave
Eyi (2010)	Critical Thinking as A Mediator Between Job Resources and Goal Achievement
Kışlalı (2010)	İş ve Kişilik Özelliklerinin Çalışan Girişimciliği Yönelimine Etkisinde Kontrol Mekanizmalarının Rolü

Tablo 3 (Devamı). İş Özellikleri ile ilgili Tez Çalışmaları

Öztürk (2010)	Determinants of Organizational Citizenship Behavior among Knowledge Workers: The Role of Job Characteristics, Job Satisfaction, and Organizational Commitment
Yolcu (2010)	Çağrı Merkezinde İşlerin İş Özellikleri Modeline Göre İncelenmesi ve Bir Araştırma
Türkmen (2009)	İş Karakteristikleri ve Algılanan Örgütsel Destek Kavramlarının Öz-Yeterlilik İnancı ile İlişkisi ve Öz-Yeterlilik İnancının Çalışan Performansı Üzerine Etkisi
Demirbaş (2008)	İş Özellikleri Algısının İş Bütünleşmesi Üzerindeki Etkisi (İdo A.Ş.'de Bir Uygulama)
Erben (2008)	Effects Of Perceived Employment Opportunities, Peer Support, Exhaustion and Work Alienation on the Relationship Between Perceived Job Characteristics and Work Attitudes: A Comparative Study Between Lean and Traditional Production Contexts
Buruk (2006)	The Effect of Organization-Based Self-Esteem on the Relationship Between Job Characteristics, Commitment and Perceived Performance
Çamur (2006)	İş Doyumunun İş Özellikleri Modeli Bakımından İncelenmesi ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkilerinin Belirlenmesi
Ünüvar (2006)	An Integrative Model of Job Characteristics, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior

2.4. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ YAPILAN YABANCI MAKALE ÇALIŞMALARI

Pindek, Krajcevska ve Spector (2018), üniversite çalışanları üzerine yaptıkları çalışmalarında sanal kaytarma davranışını üretkenlik karşıtı iş davranışı olarak nitelemek yerine işyerinde mola işlevi gören ve bu sayede potansiyel olarak olumlu bir işleve hizmet edebilme olanağı sunan bir davranış olarak nitelemişlerdir. Çalışmalarının sonuçları, çalışanların yerine getirmekle yükümlü oldukları iş yükünün düşük olduğu durumlarda sıkılma durumunun oluşacağı, sıkılmanın ve düşük iş yükünün de sanal kaytarma davranışı ile ilişkili olduğu yönünde çıkmıştır. Bu kapsamda araştırmacılar çalışanların sanal kaytarma davranışlarını üretkenliklerini azaltmanın aksine can sıkıntısı ile başa çıkmaya neden olan bir mekanizma olarak görmüşlerdir.

Öztürk, Dömbekci Akman ve Yeşildal (2018), sağlık çalışanlarında iş tatmini ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre, katılımcıların sanal kaytarma seviyelerinin orta, iş tatmini seviyesinin ise ortalamanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte sanal kaytarma ve iş tatmini arasındaki çok zayıf pozitif bir etki saptanmıştır.

Aghaz ve Sheikh (2016), bilgi yoğun sektörlerde çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmalarında iş tükenmişliği ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiye

odaklanmışlardır. Araştırmacılar sanal kaytarmanın iki boyutunun da (faaliyetler ve davranışlar) iş tükenmişliği üzerine anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Tükenmişlik durumu söz konusu ise diğer sektörlere göre bilgi yoğun firmalarda görev yapan çalışanların daha fazla sanal kaytarma davranışlarını gösterme eğiliminde olduğundan bahsetmişlerdir. Araştırma bulgularına bakıldığında sanal kaytarma davranışlarının, sanal kaytarma faaliyetlerinden daha güçlü bir iş tükenmişliği öngörücüsü olduğu görülmüştür.

Derin ve Güravşar Gökçe (2016), sanal kaytarmanın yenilikçi iş davranışları üzerinde zayıf pozitif ilişkisi olduğu saptanmıştır. Bu hususta çalışanların üretkenliğini geliştirmek için bir destek olarak görülebilen sanal kaytarmayı tamamen ortadan kaldırmak yerine bu faaliyetlere karşı daha toleranslı olunması gerektiğine değinmişlerdir.

Zhang, Zhao, Liu, Xu ve Lu (2015), çalışanların sanal kaytarma davranışlarını azaltmaya dair bireysel içsel öznal faktörlerden biri olan gelecekteki yönelim kavramına odaklanmışlardır. Çalışanların gelecekteki yönelimlerinin sanal kaytarma davranışlarını ne yönde etkileyeceğini araştırmak amacıyla çalışanların gelecekteki yönelimleri ve sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlamışlardır. Ayrıca çalışanların kendi aralarındaki iç ve dış kontrol odağının arabulucuk etkisini de incelemişlerdir. Araştırma sonuçları çalışanların geleceğe dönük yönelimlerinin sanal kaytarma davranışı göstermeleri konusundaki tutum ve niyetlerini azalttığını, ayrıca dış ve iç kontrol odağının bu azaltıcı etkiye aracılık ettiği yönünde olmuştur.

König ve Caner de la Guardia (2014), iş ve aile yaşamı dengesi teorisinin sanal kaytarma davranışını açıklama derecesini test etmeyi amaçlamışlardır. Araştırma neticesinde sanal kaytarma davranışı kısmen iş ve aile yaşamı dengesi teorisini desteklemiştir.

Blanchard ve Henle (2008), farklı türdeki sanal kaytarma davranışlarını ve bunların öncüllerini açıklamayı amaçlamışlardır. Sanal kaytarmayı; işyerinde kişisel e-posta alma ve gönderme gibi önemsiz ve internette kumar oynama, yetişkinlere yönelik siteleri ziyaret etme gibi önemli olmak üzere iki farklı grupta incelemişlerdir. Araştırma sonucunda çalışanların iş arkadaşları ve yöneticilerin normlarına ilişkin

algıları ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında pozitif yönde ilişki saptanmıştır. Ayrıca dış kontrol odağına (şansa olan inanç) sahip olma ile önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Bununla birlikte güçlü otorite konumunda yer alan üst düzey yöneticiler tarafından sanal kaytarma davranışlarının kontrol edilebilirliği inancının sanal kaytarma davranışları ile ilişkili olmadığı tespit edilmiştir. Araştırmanın sonuçları sanal kaytarma davranışları gösteren çalışanların üst düzey yöneticiler tarafından yakalanacaklarını düşünmediklerini ve sanal kaytarma davranışı esnasında yakalanmanın şansa dayalı olduğunu göstermiştir.

Al-Shuaibi, Shamsudin ve Subramaniam (2013), insan kaynakları yönetiminin sanal kaytarma davranışlarına etkisini analiz etmişlerdir. Araştırma neticesinde insan kaynakları uygulamalarından performans değerlendirme ve kariyer gelişimi ve sanal kaytarma davranışı arasında olumsuz bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılrken, iş güvenliği ve tazminat uygulamaları ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4. Sanal kaytarma İle ilgili Yabancı Literatür Taraması

Yazar	Çalışma Adı
Yılmaz Bingöl (2018)	Determining the Predictors of Self-Efficacy and Cyber Bullying
Dursun, Dönmez ve Akbulut (2018)	Predictors of Cyberloafing among Preservice Information Technology Teachers
Gökçearslan, Uluyol ve Şahin (2018)	Smartphone Addiction, Cyberloafing, Stress and Social Support among University Students: A Path Analysis
Pindek, Krajcevska ve Spector (2018)	Cyberloafing is a Coping Mechanism: Dealing with Workplace Boredom
Öztürk, Dömbekci Akman ve Yeşildal (2018)	The Relationship Between Cyber Loafing And Job Satisfaction In Healthcare Employee
Varol ve Yıldırım (2018)	An Examination of Cyberloafing Behaviors in Classrooms from Students' Perspectives
Yılmaz ve Yurdugül (2018)	Cyberloafing In IT Classrooms: Exploring the Role of the Psycho-Social Environment in the Classroom, Attitude to Computers and Computing Courses, Motivation and Learning Strategies
Zangve Leidner (2018)	From Improper to Acceptable: How Perpetrators Neutralize Workplace Bullying Behaviors in the Cyber World
Ahmad ve Omar (2017)	Age and Gender Differences in Employee Cyberloafing Behavior
Akbulut, Dönmez ve Dursun (2017)	Cyberloafing and Social Desirability Bias among Students and Employees
Arabacı (2017)	Investigation Faculty of Education Students' Cyberloafing Behaviors in terms of Various Variables
Nartgün, Ekinci Limon ve Tükel (2017)	Teachers' Views on Cyberloafing and Impression Management Tactics

Tablo 4 (Devamı). Sanal kaytarma İle ilgili Yabancı Literatür Taraması

Aghaz ve Sheikh (2016)	Cyberloafing and Job Burnout: An Investigation in the Knowledge-Intensive Sector
Akbulut, Dursun, Dönmez ve Şahin (2016)	In Search of a Measure to Investigate Cyberloafing in Educational Settings
Derin ve Güravşar Gökçe (2016)	Are Cyberloafers Also Innovators?: A Study on the Relationship Between Cyberloafing and Innovative Work Behavior
Keser, Kavuk ve Numanoğlu (2016)	The Relationship Between Cyber-Loafing and Internet Addiction
Son ve Park (2016)	Procedural Justice to Enhance Compliance with Non-Work- Related- Computing (NWRG) Rules : Its Determinants and Interaction with Privacy Concerns
Baturay, Toker (2015)	An Investigation of the Impact of Demographics on Cyberloafing From an Educational Setting Angle
Çınar ve Karcioğlu (2015)	The Relationship Between Cyber Loafing and Organizational Citizenship Behavior: A Survey Study in Erzurum/Turkey
R. Jia ve H. H. Jia (2015)	An Individual Trait-Based Investigation of Employee Cyberloafing
Hartijasti ve Fatollah (2015)	Motivation of Cyberloafers in the Workplace Across Generations in Indonesia
Sheikh, Atashgah ve Adibzadegan (2015)	The Antecedents of Cyberloafing: A Case Study in an Iranian Copper Industry
Yoğun (2015)	Cyberloafing and Innovative Work Behavior among Banking Sector Employees
Jamaluddin, Ahmad, Alias ve Simun (2015)	Personal Internet Use: The Use of Personal Mobile Devices at the Workplace
Askew, Buckner, Taing, Illie, Bauer ve Coovert (2014)	Explaining Cyberloafing: The Role of the Theory of Planned Behavior
Çelik (2014)	Job Satisfaction's Impact on Cyberloafing: An University Example
König ve Guardia (2014)	Exploring the Positive Side of Personal Internet Use at Work: Does it Help in Managing the Border Between Work and Nonwork?
Al-Shuaibi, Shamsudin, ve Subramaniam (2013)	Do Human Resource Management Practices Matter in Reducing Cyberloafing at Work: Evidence From Jordan
Piotrowski (2013)	Cyberloafing: A Content Analysis of the Emerging Literature
Yaşar ve Yurdugül (2013)	The Investigation of Relation Between Cyberloafing Activities and Cyberloafing Behaviors in Higher Education
Lim ve Chen (2012)	Cyberloafing at the Workplace: Gain or Drain on Work?
Özler ve Polat (2012)	Cyberloafing Phenomenon in Organizations: Determinants and Impacts
RuningSawitri (2012)	Role of Internet Experience in Moderating Influence of Work Stressor on Cyberloafing
Zoghbi-Manrique-de-Lara (2012)	Reconsidering the Boundaries of the Cyberloafing Activity: The Case of a University
Anandarajan, Simmers ve D'Ovidio (2011)	Exploring the Underlying Structure of Personal Web Usage in the Workplace
D'Abate ve Eddy (2007)	Engaging in Personal Business on the Job: Extending the Presenteeism Construct
Eivazi (2011)	Computer use Monitoring and Privacy at work
Liberman, Seidman, McKenna ve Buffardi (2011)	Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing
Restubog, Garcia, Toledano, Amarnani, Tolentino ve Tang (2011)	Yielding to (Cyber)- Temptation: Exploring the Buffering Role of Self-Control in the Relationship Between Organizational Justice and Cyberloafing Behavior in the Workplace
Vitak, Crouse ve LaRose (2011)	Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking

Tablo 4 (Devamı). Sanal kaytarma ile ilgili Yabancı Literatür Taraması

Henle, Kohut ve Booth (2009)	Designing Electronic use Policies to Enhance Employee Perceptions of Fairness and to Reduce Cyberloafing: An Empirical Test of Justice Theory
Garrett ve Danziger (2008)	On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work
Henle ve Blanchard (2008)	The Interaction of Work Stressors and Organizational Sanctions on Cyberloafing
Yellowlees ve Marks (2007)	Problematic İnternet Use or İnternet Addiction
Blau ve Ward- Cook(2006)	Testing a Measure of Cyberloafing
Mastrangelo, Everton ve Jolton (2006)	Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction
Lim (2005)	The Moderating Effect of Neutralization Technique on Organizational Justice and Cyberloafing
Lim ve Teo (2005)	Prevalence, Perceived Seriousness, Justification Regulation of Cyberloafing in Singapore an Exploratory Study
Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria (2004)	Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace

2.5. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ YAPILAN TÜRKÇE MAKALE ÇALIŞMALARI

Eşkin Bacaksız, Tuna ve Harmancı Seren (2018), İstanbul'daki bir kamu üniversitesinin hemşirelik fakültesinde çalışan öğretim elemanları üzerinde yaptıkları çalışmalarında, akademisyenlerin çoğunluğunun evde iş amaçlı faaliyetler gerçekleştirirken mesai saatleri içinde ise işle alakalı olmayan faaliyetler gerçekleştirdiklerini gözlemlemişlerdir. Bu kapsamda sanal kaytarma ve evde iş amaçlı eylemlerin; yaş, deneyim ve akademik pozisyon değişkenlerinden etkilendiğine değinilmiştir.

Biçer ve Çavmak (2018), hasta danışmanları, ekip liderleri ve diğer idari personel üzerine çalışmalarında; yaş, eğitim ve görev pozisyonu bakımından gruplar arasında anlamlı bir fark görülmemekle birlikte cinsiyet açısından istatistiksel farklılıklar saptanmıştır.

Derin (2018), üniversite çalışanlarının kuruma yönelik psikolojik sahiplenme duyguları ve yenilikçi iş davranışı arasında pozitif yönde ilişki olduğu ve söz konusu ilişkide sanal kaytarmanın düzenleyicilik rolüne sahip olduğundan bahsetmişlerdir. Bu hususta düşük sanal kaytarma oranına sahip olan çalışanlar için, kurumu sahiplenme ve yenilikçi iş davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir

ilişki oluşurken yüksek sanal kaytarma yapan çalışanlar için bu ilişki daha zayıf olmaktadır.

Erkutlu ve Özdemir (2018), çalışmalarında otantik liderlik ve sanal kaytarma arasında negatif ve anlamsız bir ilişki olduğundan bahsetmişlerdir. Bununla birlikte bu ilişkide örgütsel sinizmin aracılık rolüne sahip olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Demir ve Tan (2018), çalışmalarında erkeklerin; işyerinde sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme gibi sanal kaytarma davranışlarını kadınlara göre daha fazla yaptıklarından bahsetmişlerdir. Bununla birlikte en yüksek yaş grubunda yer alan çalışanların diğer yaş gruplarına göre daha fazla sanal kaytarma davranışlarını yaptıklarına değinmişlerdir. Ayrıca araştırma sonuçlarına göre en fazla sanal kaytarma davranışlarını üniversite mezunu çalışanlar yaparken bunları lise mezunları izlemiştir.

Kerse ve Soyaloğlu (2018), 110 kamu kurumu çalışanı üzerine yaptıkları çalışmalarında etkileşim adaletinin önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisinde duygusal tükenmenin tam aracı rol üstlendiği sonucuna ulaşmışlardır. Bu duruma ek olarak, önemsiz ve önemli sanal kaytarma davranışlarının duygusal tükenmişliği dolaylı olarak etkileyeceği sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmada sözü edilen bir diğer sonuç ise kamu çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyinin artması sonucunda önemsiz sanal kaytarma davranışlarının da artmış olmasıdır. Ayrıca araştırmada; dağıtım adaleti, etkileşim adaleti ve duygusal tükenmişlik ile önemli sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı ilişkiler olmadığı tespit edilmiştir.

Örücü ve Aksoy (2018)'un, sanal kaytarma davranışı ve beş büyük kişilik özelliği arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlayan çalışmalarında, kişilik özelliklerinden olan nevrotiklik özelliğinin önemli sanal kaytarma davranışı ile dışadönüklük özelliğinin ise önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı ile arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yıldırım (2018), katılımcıların tamamının erkek olduğu serbest mali müşavirler üzerine yaptığı çalışmada tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunun önemli ve önemsiz sanal kaytarmayı artırırken, kişisel başarısızlık hissi ve duygusal

tükenmişliğin ise yalnızca önemsiz sanal kaytarmayı olumlu olarak etkilediğinden bahsetmişlerdir. Bununla birlikte iş tatmininin önemli sanal kaytarma davranışının etkisini azalttığına değinmişlerdir. Bu hususta son olarak iş tatmininin, duyarsızlaşma ve önemli sanal kaytarma arasındaki ilişkide aracı rol oynadığına dikkat çekmişlerdir.

Amarat, Durmuş Şahin ve Güleryüz (2017), çalışmalarında önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışları ile kuşaklar arasında anlamlı bir farklılık olduğunu saptamışlardır. Bu hususta Y kuşağının X kuşağına göre daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunduğunu belirtmişlerdir.

Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu (2017), çalışmalarında iş tatmininin sanal kaytarmayı negatif yönde etkilediği ve iş tatmininin içsel tatmin boyutunun sanal kaytarma davranışını negatif yönde, dışsal tatmin boyutunun ise sanal kaytarmayı pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Bu hususta içsel tatminin; zarar verici önemli sanal kaytarmayı, boş zaman doldurucu önemli sanal kaytarmayı, e-posta ile ilgili önemsiz sanal kaytarmayı ve bankacılık, finans ve alışverişler ile ilgili önemsiz sanal kaytarmayı negatif yönde etkilerken, dışsal tatminin ise; zarar verici önemli sanal kaytarmayı, boş zaman doldurucu sanal kaytarmayı ve e-posta ile ilgili önemsiz sanal kaytarmayı pozitif yönde etkilediği, bankacılık, finans ve alışverişle ilgili önemsiz sanal kaytarmayı etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bilgin Demir, Ürek ve Uğurluoğlu (2017), üniversite hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmalarında, sağlık çalışanlarının önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı ortalamalarının düşük, işte üretkenlik ortalamalarının ise yüksek olduğundan bahsedilmiştir. Farklı bir ifadeyle önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı ile işte üretkenlik davranışı arasında negatif yönde orta düzeyde ilişki olduğu saptanmıştır.

Kayapalı Yıldırım ve Karabey (2017), çalışmalarında çalışanın örgütsel etik iklim algısının artmasının sanal kaytarmayı azalttığı, kontrol mekanizmalarının ve örgütsel sinizmin artmasının sanal kaytarmayı artırdığı tespit edilmiştir. Algılanan etik iklim düzeyinin bilişsel sinizmi negatif yönde etkilerken, kontrol mekanizmalarının bilişsel ve duyuşsal sinizm üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığından bahsetmişlerdir. Bu hususta çalışanların örgütsel etik iklim algılarının

sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde bilişsel sinizmin aracılık rolü üstlendiğine dikkat çekmişlerdir.

Demir ve Seferoğlu (2016), çalışmalarında sanal zorbalığın; sanal aylaklık ve internet bağımlılığı ile pozitif, bilgi okuryazarlığı ile ise negatif yönde anlamlı bir ilişki gösterdiğinden bahsetmişlerdir.

Afacan Fındıklı (2016), çalışmasında sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışı ile bireysel iş performansı arasında negatif yönlü ilişki tespit ederken, tekstil çalışanlarının sanal kaytarma davranışı ile bireysel iş performansı arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu tespit etmiştir. Bununla birlikte lisansüstü mezunu sağlık çalışanlarının önemli sanal kaytarma davranışını lise ve lisans mezunlarına göre daha az yaparken, lisansüstü mezunu tekstil çalışanlarının önemli sanal kaytarma davranışını lise ve lisans mezunlarına göre daha fazla yaptığı saptanmıştır.

Kerse, Soyaltın ve Karabey (2016), çalışmalarında nötrleştirme tekniklerinden zararın ve sorumluluğun inkârı boyutunun önemsiz sanal kaytarmayı pozitif yönde etkilediğinden bahsetmişlerdir. Ayrıca nötrleştirmenin tekniklerinden olan, zararın ve sorumluluğun inkârı ve kınayanların kınanması boyutlarının düşük düzeyde önemli sanal kaytarmayı etkilediğini belirtmişlerdir. Nötrleştirme teknikleri ile önemli sanal kaytarma arasında ise istatistiki açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Bunun nedeni olarak çalışanların çoğu zaman gerçekleştirdikleri önemli sanal kaytarma faaliyetlerinin uygunsuz olduğunu ve hukuki yaptırımlar doğurabileceğini bilmelerinden dolayı, çalışanların kariyerlerini olumsuz etkileyebilecek bu tür davranışlara yönelmesinde nötrleştirme teknikleri gibi bilinçdışı süreçlerle oluşan savunma mekanizmalarının geçersiz olduğunu düşünmeleri olarak izah etmişlerdir. Çalışmada etkisi araştırılan kişi-örgüt uyumu ve algılanan yönetici desteği değişkenleri ile sanal kaytarma türleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Araştırmada beklenildiği gibi bir ilişkinin olmamasının nedeni, bu değişkenlerin doğrudan sanal kaytarmayı etkilemek yerine sanal kaytarmanın sonucu olarak düşünülebilen görev performansı gibi değişkenler üzerindeki etkisinde moderator rol oynaması olabileceğinden bahsetmişlerdir.

Özdemir ve Taşçı (2016), sanal kaytarma davranışı ile örgütsel yapı arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yaptıkları çalışmaya göre örgütün organiklik

seviyesinin düşmesi sonucunda sanal kaytarma davranışlarının azalacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Yıldız, H. Yıldız, B. ve İyigün (2016), psikolojik sözleşme algısı ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla kısa vadeli ilişkileri gerektiren sözleşme türü olan işlemsel psikolojik sözleşme ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

Keklik, Kılıç, Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2015), “sanal kaytarma davranışlarının çalışanların örgütsel öğrenme yetenekleri/kapasitesi üzerindeki etkisini belirlemek” amacıyla yaptıkları çalışmalarının sonucunda, “önemli sanal kaytarma davranışlarının çalışanların katılımcı karar alma ve dış çevre ile etkileşimden kaynaklanan örgütsel öğrenme kapasitesini pozitif yönde etkilediği” sonucuna ulaşmışlardır. Bu kapsamda araştırmada çalışanların örgütsel öğrenme yeteneklerine fayda sağlayan sanal kaytarma davranışlarını yasaklamak yerine işletme yararına yönlendirilmesi gerektiği konusuna değinmişlerdir.

Kaplan ve Çetinkaya (2014), çalışmalarında eğitim seviyesi arttıkça önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinin arttığı, üst kademelerde çalışanların diğerlerine göre daha fazla önemli sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu ve ön bölümlerde çalışanların arka bölümlerde çalışanlara oranla daha fazla önemsiz sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğunu saptamışlardır.

Örücü ve Yıldız (2014), çalışmalarında üniversite çalışanlarının “önemli ve önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerini kullanma sıklığının cinsiyet değişkeni açısından anlamlı bir farklılık göstermediğinden” bahsetmişlerdir. Bu durumun “üniversitelerin diğer işletme ve kurumlara göre daha özerk bir yapıda olması erkek ve kadın çalışanlar arasında üniversitenin daha demokratik bir ortam olarak algılanmasına” bağlı olabileceğine değinmişlerdir. Bununla birlikte araştırma sonuçlarına göre bekâr çalışanların evli çalışanlara göre daha fazla önemli sanal kaytarma faaliyetinde bulundukları önemsiz sanal kaytarma faaliyeti açısından ise anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür. Araştırmanın bir diğer bulgusuna göre akademik çalışanların sanal kaytarmayı daha fazla yaptıkları ve genç çalışanların yaşça büyük çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma yaptıkları saptanmıştır. Bununla birlikte çalışanların gelir düzeyleri arttıkça daha fazla önemsiz sanal

kaytarma faaliyetlerinde bulunurken, gelir düzeyleri düştükçe ise daha fazla önemli sanal kaytarma faaliyetlerinde bulundukları tespit edilmiştir.

Kaplan ve Öğüt (2012), üniversite hastanesi çalışanları üzerine yaptıkları çalışmalarında, dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşim adaleti ile önemsiz ve önemli sanal kaytarma faaliyetleri arasındaki ilişkilerin analiz edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma neticesinde; dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşim adaleti ile önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri arasında negatif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca dağıtım adaleti ve hem önemli hem de önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri arasında negatif yönlü ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5. Sanal Kaytarma ile ilgili Türkçe Literatür Taraması

Yazar	Çalışma Adı
Eşkin Bacaksız, Tuna ve Harmancı Seren (2018)	Sanal Kaytarmaya Karşı Evde Çalışma: Hemşire Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma
Biçer ve Çavmak (2018)	Sağlık Kurumlarında Sanal Kaytarma: Bir Özel Hastane Uygulaması
Bulut Özek (2018)	Ortaokul Öğrencilerinin Sanal Ortamları Kullanımlarına İlişkin Görüşleri
Çetinkaya ve Güleç(2018)	Sanal Takımlarda Sapkın Davranışlar
Derin (2018)	Kuruma Duyulan Psikolojik Sahiplenme ile Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkide Sanal Kaytarmanın Düzenleyici Rolü
Demir ve Tan (2018)	İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişki
Erkutlu ve Özdemir (2018)	Otantik Liderlik ve Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkide Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü
Kerse ve Soyalın (2018)	Kamu Kurumu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışı Adalet Algısı ve Duygusal Tükenme Düzeyiyle Açıklanabilir Mi?
Köyüstü (2018)	Sanal Kaytarma Konusunda Yapılmış Tezlerin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi (2010-2017)
Metin Orta ve Güngör (2018)	Sanal Kaytarmanın Öncülleri, Sonuçları ve Kontrolü Üzerine Bir Derleme
Örücü ve Aksoy (2018)	Sanal Kaytarma ve Beş Büyük Kişilik Özelliği Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma
Özkalp ve Yıldız (2018)	Olumlu ve Olumsuz Sanal Kaytarma Davranışlarının İşteki Stres Üzerindeki Etkisi
Tan ve Demirsan (2018)	İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi
Yıldırım (2018)	Tükenmişlik Düzeyinin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinde İş Doyumunun Aracılık Rolü
Amarat, Durmuş Şahin ve Gülyüz (2017)	Kuşaklar Arasındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Belirlenmesi
Bağrıacık Yılmaz (2017)	Lisansüstü Öğrencilerinin Siber Aylaklık Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Karma Bir Çalışma

Tablo 5 (Devamı). Sanal Kaytarma ile ilgili Türkçe Literatür Taraması

Baş (2017)	Turizm ve Aşçılık Eğitimi Alan Öğrencilerin Uygulama Yerlerindeki Sanal Kaytarma Eğilimleri
Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu (2017)	İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi
Çivilidağ (2017)	İş Yaşamında Sanal Kaytarmanın Kişilik ve Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi
Karataş ve Avcı (2017)	İş Yaşamında Sanal Kaytarmanın İş Stresi ve İş Doyumu ile İlişki Üzerine Bir Araştırma
Karatepe ve Güngör (2017)	Örgütsel Özdeşleşme ve Sanal Kaytarma: Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
Kayapalı Yıldırım ve Karabey (2017)	Etik İklim ve Örgütsel Kontrol Mekanizmalarının Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü
Mihçi ve Kılıç Çakmak (2017)	Öğrenci Siber Sağlık Ölçekleri Geliştirme Çalışması
Seçkin ve Kerse (2017)	Üniversite Öğrencilerinin Sanal Kaytarma Davranışları ve Bu Davranışların Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi: Ampirik Bir Araştırma
Serttaş ve Şimşek (2017)	Konaklama İşletmelerinde Siber Aylaklık: Çalışanların Demografik Özellikleri ile Siber Aylaklıkları Üzerine Bir Araştırma
Ulusoy ve Benli (2017)	Akademisyenlerin Sanal Kaytarma Davranışları: Bir Kamu Üniversitesi Örneği
Varol ve Yıldırım (2017)	Siberaylaklık: Öğretmen Adayları ve Mobil Teknolojiler
Yüceler, Kaya ve Yağcı Özen (2017)	Örgütsel Bağlılık ile Sanal Kaytarma İlişkisinin İncelenmesi
Arslan ve Demir (2016)	Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Hemşireler Üzerinde Ampirik Bir Araştırma
Aslanyürek (2016)	İnternet ve Sosyal Medya Kullanıcılarının İnternet Güvenliği ve Çevrimiçi Gizlilik ile İlgili Kanaatleri ve Farkındalıkları
Candan ve İnce (2016)	Siber Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Emniyet Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
Demir ve Seferoğlu (2016)	Bilgi Okuryazarlığı, İnternet Bağımlılığı, Sanal Aylaklık ve Çeşitli Diğer Değişkenlerin Sanal Zorbalık ile İlişkisinin İncelenmesi
Afacan Fındıklı (2016)	Sanal Kaytarma ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması
Kerse, Soyalın ve Karabey (2016)	Kiş-i-Örgüt Uyumu, Nötrleştirme ve Algılanan Yönetici Desteğinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Ampirik Bir Çalışma
Özdemir ve Taşçı (2016)	Sanal Kaytarma Türü Sapkın Davranışın Örgütsel Yapı ile Olan İlişkisi: Bir Kamu Kuruluşu Örneği
Serttaş ve Şimşek (2016)	Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma: Teorik Bir İnceleme
Yağcı ve Yüceler (2016)	Kavramsal Boyutlarıyla Sanal Kaytarma
Yıldız, H., Yıldız, B. ve İyigün (2016)	Psikolojik Sözleşme Algısının Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi
Özdemir ve Demir (2015)	Okul Yöneticilerinde Sanal Kaytarma Davranışı
Keklik, Kılıç, Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2015)	Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi
Turunç (2015)	İş stresi - kaytarma ilişkisinde liderin rolü turizm sektöründe bir araştırma
Ünal ve Tekdemir (2015)	Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma
Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2015)	İş Yaşamındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi
Yıldız, H., Yıldız, B. ve Ateş (2015)	Sanal Kaytarma Davranışlarının Sergirilmesinde Örgütsel Adalet Algısının Rolü Var mıdır ?

Tablo 5 (Devamı). Sanal Kaytarma ile ilgili Türkçe Literatür Taraması

Ünal , Tekdemir ve Yıldızbaş (2015)	Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Amaçları Üzerine Ampirik Bir Araştırma
Demir Uslu ve Çavuş (2014)	Örgütsel Adalet ve Kaytarma Davranışları
Horzum ve Ayas (2014)	Orta Öğretim Öğrencilerin Psikolojik Belirtilere Göre Sanal Zorba ve Sanal Mağdur Düzeylerinin Yordanması
İyigün, Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2014)	Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Psikolojik Sözleşme Algısıyla Açıklanabilir mi?
Kaplan ve Çetinkaya (2014)	Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Örücü ve Yıldız (2014)	İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma
Ulukapı, Çelik ve Yılmaz (2014)	Algılanan İşe Adanmışlığın Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Selçuk Üniversitesi Örneği
Kaplan ve Ögüt (2012)	Algılanan Örgütsel Adalet ile Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği
Köse, Oral ve Türesin (2012)	İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma ile İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma
Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012)	Sapkin Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri
Kurt (2011)	Siber Aylaklık Davranışlarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi

Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012), kamu (öğretim üyesi, öğretim elemanı, sekreter) ve özel (TUSAŞ çalışanları) sektör üzerine yaptıkları çalışmalarında, önemsiz sanal kaytarmanın daha yaygın olduğunu tespit etmişlerdir. Bu hususta en sık yapılan önemsiz sanal kaytarma davranışlarının, çalışanların çoğunluğunun akademisyen olmaları sebebiyle sırasıyla; akademik amaçlı internet kullanımı, gazete ve haber sitelerinin taranması, iş dışı haberleşme için kişisel amaçlı e- posta kullanımı ve genel amaçlı sitelerde dolaşma olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte facebook ve twitter gibi sosyal içerikli ağlara katılma en sık yapılan önemli sanal kaytarma davranışı iken, bilgisayarda kazanç amaçlı oyun oynama en az yapılan önemli sanal kaytarma davranışı olarak belirlenmiştir. Ayrıca araştırmada özel sektör çalışanlarının kamu sektöründe çalışanlara oranla daha az sanal kaytarma davranışlarında bulunduğundan bahsetmişlerdir.

Özkalp ve Yıldız (2018), çalışmalarında sanal kaytarma davranışlarının çalışanların; öğrenme, yaratıcılık ve inovatif davranışlara yönelme eğilimini artırdığına dikkat çekmişlerdir. Araştırma bulgularının sonuçlarına göre “kişisel gelişime yönelik sanal kaytarma davranışlarının iş stresini azalttığı, sapkınlığa yönelik sanal kaytarma davranışlarının ise iş stresini artırdığı” tespit edilmiştir.

Ulukapı, Çelik ve Yılmaz (2018), çalışmalarında “araştırma görevlilerinin işe adanmışlık algılarının sanal kaytarma davranışları üzerinde negatif bir etkisinin

olduğu, ayrıca işe adanmışlık ile sanal kaytarma boyutları arasında anlamlı ve negatif ilişkiler olduğu” sonucuna ulaşmışlardır.

2.6. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ TEZ ÇALIŞMALARI

Karaca (2018), çalışmasında çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri arttıkça sanal kaytarma davranışlarının azaldığını tespit etmiştir. Bununla birlikte “erkeklerin, evlilerin, gençlerin, yüksek eğitim seviyesine sahip olanların, daha fazla meslekte çalışmış olanların kadınlara, bekârlara, yaşlılara ve daha düşük eğitim seviyesine sahip olanlara nazaran daha fazla sanal kaytarma davranışı sergiledikleri” sonucuna ulaşmıştır.

Yılmaz (2018), seyahat acentesi çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada, sanal kaytarma davranışlarının iş motivasyonunun alt boyutları olan ücret ve değerlendirme ile kendini geliştirme boyutu arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu saptamıştır. Bununla birlikte sanal kaytarma ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmemiştir. Ayrıca iş motivasyonunun yönetim tarzı ve güvenlik ve takım çalışması boyutu ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

Özdemir (2017), üniversite idari çalışanları üzerine yapılan araştırmada otantik liderlik ile örgütsel sinizm arasında negatif yönde; örgütsel sinizm ile sanal kaytarma davranışı arasında pozitif yönde ilişki bulunurken, otantik liderlik ile sanal kaytarma davranışı arasında ise anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Holguin (2016) çalışmasında, öğrenen organizasyonların normlar, caydırıcılık politikaları ve performans ölçütlerini birleştirerek örgütsel vatandaşlık davranışlarını teşvik eden tutumlar ve iş- yaşam dengesini destekleyen uygulamalar göstermesi sonucunda sanal kaytarma davranışlarının azalacağına değinmiştir.

Genç (2014), çalışmasında zaman yönetiminin zaman tuzakları “zamanı verimli kullanma açısından karşılaşılan engeller ya da kesintiler” (Efil, 2006:118) olarak nitelendirilen boyutunun sanal tembellik davranışını pozitif yönde etkilediğini tespit etmiştir. Bununla birlikte çalışanların en fazla gerçekleştirdikleri sanal tembellik davranışının genel amaçlı haber sitelerini ziyaret etmek olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Tablo 6. Sanal Kaytarma İle İlgili Tez Çalışmaları

Yazar	Çalışma Adı
Çok (2018)	Üniversite Öğrencilerinde Çeşitli Akademik Değişkenlerin Siber Aylaklık Davranışlarını Yordama Durumlarının İncelenmesi
Karaca (2018)	Sağlık Personelinin Sanal Kaytarma Davranışları ile Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği
Olcarcıyüz (2018)	İçsel Pazarlama Faaliyetleri ile Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama
Yılmaz (2018)	Seyahat Acentesi Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları, İş Motivasyonu Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi
Ataş (2017)	Öğretmenlerin Sanal Kaytarma Davranışları ile Zaman Yönetimi Becerileri Arasındaki İlişki
Kılıç (2017)	Öğretmenlerin Okulda İnternet ve Teknoloji Kullanımına İlişkin Sanal Kaytarma Davranışlarının İncelenmesi
Özdemir (2017)	Yöneticilerin Otantik Liderlik Tarzlarının Çalışanların Sanal Kaytarma ve Sinizm Davranışları Üzerine Etkileri
Tan (2017)	Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri ile Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi
Arık (2016)	Eğitim Fakültelerinde Çalışan Öğretim Elemanlarının Sanal Kaytarma Düzeylerinin Yordayıcısı Olarak Örgüt İklimi: İstanbul İli Örneği
Göngör (2016)	Sanal Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu ve Özel Sektör Üzerine Bir Araştırma
Holguin (2016)	Strategies Functional Managers Use to Control Cyberloafing Behaviors
Özdemir (2016)	Sanal Kaytarmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Aksaray Üniversitesi Örneği
Serttaş (2016)	Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama
Yıldırım (2016)	Sınıf Öğretmenleri Adaylarının Siber Aylaklık Sorununa İlişkin Durum Analizi
Genç (2014)	İşyerinde Sanal Tembellik Davranışı ve Etkin Zaman Yönetimi İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma
Woods (2014)	A Study into the Relationship Between Cyberloafing, Procrastination and Conscientiousness in the Workplace.
Yaşar (2013)	Üniversite Öğrencilerinin Denetim Odağı ve Bilgisayar Laboratuvarına Yönelik Tutumlarının Siberaylaklık Davranışlarına Etkisi
Doorn (2011)	Cyberloafing a Multi-Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework
Kalaycı (2010)	Üniversite Öğrencilerinin Siber Aylaklık Davranışları ile Öz Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi
Topcu (2008)	The Relationship of Cyber Bullying to Empathy, Gender, Traditional Bullying, Internet Use and Adult Monitoring

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ ÖZELLİKLERİNİN SANAL KAYTARMAYA ETKİSİ:

KAMU HASTANELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Araştırmanın bu bölümünde önceki bölümlerde yapılan literatür taraması kapsamında kuramsal temeli sunulan; iş özellikleri ve sanal kaytarma konularıyla ilgili Afyonkarahisar il merkezindeki kamu hastanelerinde gerçekleştirilen anket uygulamalarının sonuçlarına yer verilmiştir. Çalışmada, sağlık çalışanlarının konuya ilişkin görüşlerine yer verilerek bulgular yorumlanmış ve konuyla ilgili yapılan çalışmalarla karşılaştırılmıştır. Sonuçlar doğrultusunda; yöneticilere, araştırmacılara ve literatüre konuya yönelik öneriler sunulmuştur.

1. ARAŞTIRMANIN AMACI, ÖNEMİ

Bu çalışmanın amacı, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların yaptıkları işlerin özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin belirlenmesidir. Bu kapsamda Afyonkarahisar'daki kamu hastanelerinde gerçekleştirilen uygulama sonucunda, sağlık çalışanlarının temel iş özellikleri ve sanal kaytarma davranışlarına ilişkin sonuçlar ortaya konulmuştur. Bununla birlikte katılımcıların görüşlerinin sosyo-demografik özelliklerine göre değişip değişmediği de araştırılarak, konunun önemi ortaya konulmuştur.

Günümüzde internet kullanımı hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Dolayısıyla özellikle sağlık sektörü gibi insan yaşamını ilgilendiren iş ortamlarında internetin iş dışı amaçlarla kullanılması yani sanal kaytarma üzerinde durulması gereken önemli konuların başında gelmektedir. Sonuç olarak; işin beceri çeşitliliği gerektirdiği, görevlerin bir bütünlük içerdiği, görevin önemli olduğu oranda çalışanda işinin anlamlı olduğu duygusu oluşmakta, işin çalışana özerklik tanınması çalışanda sorumluluk duygusu yaratmakta, geri bildirim ise bireyin işin sonucu hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Bu üç psikolojik durumun oluşması sonucunda, kişinin işine motive olup işi ile ilgili olumlu davranışlar göstermesi beklenmektedir. Bu kapsamda örgütlerde çalışanların motivasyonunu artırıp kişinin işini benimsemesini sağlayan ve sanal kaytarma davranışını engelleyeceği ya da azaltacağı düşünülen iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin ne yönde ve anlamlı olup olmayacağı büyük önem taşımaktadır. Diğer taraftan

yapılan yerli/yabancı literatür taraması sonucunda iş özellikleri kavramı konusunda yapılan çalışmaların yetersiz olduğu görülmektedir. Ayrıca, araştırma konusu yerli literatürde ilk kez çalışılmıştır. Araştırmanın literatüre katkısının yanında, Afyonkarahisar’da böyle bir araştırmanın yapılmamış olması sebebiyle bu tezin ilgili işletme yöneticilerine ve uygulamanın gerçekleştirildiği bölgeye yarar sağlayacağı öngörülmektedir. Bu açıdan bakıldığında iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin incelenmesi; yöneticilere, literatüre ve araştırmacılara önemli derecede katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmaya yönelik geliştirilen hipotez aşağıda sunulmuştur.

Hipotez: Kamu hastaneleri çalışanlarının, iş özelliklerinin sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Araştırmaya yönelik yukarıda verilen hipotez ve araştırmanın amacı doğrultusunda yapılan araştırmada aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

- Kamu hastaneleri çalışanlarının, iş özellikleri değerlendirmeleri nasıldır?
- Kamu hastaneleri çalışanlarının, sanal kaytarma davranışları ne düzeydedir?
- Kamu hastaneleri çalışanlarının, iş özellikleri ve sanal kaytarma davranışlarına yönelik görüşleri demografik özelliklerine göre farklılık göstermekte midir?
- Kamu hastaneleri çalışanlarının, iş özellikleri ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkisi nedir?
- Kamu hastaneleri çalışanlarının, iş özelliklerinin sanal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisi var mıdır?

3. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Araştırmada, sanal kaytarma davranışı ve iş özellikleri ele alınmıştır. İş özellikleri; beceri çeşitliliği, görev kimliği, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim boyutları olmak üzere incelenmiştir. Sanal kaytarma davranışı boyutları ise önemli sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma olarak değerlendirilmiştir.

Araştırmada öncelikli olarak yapılan literatür taraması sonucunda, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların temel iş özellikleri ve sanal kaytarma

davranışları konuları hakkında kuramsal çerçeve oluşturulmuştur. Bu hususta yapılan literatür araştırması ulaşılabilen kaynaklarla sınırlıdır.

Araştırma zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik unsurları göz önünde bulundurularak sağlık kuruluşları içerisinde, Afyonkarahisar'daki kamu hastaneleri ile sınırlandırılarak sınırlı sayıda sağlık çalışanından bilgi toplanması yoluyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca araştırmanın hizmet sektörü unsuru olan hastanelerde gerçekleşmesi anket esnasında çalışma halinde olan çalışana ulaşılabilirliği konusunda sorunlar yaratmıştır. Bununla birlikte; nöbet sistemi, doğum izni ve diğer izinler sebebiyle de hastane çalışanlarına ulaşılabilirlik konusunda sıkıntılar doğmuştur. Bu nedenden ötürü, evrenden belirli bir örnekleme anket uygulanarak veriler toplanmıştır.

Araştırmada anket tekniği kullanıldığı için bir takım sorunlarla karşılaşma olasılığının yüksek olduğu ifade edilebilir. Sağlık çalışanları anketlere verdikleri yanıtların yönetime iletileceği düşüncesiyle hareket etmiş olabilirler. Bu kapsamda anket formuna isim belirtmenin gerekmediği, verilen yanıtların bilimsel araştırmaya veri toplamak amacı dışında başka bir amaç için kullanılmayacağına ilişkin bir açıklama eklenmiştir.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın bu kısmında; veri toplama yöntemi, araştırmanın evreni ve örnekleme ve veri analiz yöntemine yer verilecektir.

4.1. VERİ TOPLAMA YÖNTEMİ

Araştırmada öncelikle iş özellikleri ve sanal kaytarma konularında yerli ve yabancı literatür araştırması yapılarak elde edilen sonuçlar ve oluşturulan kuramsal alt yapı doğrultusunda, uygulama aşamasında veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır.

Uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Söz konusu anketin birinci bölümünde; kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların demografik özelliklerini (yaş, cinsiyet, eğitim durumu, medeni durum, eğitim durumu, meslek, hastanedeki

mevcut görev süresi, sektördeki toplam görev süresi) belirlemeyi hedefleyen kapalı uçlu sorulara yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde; Afyonkarahisar il merkezindeki kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özelliklerini belirlemeye yönelik Hackman ve Oldham (1980)'in geliştirdiği ve Arkan (2016), Öztürk (2010), Buruk (2006), Baykal ve Koçak (2018)'in çalışmalarında kullandığı “iş tanısı ölçeği” kullanılmıştır.

İş Tanısı Ölçeği: Hackman ve Oldham (1980) tarafından geliştirilen iş tanısı ölçeğinin; beceri çeşitliliği alt boyutunu belirlemeye yönelik 3, 6, 9, görev kimliği alt boyutunu belirlemeye yönelik 2, 7, 12, görevin önemi alt boyutunu belirlemeye yönelik 4, 10, 15, özerklik alt boyutunu belirlemeye yönelik 1, 11, 14 ve işin kendisinden alınan geri bildirim alt boyutunu belirlemeye yönelik 5, 8, 13 numaralı sorular hesaplanarak verilen cevapların ortalaması alınmıştır. Bunun yanında 9, 11, 13 ve 15 numaralı sorularda ters kodlama yapılmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde; Afyonkarahisar'daki kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların mesai saatleri içerisinde yaptıkları sanal kaytarma davranışlarını belirlemeye yönelik Blanchard ve Henle (2008)'in, Lim (2002) tarafından konuyla ilgili geliştirdiği 8 maddelik ölçeği genişleterek geliştirdiği ve Özdemir (2017)'in tez çalışmasında kullandığı “sanal kaytarma ölçeği” kullanılmıştır.

Sanal Kaytarma Ölçeği: Çalışanların sanal kaytarma davranışlarını belirlemeye yönelik Blanchard ve Henle (2008)'in, Lim (2002) tarafından konuyla ilgili geliştirdiği 8 maddelik ölçeği genişleterek geliştirdiği, literatürde birçok çalışmada kullanılan (Kaplan ve Ögüt, 2012; Özdemir ve Taşcı, 2016; Yıldız vd., 2016; Keklik vd., 2015; Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu, 2017; Arslan ve Demir, 2016; Örücü ve Yıldız, 2014; Çavuşoğlu vd., 2014; Sadıç, 2019; Özdemir, 2017 ve Kayapalı Yıldırım ve Karabey, 2017) ve geçerlilik ile güvenilirliği test edilen sanal kaytarma ölçeği orijinal olarak 22 madde olup yapılan faktör analizinden sonra 17 maddeye indirgenmiştir. Söz konusu ölçeğin 1-9 arasındaki sorular önemsiz sanal kaytarmayı, 10-17 arasındaki sorular ise önemli sanal kaytarmayı belirlemeye yönelik olarak ankete dâhil edilmiştir.

Sağlık çalışanlarına uygulanan veri toplama aracı olarak kullanılan anketin ikinci bölümü 5'li Likert ölçeği doğrultusunda (1=Çok Yanlış, 2=Kısmen Yanlış,

3=Emin Değilim, 4=Kısmen Doğru, 5=Çok Doğru) ve anketin üçüncü bölümü 5'li Likert ölçeği doğrultusunda (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Biraz Katılıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) değerlendirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu Ek 1'de yer almaktadır.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar il merkezinde bulunan kamu hastanelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın maliyet, zaman ve ulaşılabilirlik yönünden sınırlılıklara sahip olması nedeniyle evrenin tamamı yerine, örneklem seçilme yoluna gidilmiştir. Hastane yöneticilerinden alınan bilgilere göre Afyonkarahisar kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların yaklaşık olarak 5000 civarında olduğu tespit edilmiştir.

Evren içerisinde herhangi bir yöntemle seçilen ve evreni temsil yeteneğine sahip birimleri seçme işlemi örnekleme olarak ifade edilmektedir. Araştırma evreninin yaklaşık olarak 5000 olduğu düşünüldüğünde Ural ve Kılıç (2013:47)'in çalışmasında evren büyüklüklerine karşılık gelen örneklem büyüklükleri tablo ile ele alınmıştır. Söz konusu tabloda evren büyüklüğü 5000 olan araştırmalar için 381 örneklemin kabul edilebilir olduğu görülmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 47). Bu kapsamda araştırmada anketlerin, farklı meslek gruplarına uygulanması ve farklı mesleklerdeki çalışanların görüşlerinin alınarak karşılaştırılmasına dikkate edildiği için tabakalı örnekleme yöntemi ile örneklem seçilme yoluna gidilmiştir. Buna göre eksik hatalı ve geri dönmeyen anketler olacağı düşünülerek 3 hastane için 700 adet anket çoğaltılarak dağıtılmıştır.

Sonuç olarak kamu hastanelerinden geri dönen anket sayısı 497 olup, bunların 62'si hatalı ya da eksik doldurulması sebebiyle değerlendirmeden çıkarılmıştır. Bu çerçevede toplam 435 anket değerlendirmeye alınmıştır. Değerlendirmeye alınan anketlerin 178'i Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hastanesi, 151'i Afyonkarahisar Devlet Hastanesi, 48'i Afyonkarahisar Sağlık Bilimleri Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi ve 58'i ise Afyonkarahisar Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde görev yapan çalışanlardan elde edilmiştir.

4.3. VERİ ANALİZ YÖNTEMİ

Araştırmada anket tekniği kullanılarak elde edilen veriler SPSS paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Bu kapsamda öncelikle katılımcıların demografik özelliklerinin frekans ve yüzde dağılımlarına yer verilmiştir. Diğer taraftan ölçeklerin yapı geçerliliği için faktör analizi uygulanmıştır. Bunun yanı sıra ölçeklerin güvenirlik düzeylerini ölçmek amacıyla Cronbach's alpha katsayıları hesaplanmıştır. Ayrıca, sağlık çalışanlarının iş özellikleri ve sanal kaytarma davranışlarını tespit etmeye yönelik ifadelerle vermiş oldukları cevaplar frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleriyle betimlenmiştir.

Araştırmada çalışanların iş özellikleri ve sanal kaytarma davranışlarının demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği parametrik test varsayımları (verilerin normal dağılımı, varyansların homojenliği, gruplardaki birey sayısı vb.) gerçekleştiği için bağımsız örneklem için t testi (independent samples t test) ve tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) kullanılmıştır. Varyans analizi sonucunda farklılık olması durumunda grupların ikili karşılaştırılması için çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Bunun yanında iş özellikleri ve sanal kaytarmaya ilişkisi belirlemek için Pearson korelasyon analizi ve iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin belirlenmesi için ise basit doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Değişken arasındaki ilişkinin düzeyi, $0 < r < 0,29$ arasında olması durumunda zayıf veya düşük, $0,30 < r < 0,64$ arasında olması durumunda orta, $0,65 < r < 0,84$ arasında olması durumunda kuvvetli/yüksek ve $0,85 < r < 1$ arasında olması durumunda ise çok kuvvetli/çok yüksek şeklinde yorumlanabilir (Ural ve Kılıç, 2013).

5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu kısımda, Afyonkarahisar il merkezindeki kamu hastanelerinde görev yapan çalışanlardan elde edilen verilerin analizi sonucunda sırasıyla; çalışanların demografik özelliklerine yönelik bulgular, ölçek ve alt boyutlarına yönelik geçerlik analizi sonuçlarına ilişkin bulgular, ölçeklere yönelik ayrı ayrı betimsel istatistikleri, çalışmada kullanılan ölçekler ile çalışanların demografik özelliklerine göre görüşlerinin karşılaştırılmasına ilişkin bulgular sunulmuştur. Daha sonra araştırmanın konusunu oluşturan iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin ve iş özellikleri sanal

kaytarma ilişkisinin belirlenmesine ilişkin olarak gerçekleştirilen analiz sonuçları yer almaktadır.

5.1. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Tablo 7’de, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların demografik özelliklerine yönelik bulgular sunulmuştur.

Tablo 7. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Demografik Değişkenler		f	%	Demografik Değişkenler		f	%
Yaş	23 yaş ve altı yaş	86	19,8	Hastanedeki Görev Süresi	1 yıl ve daha az	115	26,4
	24 – 33 yaş arası	156	35,9		2 – 7 yıl	151	34,7
	34 – 43 yaş arası	129	29,7		8 – 13 yıl	102	23,4
	44 – 53 yaş arası	51	11,7		14 – 19 yıl	42	9,7
	4 yaş ve üstü yaş	13	3,0		20 yıl ve üzeri	25	5,7
Cinsiyet	Kadın	257	59,1	Eğitim	Ortaöğretim (Lise) ve altı	89	20,5
	Erkek	178	40,9		Önlisans	119	27,4
Medeni Durum	Bekar	187	43	Durumu	Lisans	136	31,3
	Evli	248	57		Lisansüstü	91	20,9
Meslek	Doktor	88	20,2	Toplam Görev Süresi	1 yıl ve daha az	86	19,8
	Hemşire/Hasta Bakıcı/Ebe	124	28,5		2 – 7 yıl	128	29,4
	Temizlik Görevlisi/Güvenlik	53	12,2		8 – 13 yıl	112	25,7
	Tekniker/Teknisyen/A TT	85	19,5		14 – 19 yıl	54	12,4
	İdari Memur	85	19,5		20 yıl ve üzeri	55	12,6

n: 435

Tablo 7’ye göre, araştırmaya katılan çalışanların yaş grupları incelendiğinde sırasıyla; 23 yaş ve altı (%19,8), 24-33 yaş arası (%35,9), 34-43 yaş arası (%29,7), 44-53 yaş arası (%11,7) ve 54 yaş ve üzeri (%3,0) yaşa sahip çalışanlardan oluştuğu görülmüştür. Çalışanların %59,1’i kadın, %40,9’u ise erkektir. Katılımcıların

medeni durumlarına göre dağılımına bakıldığında ise %43'ünün bekâr, %57'sinin evli olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan kamu hastaneleri çalışanlarının sırasıyla; ortaöğretim (lise) ve altı (%20,5), önlisans (%27,4), lisans (%31,3), lisansüstü (%20,9) eğitim durumlarına sahip oldukları görülmektedir. Katılımcıların meslekleri sırasıyla; doktor (%20,2), hemşire/hasta bakıcı/ebe (%28,5), temizlik görevlisi/güvenlik (%12,2), tekniker/teknisyen/ATT (19,5) ve idari memur (%19,5) mesleğe sahip katılımcıların olduğu görülmektedir. Çalışanların hastanedeki mevcut görev süreleri sırasıyla; 1 yıl ve daha az (%26,4), 2-7 yıl (%34,7), 8-13 yıl (23,4), 14-19 yıl 8 (%9,7) ve 20 yıl ve üzeri (%5,7) şeklinde olduğu görülmüştür. Araştırmaya katılan katılımcıların sektördeki toplam görev sürelerinin ise sırasıyla; 1 yıl ve daha az (%19,8), 2-7 yıl (%29,4), 8-13 yıl (%25,7), 14-19 yıl (%12,4) ve 20 yıl ve üzeri (%12,6) olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5.2. ÖLÇEK VE ALT BOYUTLARINA YÖNELİK GEÇERLİLİK VE GÜVENİRLİK ANALİZİ SONUÇLARI

Araştırmada kullanılan iş özellikleri (İÖ) ve sanal kaytarma (SK) ölçeklerine yönelik faktör analizleri ve güvenilirlik analizleri sonuçları Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. İş Tanısı ve Sanal Kaytarma Ölçeklerine Yönelik Geçerlik ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler/Altölçekler (Boyutlar)	Özdeğerler	Varyans Açıklama Oranı (%)	Kümülatif Varyans (%)	Cronbach's Alpha
Görev Bütünlüğü	2,078	13,850	13,850	0,765
Özerklik	1,936	12,907	26,757	0,744
Beceri Çeşitliliği	1,851	12,338	39,095	0,745
Geri Bildirim	1,539	10,259	49,354	0,781
Görevin Önemi	1,160	7,731	57,085	0,759
Genel İş Tanısı	-	-	57,085	0,786
Önemli Sanal Kaytarma	5,999	35,286	35,286	0,863
Önemsiz Sanal Kaytarma	3,695	21,731	57,017	0,824
Genel Sanal Kaytarma	-	-	57,017	0,896

İÖ : Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy KMO=0,854

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square=2030,1415; p=0,000

SK: Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy KMO=0,902

Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square=3121,495; p=0,000

Tablo 8'de, ölçeklere yönelik faktör analizi sonuçları sunulmuştur. İş tanısı ölçeği için yapılan faktör analizinde KMO değeri örneklem yeterliliğini gösterirken (KMO=0,854), Bartlett's testi sonucu ise faktör analizinin uygulanabilirliğini ortaya

koymuştur ($\chi^2= 2030,141$; $p<0,001$). Yapılan faktör analizi neticesinde, iş tanısı ölçeğinin özdeğerinin 2,078 ile 1,160 arasında değıştiğı görölmektedir. İş tanısı ölçeğinin beş boyutunun toplam varyansın %57,08'ini açıkladığı görölmektedir. İş tanısı ölçeğinin “görevin bütönlüğü” faktörü toplam varyansın %13,85'ini açıklarken, “görevin önemi” faktörü %7,73'ünü açıklamaktadır. Ayrıca, iş özellikleri ölçeğinin alt boyutlarına yönelik Cronbach's Alpha değerleri 0,744 ile 0,781 arasında değışmektedir. Bununla birlikte, iş özellikleri ölçeğinin genel Cronbach's Alpha değeri 0,786 olarak gerçekleşmiştir.

Sanal kaytarma ölçeğı için yapılan faktör analizinde KMO değeri örneklem yeterliliğini gösterirken(KMO=0,902), Bartlett's testi sonucu ise faktör analizinin uygulanabilirliğini ortaya koymuştur ($\chi^2= 3121,495$; $p<0,001$). Yapılan faktör analizi sonucunda sanal kaytarma ölçeğinin özdeğeri “önemli sanal kaytarma” için 5,999 ve “önemsiz sanal kaytarma” için 3,695 olarak açıklanmıştır. Sanal kaytarma ölçeğinin iki boyutu toplam varyansın %57,01'ini açıklamaktadır. Sanal kaytarma ölçeğinin “önemli sanal kaytarma” boyutu toplam varyansın %35,28'ini açıklarken, “önemsiz sanal kaytarma” boyutu %21,73'ünü açıklamaktadır. Ayrıca, sanal kaytarma ölçeğinin ölçeğinin alt boyutlarına yönelik Cronbach's Alpha değerleri 0,824 ile 0,863 olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte sanal kaytarma ölçeğinin genel Cronbach's Alpha değeri 0,896 olarak bulunmuştur. Bu değerler ölçeklerin iç tutarlık düzeylerinin yeterli olduğunu göstermektedir.

5.3. İş TANISI ÖLÇEĞİNE İLİşKİN BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Araştırmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan iş özellikleri ile ilgili Afyonkarahisar il merkezinde kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların görüşleri doğrultusundaki her bir ifadeye ilişkin yüzde, frekans, aritmetik ortalama ve standart sapmaları ilgili alt ölçeklere göre gruplandırılarak tablolar halinde sunulmuştur ve yorumlanmıştır.

Tablo 9'da, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının iş tanısı ölçeğinin alt ölçeklerine (boyutlarına) yönelik betimsel istatistikler sunulmuştur

Tablo 9. İş Tanısı Ölçeği ve Altölçeklerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Boyutlar	Maddeler	Çok Yanlış	Kısmen Yanlış	Emin Değilim	Kısmen Doğru	Çok Doğru	$\bar{X}$	SS
		%	%	%	%	%		
Beceri Çeşitliliği	İşimde çeşitli beceri ve yeteneklerimi kullanarak birçok değişik şey yapabiliyorum.	3,4	7,6	17,9	40,0	31,0	3,88	1,04
	İşim bir dizi karmaşık ve yüksek düzeyde beceri kullanmayı gerektirir.	1,1	8,0	9,9	31,5	49,4	4,20	0,99
	İşim oldukça tekrarlanan ve basit niteliktedir.	7,8	17,9	14,5	26,2	33,6	3,60	1,32
Görev Kimliği	Yaptığım iş belirli bir başı ve sonu olan bütün bir iştir.	3,4	4,6	9,7	35,9	46,4	4,17	1,01
	İşim bir bütün işi başından sonuna kadar yapmaya olanak tanıyacak biçimde düzenlenmiştir.	2,5	8,7	16,1	39,8	32,9	3,92	1,03
	İşim başladığım iş bölümlerini tamamen bitirmeme olanak sağlar.	4,1	10,1	20,5	42,3	23,0	3,70	1,06
Görevin Önemi	Yaptığım iş sonucu insanların hayatları veya durumları önemli derecede etkilenir.	3,4	6,2	11,5	32,2	46,7	4,12	1,06
	İşimin nasıl yapıldığı birçok kişiyi etkiler.	3,2	7,6	13,8	37,2	38,2	4,00	1,06
	İşim burada yapılan işlerin toplamı düşünüldüğünde, çok önemli ve anlamlı değildir.	5,1	10,1	12,0	18,9	54,0	4,07	1,23
Özerklik	İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.	6,0	10,8	14,5	46,4	22,3	3,68	1,11
	İşim kişisel inisiyatifimi veya yargımı kullanmama asla imkân tanımaz.	13,8	25,3	23,0	22,3	15,6	3,01	1,29
	İşimi nasıl yapacağım konusunda bağımsızlık ve özgürlüğüm vardır.	11,3	14,0	23,0	37,2	14,5	3,30	1,21
Geri Bildirim	Yaptığım işe bakarak performansımın iyi olup olmadığını anlarım.	1,9	2,5	6,7	39,8	50,1	4,36	0,79
	İşimin gerektirdiklerini yapmak başarımla belirlemek açısından birçok imkân sağlar.	2,5	6,2	16,8	37,0	37,5	4,01	1,01
	İşim ne derece başarılı olduğum konusunda bana çok az ipucu sağlar.	12,9	22,3	24,1	31,3	9,4	3,02	1,20

Tablo 9'a göre, çalışanların iş tanısı ölçeğinin geri bildirim ($\bar{x}=3,32$) alt boyutuna yönelik görüşlerinin diğer boyutlarına göre daha olumsuz olarak değerlendirdikleri anlaşılmaktadır. Çalışanların iş tanı ölçeğinin beceri çeşitliliği ($\bar{x}=4,06$) alt boyutunun ise diğer alt boyutlara nazaran daha olumlu olarak değerlendirildiği görülmektedir.

Tablo 9'a göre, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş tanısı ölçeğinin beceri çeşitliliği alt boyutunda ($\bar{x}=4,20$) yer alan "İşim bir dizi karmaşık ve yüksek düzeyde beceri kullanmayı gerektirir." ifadesine verdikleri yanıtlara bakıldığında çalışanların; %1,1'i "çok yanlış", %8,0'ı "kısmen yanlış", %9,9'u "emin değilim", %31,5 "kısmen doğru" ve %49,4'i "çok doğru" şeklinde görüş bildirdikleri görülmektedir. Bu ifadeye yönelik aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,20$) ise çalışanların bu ifadeye verdikleri yanıtların, iş tanısı ölçeğinin beceri çeşitliliği alt boyutu kapsamında, diğer ifadelerle göre daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Afyonkarahisar il merkezinde araştırmaya katılan çalışanlar, iş tanısı ölçeğinin beceri çeşitliliği boyutunda yer alan "İşim oldukça tekrarlanan ve basit niteliktedir." ifadesi için; %7,8'i, "çok yanlış", %17,9'u "kısmen yanlış", %14,5'i "emin değilim", 26,2'si "kısmen doğru", %33,6'sı "çok doğru" şeklinde görüş bildirmişlerdir. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması $\bar{x}=3,60$ olup, katılımcıların ilgili ifadeye ilişkin görüşlerinin bu alt boyutta yer alan en olumsuz değerlendirilen ifade olduğunu göstermektedir (Tablo 9).

Tablo 9'a göre, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş tanısı ölçeğinin görev bütünlüğü alt boyutunda ($\bar{x}=4,17$) yer alan "Yaptığım iş belirli bir başı ve sonu olan bütün bir iştir." ifadesine verdikleri yanıtlara bakıldığında çalışanların; %3,4'ü "çok yanlış", %4,6'sı "kısmen yanlış", %9,7'si "emin değilim", %35,9'u "kısmen doğru" ve %46,4'ü "çok doğru" şeklinde yanıt verdikleri görülmektedir. Söz konusu ifadeye yönelik aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,17$) ise çalışanların söz konusu ifadeye verdikleri yanıtların iş tanısı ölçeğinin görev bütünlüğü kapsamında, diğer ifadelerle göre daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanlar, iş tanısı ölçeğinin görev bütünlüğü boyutunda yer alan "İşim başladığım iş bölümlerini tamamen bitirmeme olanak sağlar." ifadesi için %4,1', "çok yanlış", %10,1'i "kısmen yanlış", %20,5'i "emin değilim", 42,3'ü

“kısmen doğru”, %23,0 “çok doğru” şeklinde görüş bildirmişlerdir. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması $\bar{x}=3,70$ olup, katılımcıların ilgili ifadeye ilişkin görüşlerinin bu alt boyutta yer alan en olumsuz değerlendirilen ifade olduğunu göstermektedir (Tablo 9).

Afyonkarahisar il merkezinde araştırmaya katılan çalışanlar, iş tanısı ölçeğinin görevin önemi boyutunda yer alan “Yaptığım iş sonucu insanların hayatları veya durumları önemli derecede etkilenir.” ifadesi için %3,4’ü “çok yanlış”, %6,2’si “kısmen yanlış”, %11,5’i “emin değilim”, 32,2’si “kısmen doğru”, “çok doğru” şeklinde görüş bildirmişlerdir. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması $\bar{x}=4,12$ olup, katılımcıların ilgili ifadeye ilişkin görüşlerinin bu alt boyutta yer alan en olumlu değerlendirilen ifade olduğunu göstermektedir (Tablo 9).

Araştırmaya katılan katılımcılar, iş tanısı ölçeğinin görevin önemi alt boyutunda bulunan “ İşimin nasıl yapıldığı birçok kişiyi etkiler.” ifadesine verdikleri yanıtlara bakıldığında katılımcıların görüşlerinin; %3,2’si “çok yanlış”, %7,6’sı “kısmen yanlış”, %13,8’i “emin değilim”, 37,2’si “kısmen doğru”, 38,2’si “çok doğru” şeklinde olduğu görülmüştür. Bu ifadeye yönelik aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=4,00$ olup, katılımcıların bu konuya ilişkin görüşlerinin iş tanısı ölçeğinin görevin önemi alt boyutundaki diğer ifadelere göre daha olumsuz olduğunu göstermektedir (Tablo 9).

Tablo 9’a göre, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş tanısı ölçeğinin özerklik alt boyutunda ($\bar{x}=3.68$) yer alan “İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.” ifadesine verdikleri yanıtlara bakıldığında katılımcıların; %6,0’ı “çok yanlış”, %10,8’i “kısmen yanlış”, %14,5’i “emin değilim”, %46,4’ü “kısmen doğru” ve %22,3’ü “çok doğru” şeklinde yanıt verdikleri görülmektedir. Söz konusu ifadeye yönelik aritmetik ortalaması $\bar{x}=3.68$ olup, çalışanların bu konuya yönelik görüşlerinin iş tanısı ölçeğinin özerklik alt boyutu kapsamında, diğer ifadelere göre daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Afyonkarahisar il merkezinde araştırmaya katılan çalışanlar, iş tanısı ölçeğinin özerklik alt boyutunda yer alan “İşim kişisel inisiyatifimi veya yargımı kullanmama asla imkân tanımaz.” ifadesi için; %13,8’i, “çok yanlış”, %25,3’ü “kısmen yanlış”, %23,0’ı “emin değilim”, 22,3’ü “kısmen doğru”, %15,6’sı “çok

doğru” şeklinde görüş bildirmişlerdir. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması $\bar{x}=3,01$ olup, katılımcıların ilgili ifadeye ilişkin görüşlerinin bu alt boyutta yer alan en olumsuz değerlendirilen ifade olduğunu göstermektedir (Tablo 9).

Tablo 9’a göre, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş tanısı ölçeğinin geri bildirim alt boyutunda ($\bar{x}=3.68$) yer alan “Yaptığım işe bakarak performansımın iyi olup olmadığını anlarım.” ifadesine verdikleri yanıtlara bakıldığında çalışanların; %1,9’u “çok yanlış”, %2,5’i “kısmen yanlış”, %6,7’si “emin değilim”, %39,8’i “kısmen doğru” ve %50,1’i “çok doğru” şeklinde yanıt verdikleri görülmektedir. Bu ifadeye yönelik aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=4,36$) ise katılımcıların söz konusu ifadeye yönelik görüşlerinin iş tanısı ölçeğinin özerklik alt boyutu kapsamında, diğer ifadelerle göre daha olumlu olduğunu göstermektedir.

Araştırmaya katılan çalışanlar, iş tanısı ölçeğinin geri bildirim alt boyutunda ($\bar{x}=3,02$) yer alan “İşim ne derece başarılı olduğum konusunda bana çok az ipucu sağlar.” ifadesi için %12,9’u “çok yanlış”, %22,3’ü “kısmen yanlış”, %24,1’i “emin değilim”, 31,3’ü “kısmen doğru”, 9,4’ü “çok doğru” şeklinde cevaplarını bildirmişlerdir. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{x}=4,01$) ise katılımcıların ilgili ifadeye yönelik görüşlerinin geri bildirim alt boyutu konusunda en olumsuz değerlendirilen ifade olduğunu göstermektedir (Tablo 9).

Çalışanların iş tanısı ölçeğine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde; iş tanısı ölçeğinin işin kendisinden aldığı geri bildirim alt boyutunun aritmetik ortalama değeri ($\bar{x}=3,32$) katılımcıların ilgili boyuta yönelik görüşlerinin “emin değilim” seçeneğine yakın olduğu görülmektedir. İlgili ölçeğin diğer alt boyutlarına yönelik katılımcı görüşleri ise “kısmen doğru” seçeneğine yakın olarak açıklanmaktadır. Araştırmanın bu kısmında açıklanan bulgular, araştırmanın yapıldığı kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların yaptığı iş sırasında ortaya koyduğu performansı hakkında geri bildirim orta düzeyde aldığını göstermektedir (Tablo 9).

Araştırmada iş özellikleri ile ilgili ortaya çıkan sonuç, özellikle insan hayatının göz ardı edilemeyecek derecede önemli olduğu ve araştırmanın sağlık hizmeti sunan kamu hastanelerinde gerçekleştirildiği düşünüldüğünde araştırma sonuçlarının genel itibarı ile olumluya yakın olduğu görülmektedir. Bu kapsamda, söz konusu araştırmada çalışanın yaptığı işi genel anlamda olumlu yönde

değerlendirdiği düşünüldüğünde, araştırma yapılan hastanelerde genel itibari ile işlerin yolunda gittiğine dair ipuçları olduğu söylenebilir. Çalışmanın izleyen kısmında sanal kaytarma ölçeğine yönelik betimsel istatistikler sunulmuştur.

Tablo 10. İş Tanı Ölçeği /Altölçeklerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Analizleri

Ölçekler/Altölçekler	$\bar{x}$	S.S.
Görev Kimliği	3,89	0,77
Özerklik	3,92	0,75
Beceri Çeşitliliği	4,06	0,74
Geri Bildirim	3,32	0,82
Görevin Önemi	3,78	0,64
Genel İş Tanısı	3,79	0,49

Afyonkarahisar il merkezindeki kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş tanısı ölçeğine yönelik verdikleri yanıtlara bakıldığında, araştırmada kullanılan ölçek derecelendirmesine göre “kısmen doğru” seçeneğine yakın görüş bildirdikleri görülmektedir. Ölçeğe yönelik aritmetik ortalama değeri $\bar{x} = 3,79$ olarak gerçekleşmiştir (Tablo 10).

5.4. SANAL KAYTARMA ÖLÇEĞİNE YÖNELİK BETİMSSEL İSTATİSTİKLER

Araştırmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan sanal kaytarma değişkeni ile ilgili Afyonkarahisar il merkezinde bulunan kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların anket formuna verdikleri yanıtlar doğrultusunda, her bir ifadeye yönelik yüzde, frekans ve aritmetik ortalamaları söz konusu alt boyutlara göre sınıflandırılarak Tablo 11 ve Tablo 12’de sunulmuştur.

Tablo 11. Sanal Kaytarma Ölçeği /Altölçeklerine İlişkin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Analizleri

Ölçekler/Altölçekler	$\bar{x}$	S.S.
Önemli Sanal Kaytarma	2,09	0,75
Önemsiz Sanal Kaytarma	2,46	0,87
Genel Sanal Kaytarma	2,28	0,73

Afyonkarahisar il merkezinde bulunan kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların sanal kaytarma ölçeğine yönelik verdikleri yanıtlara bakıldığında araştırmada kullanılan ölçek derecelendirmesine göre “katılmıyorum” seçeneğine yakın görüş bildirdikleri görülmekte olup, söz konusu ölçeğe yönelik aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=2,28$ olarak gerçekleşmiştir (Tablo 11).

Tablo 12. Sanal Kaytarma Ölçeği ve Altölçeklerine İlişkin Betimsel İstatistikler

Boyutlar	Maddeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	$\bar{X}$	SS
		%	%	%	%	%		
Önemsiz Sanal Kaytarma	İşle ilgili olmayan kişisel e-postalarımı kontrol ederim	24,4	21,4	20,9	20,7	12,6	2,76	1,36
	İşle ilgili olmayan kişisel e-postalar gönderirim.	32,9	29,9	15,6	15,4	6,2	2,32	1,25
	İnternette haber sitelerini ziyaret ederim	14,7	15,2	27,6	26,4	16,1	3,14	1,28
	İşimle ilgili olmayan e-postalar alırım.	24,8	20,7	16,6	24,4	13,6	2,81	1,40
	Banka ve finans sitelerini ziyaret ederim.	32,4	30,3	14,0	14,9	8,3	2,36	1,30
	Borsa ve yatırım ile ilişkili web sitelerini ziyaret ederim.	42,3	32,0	12,4	8,7	4,6	2,01	1,15
	Kişisel ihtiyaçlarım için online alışveriş yaparım.	23,2	22,3	21,1	19,1	14,3	2,79	1,37
	Spor sitelerini ziyaret ederim.	37,2	26,4	15,2	11,7	9,4	2,30	1,33
	Online açık artırma sitelerini ziyaret ederim (ebay vb.).	54,0	32,9	5,3	5,1	2,8	1,70	0,98
Önemli Sanal Kaytarma	Erişkin sitelerini ziyaret ederim.	52,4	37,0	9,0	0,9	0,7	1,60	0,75
	Sohbet odalarına katılırım (Messenger vb.).	51,3	27,8	10,6	6,0	4,4	1,84	1,11
	Kişisel web sayfamı düzenlerim.	48,3	29,2	11,3	8,0	3,2	1,89	1,09
	Sanal toplulukları ziyaret ederim (Forum vb.).	41,8	25,3	17,7	10,1	5,1	2,11	1,20
	Bahis sitelerini ziyaret ederim (iddaa, nesine.com vb.).	63,0	23,7	4,6	5,5	3,2	1,62	1,02
	İş arama ve istihdam ile ilişkili siteleri ziyaret ederim.	45,5	29,4	12,4	7,6	5,1	1,97	1,16
	Blogları (kişisel günlükleri) okurum.	34,3	30,8	17,5	11,7	5,7	2,24	1,20
	İnternette müzik dinlerim/indiririm.	14,3	8,7	19,3	29,0	28,7	3,49	1,36

Tablo 12’de, araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının sanal kaytarma ölçeğinin alt ölçeklerine (boyutlarına) yönelik betimsel istatistikler sunulmuştur. Çalışanların sanal kaytarma ölçeğinin önemli sanal kaytarma ($\bar{x}=2,09$) alt boyutuna yönelik cevapları, ilgili ölçeği diğerine göre olumsuz olarak değerlendirdikleri görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların, sanal kaytarma ölçeği içerisinde diğerine göre olumlu olarak değerlendikleri alt boyut önemsiz sanal kaytarma ($\bar{x}=2,46$) alt boyutu olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 12’ye göre, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların sanal kaytarma ölçeğinin önemsiz sanal kaytarma alt boyutunda ($\bar{x}=3,14$) yer alan; “internetten haber sitelerini ziyaret ederim” ifadesine verdikleri yanıtlara bakıldığında çalışanların; %14,7’si “kesinlikle katılmıyorum”, %15,2’si “katılmıyorum”, %27,6’sı “biraz katılıyorum”, %26,4’ü “ katılıyorum” ve %16,1’i “kesinlikle katılıyorum” şeklinde yanıt verdikleri görülmektedir. Söz konusu ifadeye yönelik aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=3,14$ olup, katılımcıların ilgili konuya yönelik görüşlerinin sanal kaytarma ölçeğinin önemsiz sanal kaytarma alt boyutu kapsamında diğer ifadelerle göre daha olumlu olduğunu ortaya koymaktadır.

Afyonkarahisar il merkezinde araştırmaya katılan sağlık çalışanları, sanal kaytarma ölçeğinin önemsiz sanal kaytarma alt boyutunda yer alan “Online açık artırma sitelerini ziyaret ederim (ebay vb.).” ifadesi için; %54,0’ı “kesinlikle katılmıyorum”, %32,9’u “katılmıyorum”, %5,3’ü “biraz katılıyorum”, %5,1’i “katılıyorum”, %2,8’i “kesinlikle katılıyorum” şeklinde yanıtlarını bildirmişlerdir. İlgili ifadenin aritmetik ortalaması $\bar{x}=1,70$ olup, söz konusu alt boyuta yönelik katılımcı görüşlerinin diğer ifadelerle göre daha olumsuz olduğu ortaya konulmuştur (Tablo 12).

Tablo 12’ye göre, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, sanal kaytarma ölçeğinin önemli sanal kaytarma alt boyutunda ($\bar{x}=3,14$) yer alan; “İnternetten müzik dinlerim/indiririm.” ifadesine verdikleri yanıtlara bakıldığında katılımcıların; %14,3’ü “kesinlikle katılmıyorum”, %8,7’si “katılmıyorum”, %19,3’ü “biraz katılıyorum”, %29,0’ı “ katılıyorum” ve %28,7’si “kesinlikle katılıyorum” şeklinde görüş bildirdikleri görülmektedir. Söz konusu ifadeye yönelik aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=3,49$ olup, katılımcıların ilgili ifadeye yönelik

görüşlerinin sanal kaytarma ölçeğinin önemli sanal kaytarma alt boyutu kapsamında, diğer ifadelere göre daha olumlu olduğu orataya konulmuştur.

Afyonkarahisar il merkezinde araştırmaya katılan katılımcılar, sanal kaytarma ölçeğinin önemsiz sanal kaytarma alt boyutunda yer alan “Erişkin sitelerini ziyaret ederim.” ifadesi için; %52,4’ü “kesinlikle katılmıyorum”, %37,0’ı “katılmıyorum”, %9,0’ı “biraz katılıyorum”, %0,9’u “katılıyorum”, %0,7’si “kesinlikle katılıyorum” şeklinde yanıtlarını bildirmişlerdir. Söz konusu ifadenin aritmetik ortalaması $\bar{x}=1,60$ olup, ilgili alt boyuta yönelik katılımcı görüşlerinin diğer ifadelere göre daha olumsuz olduğu sonucunu ortaya koymaktadır (Tablo 12).

Katılımcıların sanal kaytarma ölçeğine yönelik görüşleri ile ilgili genel anlamda değerlendirme yapılacak olursa; kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların sanal kaytarma davranışlarının düşük olduğu ifade edilebilir. Özellikle sağlık hizmeti sunan ve görev yapan çalışanların sunulan hizmeti doğrudan etkilediği bilinen bir gerçek olan kamu hastanelerinde çalışanların sanal kaytarma davranışlarının düşük olması olumlu bir durumdur. Araştırmanın devamında iş özellikleri ve sanal kaytarma konularıyla ilgili çalışan görüşlerinin demografik özelliklerine göre karşılaştırılmasına ele alınmıştır.

5.5. İŞ ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMANIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmanın bu kısmında araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının iş özellikleri ve sanal kaytarma kavramlarıyla ilgili görüşlerinin yaşlarına, cinsiyetlerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, mesleklerine, hastanedeki mevcut görev sürelerine ve sektördeki toplam görev sürelerine göre karşılaştırılması yapılarak, sonuçlar tablo halinde sunulmuştur.

Tablo 13’de, katılımcıların iş özellikleri ve sanal kaytarma konularına ilişkin görüşlerinin cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına yönelik t testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 13. Katılımcıların Görüşlerinin Cinsiyetlerine Göre Karşılaştırılması (t Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	N	$\bar{X}$	s.s.	T	P
İş Tanısı	Kadın	257	3,78	0,50	0,417	0,677
	Erkek	178	3,80	0,49		
Sanal Kaytarma	Kadın	257	2,30	0,77	0,626	0,532
	Erkek	178	2,26	0,70		

*: $p<0,01$; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 13’deki bulgulara göre, çalışanların, iş özellikleri ve sanal kaytarma hakkındaki görüşlerinde iş özellikleri ($p=0,677$) ve sanal kaytarma ($p=0,532$) konularında cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık saptanmamıştır ($p>0,01$).

Tablo 14. Katılımcıların Görüşlerinin Medeni Durumlarına Göre Karşılaştırılması (t Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	N	$\bar{X}$	s.s.	T	P
İş Tanısı	Evli	187	3,79	0,51	0,406	0,685
	Bekâr	248	3,80	0,47		
Sanal Kaytarma	Evli	187	2,14	0,72	4,502	0,000*
	Bekâr	248	2,45	0,71		

*: $p<0,01$; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 14’de, katılımcıların iş özellikleri ve sanal kaytarma konularına yönelik görüşlerinin medeni durumlarına göre karşılaştırılmasına ilişkin t testi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 14’deki bulgulara göre çalışanların, iş özellikleri ve sanal kaytarma konuları hakkındaki görüşlerinde sanal kaytarma ($p=0,000$) konusu hakkında görüşleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık olduğu saptanmıştır ($p<0,01$). Çalışanların sanal kaytarma ölçeğine verdikleri yanıtlara bakıldığında, bekâr katılımcıların ($\bar{X}=2,45$) evli katılımcılara göre ($\bar{X}=2,14$) daha fazla sanal kaytarma yaptığı anlaşılmaktadır. İş tanısı ölçeğinde çalışanların görüşleri medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($p>0,01$).

Tablo 15. Katılımcıların Görüşlerinin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	P
İş Tanısı	23 yaş ve altı yaş	86	3,81 c	0,44	0,811	0,519
	24 – 33 yaş arası	156	3,78 c	0,48		
	34 – 43 yaş arası	129	3,76 c	0,49		
	44 – 53 yaş arası	51	3,84 b	0,56		
	54 yaş ve üstü yaş	13	3,98 a	0,71		
Sanal Kaytarma	23 yaş ve altı yaş	86	2,62 a	0,77	10,957	0,000*
	24 – 33 yaş arası	156	2,36 b	0,69		
	34 – 43 yaş arası	129	2,08 c	0,68		
	44 – 53 yaş arası	51	1,97 c	0,65		
	54 yaş ve üstü yaş	13	2,09 c	0,49		

*: $p<0,01$; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 15’de, katılımcıların iş özellikleri ve sanal kaytarma konularına ilişkin görüşlerinin yaşlarına göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 15’e göre, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, iş özellikleri ve sanal kaytarma konuları hakkındaki görüşlerinde sanal kaytarma ($p=0,000<0,01$) konusu hakkındaki görüşleri yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. En fazla sanal kaytarma yapan sağlık çalışanları, 23 yaş ve altı yaş ($\bar{x}=2,62$) olurken, 24-33 yaş arasında ($\bar{x}=2,36$) olan katılımcıların diğer katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma yaptıkları söylenebilir. Bunun yanında diğer yaş gruplarında sanal kaytarma davranışlarının birbirine çok yakın düzeylerde olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle, genç çalışanların daha fazla sanal kaytarma yaptığını belli bir yaştan sonra ise sanal kaytarmanın sabit kaldığını söylenebilir.

Tablo 16. Katılımcıların Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{X}$	s.s.	F	P
İş Tanısı	Ortaöğretim (Lise) ve altı	89	3,55 c	0,42	24,158	0,000*
	Önlisans	119	3,71 b	0,51		
	Lisans	136	3,82 b	0,49		
	Lisansüstü	91	4,11 a	0,37		
Sanal Kaytarma	Ortaöğretim (Lise) ve altı	89	2,40 a	0,71	6,540	0,000*
	Önlisans	119	2,35 a	0,67		
	Lisans	136	2,29 b	0,76		
	Lisansüstü	91	1,99 c	0,71		

*: $p<0,01$; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 16’da, katılımcıların iş özellikleri ve sanal kaytarma konularına ilişkin görüşlerinin eğitim durumuna göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 16’ya göre, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyette bulunan kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özellikleri ($p=0,000<0,01$) ve sanal kaytarma ($p=0,000<0,01$) konuları hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş tanısı ölçeğinde bulunan ifadeleri en olumlu değerlendiren katılımcılar, lisansüstü ($\bar{x}=4,11$) olurken, ortaöğretim (lise) ve altı ($\bar{x}=3,55$) görev yapan çalışanlar diğer katılımcılara göre daha olumsuz değerlendirmişlerdir. Başka bir ifadeyle, eğitim durumu yüksek olan çalışanların diğer katılımcılara nazaran işlerini daha olumlu değerlendirdikleri söylenebilir. En fazla sanal kaytarma yapan katılımcılar, ortaöğretim (lise) ve altı ($\bar{x}=2,40$) eğitim durumuna sahip çalışanlar olurken, en az sanal kaytarma yapan katılımcılar ise lisansüstü ($\bar{x}=1,99$) eğitim durumuna sahip olan katılımcılardan oluşmaktadır. Diğer ifadeyle, eğitim durumu yüksek olan çalışanların diğer katılımcılara göre daha az sanal kaytarma yaptıkları söylenebilir.

Tablo 17. Katılımcıların Görüşlerinin Mesleklerine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	n	$\bar{x}$	s.s.	F	P
İş Tanısı	Doktor	88	4,12 a	0,38	24,055	0,000*
	Hemşire/Hasta Bakıcı/Ebe	124	3,81 b	0,48		
	Temizlik görevlisi/Güvenlik	53	3,40 d	0,39		
	Tekniker/Teknisyen/ATT	85	3,81 b	0,45		
	İdari Memur	85	3,65 c	0,49		
Sanal Kaytarma	Doktor	88	1,93 c	0,78	4,569	0,001*
	Hemşire/Hasta Bakıcı/Ebe	124	2,24 b	0,75		
	Temizlik görevlisi/Güvenlik	53	2,44 a	0,73		
	Tekniker/Teknisyen/ATT	85	2,35 b	0,56		
	İdari Memur	85	2,31 b	0,77		

*: $p<0,01$; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 17’de, katılımcıların iş özellikleri ve sanal kaytarma konularına yönelik görüşlerinin mesleklere göre karşılaştırılmasına ilişkin Anova testi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 17’deki bulgulara göre, çalışanların, iş özellikleri ($p=0,000<0,01$) ve sanal kaytarma ($p=0,000<0,01$) konuları hakkındaki görüşleri mesleklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş tanısı ölçeğinde bulunan ifadeleri en olumlu değerlendiren katılımcılar, doktorlar ($\bar{x}=4,12$) olurken, temizlik görevlisi/güvenlik

alışanlarının ($\bar{x}=3,40$) diğerk meslek gruplarına göre daha olumsuz değerklendirdiğı ifade edilebilir. En fazla sanal kaytarma yapan meslek grubu, temizlik görevlisi/ güvenlik ($\bar{x}=2,44$) olurken, en az sanal kaytarma yapan meslek grubu ise doktorlardan ($\bar{x}=1,93$) oluşmaktadırd.

Tablo 18. Katılımcıların Görüşlerinin Hastanedeki Mevcut Görev Süresine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	N	$\bar{x}$	s.s.	F	P
İş Tanısı	1 yıl ve daha az	115	3,83 b	0,44	3,124	0,015*
	2 – 7 yıl	151	3,79 b	0,50		
	8 – 13 yıl	102	3,68 b	0,51		
	14 – 19 yıl	42	3,84 b	0,47		
	20 yıl ve daha fazla	25	4,09 a	0,56		
Sanal Kaytarma	1 yıl ve daha az	115	2,61 a	0,72	9,719	0,000*
	2 – 7 yıl	151	2,22 b	0,69		
	8 – 13 yıl	102	2,08 c	0,70		
	14 – 19 yıl	42	2,09 c	0,68		
	20 yıl ve daha fazla	25	2,10 c	0,77		

*: $p<0,01$; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 18’de, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyette bulunan kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, iş özellikleri ve sanal kaytarma konularına ilişkin görüşlerinin hastanedeki mevcut görev süresine göre karşılaştırılmasına yönelik Anova testi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 18’deki bulgulara göre, çalışanların, iş özellikleri ($p=0,015<0,01$) ve sanal kaytarma ($p=0,000<0,01$) konuları hakkındaki görüşleri hastanedeki mevcut görev süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. İş tanısı ölçeğinde bulunan ifadeleri en olumlu değerklendiren katılımcılar, 20 yıl ve üzeri ($\bar{x}=4,09$) hastanede görev yapan çalışanlar olurken, diğerk katılımcıların birbirine benzer görüş bildirdiğı ifade edilebilir. Hastanedeki mevcut görev süreleri 1 yıl ve daha az ($\bar{x}=2,61$) olan katılımcılar, daha fazla sanal kaytarma yaparken, hastanedeki mevcut görev süresi arttıkça sanal kaytarma anlamlı farklılık göstermemektedir.

Tablo 19. Katılımcıların Görüşlerinin Sektördeki Toplam Görev Süresine Göre Karşılaştırılması (Anova Testi Sonuçları)

Ölçekler	Gruplar	N	$\bar{X}$	s.s.	F	P
İş Tanısı	1 yıl ve daha az	86	3,76 c	0,44	1,565	0,183
	2 – 7 yıl	128	3,82 b	0,47		
	8 – 13 yıl	112	3,73 c	0,51		
	14 – 19 yıl	54	3,78 c	0,41		
	20 yıl ve daha fazla	55	3,93 a	0,63		
Sanal Kaytarma	1 yıl ve daha az	86	2,61 a	0,73	9,104	0,000*
	2 – 7 yıl	128	2,36 b	0,73		
	8 – 13 yıl	112	2,13 c	0,69		
	14 – 19 yıl	54	2,07 c	0,64		
	20 yıl ve daha fazla	55	2,11 c	0,67		

*: $p < 0,01$; a,b,c: Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır.

Tablo 19’da, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyette bulunan kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, iş özellikleri ve sanal kaytarma konularına ilişkin görüşlerinin sektördeki toplam görev süresine göre karşılaştırılmasına ilişkin Anova testi sonuçlarına yer verilmiştir. Tablo 19’ daki bulgulara göre, çalışanların, iş özellikleri ($p=0,000<0,01$) konusu hakkındaki görüşleri sektördeki toplam görev süresine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Sektördeki toplam görev süreleri 1 yıl ve daha az ($\bar{x}=2,61$) olan katılımcılar, daha fazla sanal kaytarma yaparken, sektördeki toplam görev süresi arttıkça sanal kaytarmanın sabit kaldığı söylenebilir. İş tanısı ölçeğinde, çalışanların görüşleri sektördeki toplam görev süresine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. ($p>0,01$).

Araştırmanın bu kısmında Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, iş özellikleri ve sanal kaytarma davranışlarına yönelik görüşlerinin demografik özelliklerine göre durumu tespit edilmiştir. Çalışanların görüşlerinin, medeni durumlarına, yaşlarına, eğitim durumlarına, mesleklerine, hastanedeki mevcut görev sürelerine ve sektördeki toplam görev sürelerine göre farklılaştığı anlaşılmaktadır. Bunun yanında çalışma da Afyonkarahisar il merkezinde görev yapan çalışanların görüşlerinin cinsiyete göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır. Çalışanların görüşlerinin cinsiyete göre değişmediği anlaşılmıştır. Araştırmanın izleyen kısmında, iş özelliklerinin sanal kaytarma etkisine yönelik analiz sonuçları ortaya konulmuştur.

5.6. ÇALIŞANLARIN İŞ ÖZELLİKLERİNİN SANAL KAYTARMAYA ETKİSİNE İLİŞKİN BULGULAR

Araştırmada çalışanların iş özellikleri ve sanal kaytarma arasındaki ilişkiye yönelik uygulanan korelasyon analizi sonuçlarına Tablo 20’de yer verilmiştir. Bu hususta gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına göre katılımcıların iş özellikleri ile sanal kaytarma davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki mevcuttur ($r: -0.442$, $p: 0.000$). Diğer yandan söz konusu ilişkinin orta kuvvette olduğu görülmektedir. Bu da “*Kamu hastaneleri çalışanlarının, iş özelliklerinin sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” şeklinde geliştirilen araştırmanın hipotezinin desteklendiğini göstermektedir.

Tablo 20. İş Özellikleri ve Alt Boyutları ile Sanal Kaytarma ve Alt Boyutlarının İlişğine Yönelik Korelasyon Katsayıları-Matrisi

Değişkenler		İş Özellikleri						Sanal Kaytarma		
		Beceri Çeşitliliği	Görev Bütünlüğü	Görevin Önemi	Özerklik	Geri Bildirim	Genel	Önemsiz Sanal Kaytarma	Önemli Sanal Kaytarma	Genel
İş Özellikleri	Beceri Çeşitliliği	1	0,536*	0,705*	0,511*	0,628*	0,840*	-0,304*	-0,259*	-0,289*
	Görev Bütünlüğü	0,536*	1	0,590*	0,466*	0,602*	0,790*	-0,343*	-0,277*	-0,318*
	Görevin Önemi	0,705*	0,590*	1	0,357*	0,631*	0,808*	-0,192*	-0,131*	-0,165*
	Özerklik	0,511*	0,466*	0,357*	1	0,574*	0,741*	-0,565*	-0,534*	-0,566*
	Geri Bildirim	0,628*	0,602*	0,631*	0,574*	1	0,846*	-0,388*	-0,401*	-0,407*
	Genel	0,840*	0,790*	0,808*	0,741*	0,846*	1	-0,454*	-0,405*	-0,442*
Sanal Kaytarma	Önemsiz Sanal Kaytarma	-0,304*	-0,343*	-0,192*	-0,565*	-0,388*	-0,454*	1	0,884*	0,969*
	Önemli Sanal Kaytarma	-0,259*	-0,277*	-0,131*	-0,534*	-0,401*	-0,405*	0,884*	1	0,972*
	Genel	-0,289*	-0,318*	-0,165*	-0,566*	-0,407*	-0,442*	0,969*	0,972*	1

*: $p<0,01$

Tablo 20’deki bulgulara göre, çalışanların iş özellikleri ve alt boyutları ile sanal kaytarma arasındaki korelasyon katsayılarının tamamı anlamlı bulunmuştur ($p<0,01$). Değişkenler arasındaki Pearson Korelasyon katsayılarına bakıldığında, iş özellikleri değişkeniyle sanal kaytarma arasında orta derecede negatif yönde

korelasyon vardır ($-0,30 < r = -0,442 < -0,64$). Bu kapsamda özerklik alt boyutu sanal kaytarma ile diğerlerine oranla daha yüksek ilişkiye sahip olan alt boyutu teşkil etmektedir ($r: -0,566$). Diğer taraftan sanal kaytarma ile en düşük düzeyde ilişkili olan boyutu ise görevin önemi alt boyutu teşkil etmektedir ($r: -0,165$).

Araştırmanın ilerleyen kısmında çalışanların iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin görülebilmesi için regresyon analizi sonuçları ortaya konulmuştur. Bu kapsamda Tablo 21’de, çalışanların iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisini ortaya koymak amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 21. İş Özellikleri İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bj	S(bj)	T	P	ANOVA
Sabit	0,182	0,279	2,002	0,044*	F= 45,550 p=0,000*
Beceri Çeşitliliği	-0,011	0,087	-0,126	0,900	
Görev Bütünlüğü	-0,122	0,079	-2,154	0,021*	
Görevin Önemi	-0,269	0,092	-2,931	0,004*	
Özerklik	-0,613	0,065	-9,466	0,000*	
Geri Bildirim	-0,308	0,097	-3,193	0,002*	

*: $p < 0,01$; bj: Beta Katsayı; S(bj): Standart Hata

Tablo 21’e göre, değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($F=45,550$; $p < 0,01$). Bu kapsamda, iş özellikleri çalışanların sanal kaytarma davranışlarını negatif yönde etkilemektedir. Yani çalışanların iş özelliklerini olumlu değerlendirmeleri sanal kaytarma davranışlarının azalmasında etkilidir. Diğer taraftan katılımcıların iş özelliklerinin beceri çeşitliliği alt boyutu haricindeki diğer alt boyutları sanal kaytarmayı negatif yönlü olarak etkilemektedir. Bu kapsamda, iş özelliklerine ilişkin alt boyutlardan özerklik alt boyutu ($Bj: -0,613$) sanal kaytarma ile diğerlerine oranla daha yüksek etkiye sahip, geri bildirim alt boyutu ($Bj: -0,308$) ise ikinci en yüksek etkiye sahip alt boyutu teşkil etmektedir.

Araştırmada elde edilen bulgular; iş özellikleri ve sanal kaytarma konularının birbirleriyle ilişki ve etkisinin olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Afyonkarahisar il merkezinde görev yapan çalışanlar üzerine gerçekleştirilen araştırmadaki bulgular ile ilgili genel bir değerlendirme yaparsak; çalışanların görüşlerinin; medeni durumlarına, yaşlarına, eğitim durumlarına, mesleklerine, hastanedeki mevcut görev

sürelerine ve sektördeki toplam görev sürelerine göre anlamlı olarak farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bununla birlikte çalışanların görüşlerinin cinsiyete göre anlamlı olarak farklılık göstermediği görülmüştür. İş özellikleri ve sanal kaytarma konularının anlamlı ilişkisi olduğu ve iş özelliklerinin sanal kaytarmayı anlamlı ve negatif olarak etkilediği araştırmada ortaya konulan sonuçlar arasındadır. Araştırmanın izleyen kısmında ise sonuçlar genel olarak ortaya konularak söz konusu konularla ilgili çalışmalarda ortaya çıkan sonuçlarla karşılaştırılmıştır. Daha sonra ise konuyla ilgili; yöneticilere, araştırmacılara ve literatüre öneriler getirilmiştir.



SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Hastanelerin önemli ve hayati hizmet veren sağlık kuruluşları olması, sağlık çalışanların mesai saatleri içerisinde sanal kaytarma davranışlarında bulunmasının önemini ortaya koymaktadır. Bu çerçevede örgütlerde çalışanların motivasyonunu artırıp kişinin işini benimsemesini sağlayan ve sanal kaytarma davranışını engelleyeceği ya da azaltacağı düşünülen iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin ne yönde ve anlamlı olup olmayacağı büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda söz konusu araştırmanın amacı, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisinin belirlenmesidir. Araştırmanın bir diğer amacı ise; çalışanların cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim durumlarına, medeni durumlarına, mesleklerine, hastanedeki mevcut çalışma sürelerine ve sektördeki toplam görev sürelerine göre iş özellikleri ile çalışanların sanal kaytarma davranışları arasında farklılıklar olup olmadığını belirlemektir.

Örgütlerin hedeflerine ulaşabilmek için çalışanlarına ihtiyaç duyulacağı için, insan kaynaklarını motive etmek özellikle sağlık hizmeti veren kamu hastanelerinde en önemli amaçlarından biri olmalıdır. Hackman ve Oldham (1980) tarafından geliştirilen iş özellikleri modeli de, çalışanların motivasyonlarını artırmak amacıyla geliştirilmiştir. İş özellikleri modeli kapsamında, örgütte görev yapan çalışanların işlerinin yeniden tasarlanarak zenginleştirilmesi sonucunda işleri daha kapsamlı, motive ve tatmin edici hale getirilebilir. Bu çerçevede iş özellikleri ve sanal kaytarma konularıyla ilgili Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastaneleri çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonuçları ortaya konulmuştur.

Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili genel bir değerlendirme yapacak olursak; Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların, cinsiyetlerine göre durumu, %59,1 kadın %40,9 erkek olacak şekilde dengeli olarak ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının çoğunluğu evlilerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların yaşlarına göre dağılımına bakıldığında ise; genç ve orta yaş grubundaki çalışanların kamu hastanelerinde çoğunluğu oluşturduğu konusunda bilgi verildiği görülmektedir.

Araştırmada çalışanların sektörde ve hastanedeki toplam görev süreleri incelendiğinde, araştırmadaki sınıflandırma temelinde az çalışanların (1 yıl ve daha az, 2-7 yıl) çoğunluğu oluşturduğu görülmüştür. Kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında ise, ortaöğretim (lise) ve altı eğitim seviyesine sahip çalışanların daha az olduğu, lisans eğitim seviyesine sahip çalışanların ise en fazla olduğu anlaşılmaktadır.

İş tanısı ve sanal kaytarma ölçeklerine uygulanan faktör analizi sonucunda, KMO değerlerinin örneklem yeterliğini temsil ettiği görülmektedir. Bu kapsamda yapılan faktör analizinin söz konusu ölçeklerle ilgili daha önce yapılan araştırmalarla benzerlik gösterdiği söylenebilir (Özdemir, 2017; Buruk, 2006; Kaplan ve Öğüt, 2012; Örucü ve Yıldız, 2014; Saghaiyannejad vd., 2015; Arkan, 2016; Yüceler vd., 2017; Eşkin Bacaksız vd., 2018; Baykal ve Koçak, 2018; Arkan, 2016; Sadıç, 2019 ve Buruk, 2006). Bununla birlikte ölçeklere yönelik Cronbach's Alpha değerleri ise ölçeklerin güvenilirliğinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları üzerine gerçekleştirilen araştırmada katılımcıların genel olarak iş özelliklerini olumlu değerlendirdikleri görülmüştür. Saghaiyannejad vd., (2015)'ın, eğitim ve araştırma hastanelerinde görev yapan tıbbi kayıt çalışanları üzerine yaptığı çalışmasında da çalışanların iş özelliklerini ortalamadan yüksek değerlendirdiği sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte Polat ve Özdemir (2017)'ın, resmi ortaöğretim kurumlarında görev yapan 225 aday öğretmen üzerine yaptığı çalışmalarında öğretmenlerin iş özelliklerini çok yüksek düzeyde olumlu değerlendirdikleri saptanmıştır.

Araştırmaya katılan çalışanlar, iş tanısı ölçeğinin işin kendisinden alınan geri bildirim alt boyutu için en olumsuz görüşü bildirirken beceri çeşitliliği ve özerklik alt boyutları için en olumlu görüşü bildirdiği görülmektedir. Jian (2013)'ın, Pew Internet ve Amerikan Yaşam Projesi tarafından desteklenen 2008 Ağ İşçileri araştırması verileri kapsamında yaptığı çalışmasında ise çalışanların iş özellikleri ölçeğinin beceri çeşitliliği alt boyutu için en olumsuz görüşü bildirirken özerklik boyutu için en olumlu görüşü bildirdikleri sonucuna ulaşılmıştır. Saghaiyannejad, vd., (2015), eğitim ve araştırma hastanelerinde görev yapan tıbbi kayıt çalışanlarının görüşlerine

göre de geri bildirim alt boyutunun en düşük ortalamaya sahip olurken görevin öneminin en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Baykal ve Koçak (2018)'in, 100 ve üzeri çalışana sahip firmalarda görev alan beyaz yaka çalışanları üzerine yaptığı çalışmasında ise geri bildirim alt boyutu araştırmamızı destekler nitelikte olup, en düşük ortalamaya sahiptir. Afyonkarahisar il merkezinde faaliyette bulunan kamu hastanelerinde yaptığımız çalışmada işin kendisinden alınan geri bildirim alt boyutuna yönelik çalışan görüşlerinin en olumsuz olmasının nedeni, muayene ve basit müdahaleler için gelen hastanın hastaneye tekrar gelmesi gereği oluşmadığı, kan alma biriminde çalışan hemşirelerin kan alma işlemi sonrası herhangi bir komplikasyon gelişmediği, kan tahlillerinin sonuçlarına yönelik bildirim ihtiyacı duymadıkları vb. olarak düşünülebilir. Bu kapsamda hastane içerisinde işlerin sarmal olarak ilerlediği göz önüne alındığında doğrudan işin kendisinden geri bildirim almak mümkün olmayabilir.

Katılımcılar; iş tanısı ölçeğinin beceri çeşitliliği alt boyutunda yer alan “İşimde bir dizi karmaşık ve yüksek düzeyde beceri kullanmayı gerektirir.” ifadesi için en olumlu görüşü bildirirken; “İşim oldukça basit ve tekrarlanan bir niteliktedir” ifadesi için en olumsuz görüşü bildirmişlerdir. Bu durum sağlık çalışanlarının yaptıkları görevlerinin basit ve tekrarlanır nitelikte olmadığı ve beceri çeşitliliği gerektirdiğini göstermektedir. Jian (2013), çalışmasında beceri çeşitliliği fazla olmayan ve yüksek iş özerkliğine sahip işlerde görev yapan çalışanların kişisel amaçlarla internet kullanımının daha fazla olduğunu tespit etmiştir. Söz konusu araştırmanın aksine araştırmamızda ise iş özellikleri boyutunun beceri çeşitliliği alt boyutu ile sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Teorik olarak beceri çeşitliliği ile sanal kaytarma arasında negatif ilişki olması beklenmekteydi. Bu durumun nedeni, hastanelere başvuran hasta sayılarının fazla olması buna karşın bu talebi karşılayacak çalışan sayısındaki yetersizliğe bağlı olarak her birimde görev yapan sağlık çalışanlarının farklı çeşitlilikteki birçok işi bir arada yapması gerekliliği kişilerin beceri çeşitliliğini artırdığını ve dolayısıyla sağlık çalışanlarının işlerinin beceri çeşitliliği yönünden zaten zengin olması olabilir.

İş tanısı ölçeğinin görev kimliği alt boyutundaki “Yaptığım iş belirli bir başı ve sonu olan bütün bir iştir.” ifadesi, katılımcılar tarafından söz konusu alt boyut için en olumlu olarak değerlendirilen ifade olmuştur. Katılımcıların görev kimliği alt

boyutunda bulunan “İşim başladığım iş bölümlerini tamamen bitirmeme olanak sağlar” ifadesi katılımcıların en olumsuz olarak değerlendirdikleri görülmüştür. Bu durum, sağlık çalışanlarının işlerinin belirli bir başı ve sonu olduğunu fakat iş bölümlerinin başlanılan işlerin tek bir sağlık çalışanı tarafından tamamen bitirmeyi olanak sağlamadığını göstermektedir.

Afyonkarahisar il merkezinde araştırmaya katılan sağlık çalışanları tarafından “yaptığım iş sonucu insanların hayatları veya durumları önemli derecede etkilenir.” ifadesi en olumlu olarak değerlendirilen görevin önemi alt boyutunda yer alan ifade olurken söz konusu alt boyutta yer alan “işimin nasıl yapıldığı birçok kişiyi etkiler.” ifadesini en olumsuz ifade olarak değerlendirmişlerdir. Bu konuyla ilgili, yapılan iş sonucu insanların hayatları ve durumlarının etkilendiği fakat bu duruma nispeten işin nasıl yapıldığının birçok kişiyi daha az etkilediği söylenebilir.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanları, özerklik alt boyutunda yer alan “işimin nasıl yapılacağına kendim karar verebilirim” ifadesini en olumlu olarak değerlendirirken; “işim kişisel inisiyatifimi ve yargımı kullanmama asla imkân tanımaz” ifadelerini en olumsuz olarak değerlendirmişlerdir. Söz konusu ifadeye yönelik verilen yanıtlar değerlendirildiğinde çalışanların yaptıkları işlerde kişisel inisiyatif ve yargılarını belirli ölçülerde kullanabildikleri söylenebilir. Demirbaş (2008)’ın, katılımcıların 240’ının deniz üzerinde ve gemi içerisinde yürütülen (kaptan, makinist, gemici, yağcı vs.) görevlerde, 300’ünün ise kara üzerinde yürütülen (gişe görevlisi, terminal sorumlusu, güvenlik görevlisi vs.) görevlerde çalışanlardan oluşan İDO A.Ş. de yapmış olduğu çalışmasında, araştırmanın aksine özerklik boyutunun diğer boyutlara göre en olumsuz değerlendirildiği sonucuna ulaşılmıştır.

İş tanısı ölçeğinin geri bildirim alt boyutunda yer alan “yaptığım işe bakarak performansımın iyi olup olmadığını anlarım” ifadesini en olumlu olarak değerlendirirken “işim ne derece başarılı olduğum konusunda bana çok az ipucu sağlar” ifadesini en olumsuz olarak değerlendirmişlerdir. Katılımcılar, yaptıkları işlerde başarılı olduklarını ve performanslarının iyi olduğunu düşünmektedir.

Afyonkarahisar il merkezinde görev yapan sağlık çalışanları üzerine gerçekleştirilen araştırmada katılımcıların sanal kaytarma konusuna yönelik görüşleri

değerlendirildiğinde, genel olarak sanal kaytarmanın düşük olduğu anlaşılmaktadır. Üniversite hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları üzerine yapılan çalışmada sağlık çalışanlarının önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı ortalamalarının düşük olduğu tespit edilmiştir (Bilgin Demir, Ürek ve Uğurluoğlu 2017). Serttaş (2016)'ın, yaptığı çalışmada ise konaklama işletmeleri çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarının orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu konuyla ilgili Kayapalı Yıldırım ve Karabey (2017)'in, özel bir bankaya ait kredi derecelendirme merkezinde çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmasında önemli (2,05) ve önemsiz (2,63) sanal kaytarma ortalamaları çalışmamızdaki değerlerle benzerlik göstermektedir. Afacan Fındıklı (2016)'nın, sağlık ve tekstil sektörü çalışanları görüşleri doğrultusunda yaptığı çalışmasında sanal kaytarma düzeyleri açısından sağlık sektörü çalışanlarının tekstil sektörü çalışanlarına göre daha düşük düzeyde sanal kaytarma yaptığı belirlenmiştir. Arslan ve Demir (2016)'in, yapmış olduğu çalışmada hemşirelerin sanal kaytarma davranışını gerçekleştirme eğilimlerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Konuyla ilgili seyahat acentası yöneticileri üzerine yapılan bir çalışmada ise seyahat acentası yöneticilerinin düşük düzeyde sanal kaytarma davranışları gerçekleştirdikleri ortaya çıkmıştır. Beş farklı şehirde faaliyet gösteren özel bir hastanenin çalışanları üzerine yapılan bir başka araştırmada ise çalışanların sanal kaytarma ortalamaları düşük çıkmıştır (Olcarcıyüz,2018). Öztürk, Dömbekci ve Yeşildal (2018), sağlık çalışanları üzerine yaptıkları çalışmasında ise sanal kaytarma davranışının orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışanlar sanal kaytarma ölçeğinin önemsiz sanal kaytarma alt boyutu için en düşük görüşü bildirirken, önemli sanal kaytarma boyutu için diğer boyuta göre en yüksek görüşü bildirmişlerdir. Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012)'nin, kamu ve özel sektör üzerine yaptıkları çalışmalarında da önemsiz sanal kaytarmanın daha yaygın olduğu görülmektedir.

Katılımcılar, önemsiz sanal kaytarma alt boyutunda yer alan “internetten haber sitelerini ziyaret ederim” ifadesine en yüksek cevabı verirken, “online açık artırma sitelerini ziyaret ederim (ebay vb.)” ifadesine en düşük cevabı vermişlerdir. Bu konuya yönelik sağlık çalışanlarının, mesai saatleri içerisinde önemsiz sanal kaytarma davranışlarının düşük olduğu ve genelde gündemdeki haberleri takip etmek amacıyla sanal kaytarma yaptıkları görülmektedir. Afyonkarahisar il merkezindeki kamu hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanları sanal kaytarma ölçeğinin önemli

sanal kaytarma alt boyutunu değerlendirdiğimizde ise söz konusu alt boyutta yer alan “internetten müzik dinlerim/indiririm” ifadesine en yüksek cevabı verirken “erişkin sitelerini ziyaret ederim” ifadesine en düşük cevabı vermişlerdir. Buradan hareketle sağlık çalışanlarının mesai saatleri içerisinde önemli sanal kaytarma davranışlarının düşük olduğu ve genelde internetten müzik indirip dinledikleri anlaşılmaktadır. Genç (2014), yaptığı çalışmasında çalışanların en fazla gerçekleştirdikleri sanal kaytarma davranışını, genel amaçlı haber sitelerini ziyaret etmek olarak belirlemiştir. Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012)’nin, çalışmasında da en fazla yapılan önemsiz sanal kaytarma davranışlarının sırasıyla; akademik amaçlı internet kullanımı, gazete ve haber sitelerinin taranması ve iş dışı haberleşme için kişisel amaçlı e- posta kullanımı olduğunu saptanmıştır. Bununla birlikte söz konusu çalışmada, özel sektör çalışanlarının kamu sektöründe çalışanlara kıyasla daha az sanal kaytarma davranışında bulunduklarına değinilmiştir. Serttaş (2016) ve Olcarcyüz (2018)’ in yaptığı çalışmalarda da en fazla gerçekleştirilen sanal kaytarma davranışının çalışanların genel haber sitelerini ziyaret etmesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Afyonkarahisar il merkezindeki kamu hastanelerinde görev yapan sağlık çalışanlarının görüşlerinin demografik özelliklerine göre ne derece farklılık gösterdiği incelenmiştir.

Çalışanların görüşlerinin değıştiği demografik özellikleri ile ilgili sonuçlar aşağıda sıralanmıştır:

➤ Çalışanların cinsiyetlerine göre sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Kaplan ve Çetinkaya (2014); Arslan ve Demir (2016); Askew vd. (2014); Çınar ve Karcıoğlu (2015); Afacan Fındıklı (2016); Ünal ve Tekdemir (2015); Örucü ve Yıldız (2014); Özkalp, Aydın Tekeli (2012) tarafından elde edilen sanal kaytarma ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı sonucu da bu durumu desteklemektedir. Bu durumun nedeni, kamu hastanelerinin özerk bir yapıda olması sonucu erkek ve kadın çalışanlar arasında kamu hastanelerinin demokratik bir ortam olarak algılanması olabilir.

➤ Bekâr olan çalışanlar evli olan çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma yapmaktadır. Dede (2018), Güney Marmara’da görev yapmakta olan banka çalışanları üzerine yaptığı araştırmada da bu durumu destekler niteliktedir. Elazığ

Devlet Hastanesinde görev yapan yardımcı sağlık personeli üzerine gerçekleştirilen Karaca (2018)' nin çalışmasında ise yapılan araştırmanın aksine evli çalışanların bekâr çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma yaptıkları sonucuna ulaşılmıştır.

➤ Katılımcıların görüşleri sanal kaytarma konusunda yaşlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu kapsamda 44-53 yaş arasındaki katılımcılar sanal kaytarma ölçeğini en olumsuz değerlendiren yaş grubu olmakla beraber gençlerin daha fazla sanal kaytarma yaptığı ve belli bir yaştan sonra sanal kaytarma davranışlarının sabit kaldığı söylenebilir. Örucü ve Yıldız (2014), Ünal ve Tekdemir, (2015) , Vitak vd., (2011) tarafından yapılan çalışmalarda da yaşı daha küçük olan çalışanların önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışını daha çok sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır. Amarat vd., (2017), önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışları ile kuşaklar arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yaptığı çalışmasında, Y kuşağının (yaklaşık olarak 1980 ve 2000 yılları arasında doğanlar) X kuşağına (yaklaşık olarak 1950'li yılların başlarında doğanlar) göre daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunduğunu tespit etmişlerdir. Söz konusu çalışmalar araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir.

➤ Katılımcıların görüşleri iş özellikleri ve sanal kaytarma konularında mesleklere göre anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu kapsamda doktorlar iş özelliklerini en olumlu değerlendiren grup olurken temizlik görevlisi/güvenlik en olumsuz değerlendiren grup olmuştur. Sanal kaytarma konusunda ise temizlik görevlisi/güvenlik en fazla sanal kaytarma yapan grup olmuştur. Örucü ve Yıldız (2014), çalışmalarında akademik personelin idari personele oranla daha fazla önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı sergilediğini tespit etmişlerdir.

➤ İş tanısı ve sanal kaytarma ölçeklerine verilen çalışan görüşleri incelendiğinde iş özelliklerini en olumlu değerlendiren katılımcıların lisansüstü eğitim seviyesine ve en fazla sanal kaytarma yapan çalışanların (ortaöğretim lise) ve altı eğitim seviyesine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Buradan hareketle eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların iş özelliklerini olumlu değerlendirdiği ve sanal kaytarma davranışlarının azaldığı söylenebilir. Kaplan ve Çetinkaya (2014); Ünal ve Tekdemir (2015); Örucü ve Yıldız (2014); Sadıç (2019) çalışmalarında elde ettiği, eğitim düzeyi arttıkça sanal kaytarmanın azaldığı sonucu da bu durumu desteklemektedir.

➤ İş tanısı ve sanal kaytarma ölçeklerine katılımcı görüşlerinin sektördeki toplam görev sürelerine göre verdikleri cevaplar incelendiğinde, 20 yıl ve daha fazla çalışanların iş özelliklerini daha olumlu değerlendirdiği ve 1 yıl ve daha az çalışanların ise diğerlerine göre daha fazla sanal kaytarma yaptığı anlaşılmaktadır. Demirbaş (2008)'in, İDO A.Ş. çalışanları üzerine yaptığı çalışmasında genellikle tecrübeli çalışanların, tecrübesiz çalışanlara kıyasla işlerini anlamlı hissettiği sonucuna ulaşılmıştır.

➤ İş tanısı ve sanal kaytarma ölçeklerine çalışan görüşlerinin hastanedeki mevcut görev sürelerine göre verdikleri cevaplar incelendiğinde, 20 yıl ve daha fazla çalışanların iş özelliklerini daha olumlu değerlendirdiği ve 1 yıl ve daha az çalışanların ise diğerlerine göre daha fazla sanal kaytarma yaptığı anlaşılmaktadır. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde (Kaplan ve Çetinkaya, 2014; Ünal ve Tekdemir, 2015; Örucü ve Yıldız, 2014; Karaca, 2018; Yılmaz, 2018; Öçal, 2018) araştırma sonuçlarının aksine kurumda görev süresi daha fazla olan çalışanların kurumda görev süresi daha az olan çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma yaptığı sonucuna ulaşmışlardır.

➤ İş tanısı ve sanal kaytarma ölçeklerine verilen çalışan görüşleri incelendiğinde iş özelliklerini en olumlu değerlendiren katılımcıların lisansüstü eğitim seviyesine ve en fazla sanal kaytarma yapan çalışanların ortaöğretim (lise) ve altı eğitim seviyesine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Buradan hareketle eğitim seviyesi yükseldikçe çalışanların iş özelliklerini olumlu değerlendirdiği ve sanal kaytarma davranışlarının azaldığı söylenebilir.

➤ İş tanısı ve sanal kaytarma ölçeklerine katılımcıların sektördeki toplam görev sürelerine göre verdikleri cevaplar incelendiğinde, 20 yıl ve daha fazla çalışanların iş özelliklerini daha olumlu değerlendirdiği ve 1 yıl ve daha az çalışanların ise diğerlerine göre daha fazla sanal kaytarma yaptığı anlaşılmaktadır.

➤ İş tanısı ve sanal kaytarma ölçeklerine çalışanların hastanedeki mevcut görev sürelerine göre verdikleri yanıtlar incelendiğinde, 20 yıl ve daha fazla çalışanların iş özelliklerini daha olumlu değerlendirdiği ve 1 yıl ve daha az çalışanların ise diğerlerine göre daha fazla sanal kaytarma yaptığı anlaşılmaktadır.

Bu sonuçlardan hareketle gençlerin, bekârların, 1 yıldan daha az görev süresine sahip ve eğitim seviyesi düşük olan çalışanların yaşlı, evli, daha uzun süre görev yapan ve eğitim seviyesi yüksek olan çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışlarında bulundukları söylenebilir. Bununla birlikte eğitim seviyesi yüksek ve daha fazla görev süresine sahip çalışanların eğitim seviyesi düşük ve daha az görev süresine sahip çalışanlara göre iş özelliklerini daha olumlu değerlendikleri söylenebilir. Ayrıca araştırmada katılımcıların iş özellikleri algısı ile cinsiyet, medeni durum ve yaş değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Saghaiyannejad, vd., (2015), eğitim ve araştırma hastanelerinde görev yapan tıbbi kayıt personelinin iş özellikleri algılarının ortalamalarını belirlemek üzere yaptıkları çalışmalarında ise, hastane personelinin yaş, cinsiyet ve eğitim seviyesi ile ortalama iş özellikleri algısı arasında anlamlı bir ilişki saptanmamakla beraber çalışılan birim ve hizmet yılına göre ortalama iş özellikleri algısı arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. Söz konusu araştırmanın sonuçlarına göre araştırmamızın aksine 10 yıldan daha az toplam görev süresine sahip çalışanların 11-20 yıllık toplam görev süresine sahip çalışanlara göre iş özelliklerini daha olumlu değerlendirdikleri görülmektedir. Araştırmacı bu durumu, 10 yıldan daha az toplam görev süresine sahip çalışanların eğitim düzeylerinin yüksek olması nedeniyle işlerini olumlu algılayabilecekleri şeklinde yorumlamıştır.

Yapılan araştırmada çalışanların iş özellikleri ve sanal kaytarma arasında negatif yönlü orta kuvvetli korelasyon bulunmuştur. Bu sonuç çalışanların iş özelliklerini olumlu değerlendirmelerinin artmasının sanal kaytarma davranışlarının azalmasıyla orta kuvvette bir ilişkisi olduğunu ortaya koymaktadır. Kamu hastanelerinde yapılan araştırmanın regresyon analizi sonuçlarına göre, Afyonkarahisar il merkezinde kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özelliklerini olumlu değerlendirmesi çalışanların sanal kaytarma davranışlarının azalmasına neden olmaktadır. Bu sonuçlar, araştırmanın “*Kamu hastaneleri çalışanlarının, iş özelliklerinin sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.*” hipotezinin desteklendiğini ortaya koymaktadır. Çalışanların mesai saatleri içerisinde kişisel amaçlar için internet kullanımı olarak ifade edilen sanal kaytarma davranışı üretkenlik karşıtı davranışlar içerisinde yer alan bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Robinson ve Bennett, 1995 ve Babadağ, 2018). Bu kapsamda

Arkan (2016) çalışmasında, iş kapsamı ve üretkenlik karşıtı davranışlar arasında negatif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bu durumun nedenini ise daha monoton ve sıkıcı işe sahip olan çalışanların, içsel motivasyonların düşük olması sebebiyle üretkenlik karşıtı iş davranışına yöneleceği olarak yorumlamıştır. Söz konusu araştırmanın sonuçları araştırmamızı destekler niteliktedir. Kaşlı (2007), iş özellikleri modelinin otel işletmelerinde uygulanabilirliği çalışmasında “otel işletmesi yöneticilerinin, çalışanların motivasyonu yükseltebilmek için, çalışanların fiziksel ihtiyaçlarının karşılanması yanında iş özellikleri modelinde ifade edilen iş özelliklerini de uygulaması gerekmektedir. Bu sayede otel işletmeleri, çalışanlarından örgütsel amaçlar doğrultusunda yüksek performans elde edebilirler.” sonucuna ulaşmıştır. Konuya sağlık hizmeti sunan hastaneler açısından bakıldığında da ise iş özelliklerinin zenginleştirilmesinin sanal kaytarma davranışını azaltıp örgütün performansını artıracığı söylenebilir. Kaplan ve Ögüt (2012), tarafından yapılan çalışma da çalışanların örgütsel adalet algılamaları arttıkça, önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinde azalma olabileceği sonucuna ulaşılmıştır. Jian (2013), iş özellikleri ile işyerinde özel amaçlarla internet kullanımı arasındaki ilişkiyi incelemeyi amaçlayan çalışmasında iş özelliklerinin işyerinde kişisel amaçlarla internet kullanımını büyük ölçüde etkilediği sonucu araştırmamızın sonucunu destekler niteliktedir. M.Charkhabi vd., (2014), hastane hemşireleri üzerine yaptığı çalışmasında iş özelliklerinin (özerklik, beceri çeşitliliği ve görevin önemi) psikolojik ve fiziksel sağlık çıktılarını pozitif yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Brooks ve Califf (2017) ‘un çalışmasında, çalışanların sosyal medyayı işle ilgili olmayan amaçlar doğrultusunda kullanımının iş performansını negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Çoşkun (2012)’un, çalışmasında iş özellikleri, iş yerinde sıkılma ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca Hartijasti ve Fatonah (2015) çalışmalarında, çalışanların sanal kaytarma davranışı göstermelerinin nedeni olarak motivasyon eksikliği görülmüştür. Bu kapsamda motivasyon teorilerinden İş Özellikleri Modeli ile işlerin yeniden tasarlanarak zenginleştirilmesi sonucu sanal kaytarma davranışlarının azalabileceği düşüncesi araştırmamızın sonuçlarını destekler niteliktedir.

Sonuç olarak, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özelliklerine yönelik değerlendirmeleri

yüksek sayılabilecek bir düzeydedir. Bununla birlikte, yapılan araştırmada çalışanların sanal kaytarma davranışlarının düşük olduğu anlaşılmıştır. Bu kapsamda yapılan analizler sonucunda iş özellikleri ile sanal kaytarma arasında negatif ilişki ortaya konulmuştur.

Çalışmada elde edilen bulgular kapsamında ve çıkan sonuçla ilgili olarak literatüre, bundan sonra araştırma yapacaklara, yöneticilere birtakım öneriler getirilebilir. Söz konusu öneriler aşağıda sunulmuştur:

➤ Sanal kaytarma davranışlarını tamamen olumsuz ve zararlı davranışlar olarak nitelendirmenin yanlış olabileceği aksine belirli aralıklarla yapılan sanal kaytarma davranışlarının çalışanın yaratıcılığını artıracak olduğu düşünülmektedir. Ancak işletmelerdeki sanal kaytarma davranışlarının işleri erteleyecek boyutlarda olması ciddi sakıncalar doğurabilecektir. Bu kapsamda yöneticiler çalışanlara bu konularda eğitimler vererek, uyarmalı gerektiğinde cezai yaptırımlar ile caydırıcı önlemler almalıdır.

➤ Kamu hastanelerinde yapılan alan araştırmasının farklı sektörlerdeki örgütlere de uygulanması önerilmektedir. Çalışmanın en temel kısıtı, araştırmanın Afyonkarahisar’da yapılması ve Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren kamu hastaneleri çalışanları ile sınırlı tutulmuş olmasıdır. Bu nedenle gelecekte yapılacak araştırmaların farklı şehirlerde, kamu ve özel sektör karşılaştırması yapılarak uygulanması önerilmektedir.

➤ Hackman ve Oldham’ın iş özellikleri modelinin birçok işletme tarafından uygulandığı ancak zamanla yaşanan teknolojik ve toplumsal değişimler sonucunda yetersiz kaldığı düşünülmektedir. Bu kapsamda iş özellikleri modelinin kapsamı genişletilerek; iş stresi, öz yeterlilik, bağlılık, iş karmaşıklığı vb gibi değişkenler analize dâhil edilebilir.

KAYNAKÇA

- Afacan Fındıklı, M. (2016). Sanal Kaytarma ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 33-62.
- Al-Shuaibi, A. S. İ., Shamsudin, F. M. ve Subramaniam, C. (2013). Do Human Resource Management Practices Matter in Reducing Cyberloafing at Work: Evidence from Jordan. *Journal of WEI Business and Economics*, 2 (2), 1-11.
- Amarat, M., Durmuş, E., Şahin, H. ve Güleriyüz, M. (2017). Kuşaklar Arasındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Belirlenmesi. *1.Uluslararası 11. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi*, 13 Ekim 2017, Trabzon, 104-110.
- Anandarajan, M., Devine, P. ve Simmers, C. A. (2004). A Multidimensional Scaling Approach to Personal Web Usage in the Workplace. In M. Anandarajan ve C. A. Simmers (Eds.), *A Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective*, Hensey: Information Science Publishing.
- Anandarajan, M., Simmers, C. A. ve D'Ovidio, R. (2011). Exploring the Underlying Structure of Personal Web Usage in the Workplace. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 14(10), 577-583.
- Arkan, Ö. (2016). *Determinants Of Organizational Citizenship And Counterproductive Work Behavior: The Role Of Personality, Job Characteristics, Job Satisfaction and Organizational Commitment*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Ankara.
- Askew, K., Buckner, J.E., Taing, M.U., Iliei, A., Bauer, J.A. ve Coovert, M. D. (2014). Explaining Cyberloafing: the Role of the Theory of Planned Behavior. *Computers in Human Behavior*, Vol. 36, 510–519.
- Astrauskaite, M., Notelaers, G., Medisauskaite, A. ve Kern, R. M. (2014). Workplace Harassment: Deterring role of Transformational Leadership and Core Job Characteristics. *Scandinavian Journal of Management*, 1-15.

- Aşan, Ö. (1999). İş Özellikleri Modelinde Moderatör Etkinin Test Edilmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 61-87.
- Ayandele, I. A. ve Nnamseh, M.P.(2014). Hackman and Oldham Job Characteristics Model (JCM) and Akwa Ibom State Civil Servants Performance. *Canadian Social Science*,10(2). 89-97.
- Babadağ, M. (2018). İşe Yabancılaşmanın Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 21(39), 207-239.
- Bakker, A. B., Evangelia D. E. ve Verbeke W. (2004). Using The Job Demands–Resources Model To Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Baykal, E. ve Koçak, Ö. E. (2018). İş Özelliklerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. *Yönetim, Ekonomi, Edebiyat, İslami ve Politik Bilimler Dergisi*, 3(1), 90-109.
- Belanger, F. ve Slyke, C.V. (2002). Abuse or Learning? *Communications of the ACM*, 45, 64-65.
- Biçer, İ.ve Çavmak, D. (2018). Sağlık Kurumlarında Sanal Kaytarma: Bir Özel Hastane Uygulaması. *International Anatolia Academic Online Journal / Social Science Journal*, 4 (2), 1-14.
- Bilgiç, R. (2008). İş Özellikleri Kuramı Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme. *Türk Psikoloji Yazıları*, 11(22): 66-77.
- Bilgin Demir, İ., Ürek, D. ve Uğurluoğlu, Ö. (2017). Sağlık Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışlarının İşte Üretkenliklerine Etkisi. *Online Academic Journal of Information Technology*, 8 (30), 291-303.
- Blanchard, A.L. ve Henle, C.A. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control. *Computers in Human Behaviour*, Vol. 24, 1067-1084.

- Blau, G., Yang Y. ve Ward-Cook, K. (2006). Testing a Measure of Cyberloafing. *Journal of Allied Health*, 35 (1), 9-17.
- Bock, G. ve Ho, S.L. (2009). Non-Work Related Computing (NWRC). *Communications of the ACM*, 52(4), 124-128.
- Bolat, T., Bolat, O. İ., Aytemiz Seymen, O. ve Erdem, B. (2009). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara:Detay Yayıncılık
- Bontis, N., Richards, D. ve Serenko, A. (2011). Improving Service Delivery Investigating the Role of Information Sharing, Job Characteristics, and Employee Satisfaction. *The Learning Organization*, 18 (3), 239-250.
- Brooks, S. ve Califf, C. (2016). Social Media-Induced Technostress: Its Impact on the Job Performance of it Professionals and the Moderating Role of Job Characteristics. *Computer Networks*,1-27.
- Buruk, S. P. (2006). *The Effect of Organization-Based Self-Esteem on the Relationship Between Job Characteristics, Commitment and Perceived Performance*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Caplan, S.E. (2002). Problematic Internet use and Psychosocial Well-Being: Development of a Theory Based Cognitive-Behavioural Measurement Instrument. *Computers in Human Behaviour*, 18, 553-575.
- Carlson, D.S., Kacmar, K.M., ve Williams, L.J. (2000). Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 56 (2), 249-276.
- Charkhabi, M., Alimohammadi, S. ve Charkhabi, S. (2014). The Full Mediator Role of Job Satisfaction in Relationship between Job Characteristics and Health Outcomes in Hospital Nurses: A New Conceptual Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159 (2014), 365 -369.
- Cherns, A. (1976). The Principles of Sociotechnical Design. *Human Relations*, 29(8), 783-792.

- Costa, P. T. ve McCrae, R. R.(1992). Normal Personality Assessment in Clinical Practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5-13.
- Costa, P. T., McCare, R.R. ve Dye, D.A. (1991). Facet Scales for Agreeableness and Conscientiousness: A Revision of The Neo Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, 12 (9), 887-898.
- Çavuşoğlu, S. ve Palamutçuoğlu, B. T. (2017). İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (19), 430-444.
- Çoşkun, H. (2012). *The Examination Of Moderating Role Of Personality Trait On The Relationship Between Job Characteristics, Boredom At Work And Intention To Leave*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Çinko, L. ve Utaş, T. (2017). Hibrit İş Özellikleri Çerçevesinde Mavi Yakalı Çalışanların İş Motivasyonu ve İsrafın Önlenerek Kaynakların Verimli Kullanılması. *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 67 (2017), 43-56.
- Dede, E. (2018). *Organizasyonlarda Sanal Kaytarma ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma*. Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- De Jonge, J. ve Dormann, C. (2003). The DISC Model: Demand-Induced Strain Compensation Mechanisms in Job Stress. In M.F. Dollard, A.H. Winefield, ve H.R. Winefield (Eds.), *Occupational Stress in the Service Professions*,(43-74). London: Taylor ve Francis.
- Demirbaş, H.T. (2008). *İş Özellikleri Algısının İş Bütünleşmesi Üzerindeki Etkisi (İ.D.O) A.Ş. 'de Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Demir, N. ve Tan, M. (2018). Relationship between Demographic Characteristic of Employees and Cyberloafing Behavior. *Journal of Tourism Theory and Research Online*, 4 (1), 40-56.

- Demir, Ö. ve Seferoğlu, S. S. (2016). Bilgi Okuryazarlığı, İnternet Bağımlılığı, Sanal Aylaklık ve Çeşitli Diğer Değişkenlerin Sanal Zorbalık ile İlişkisinin İncelenmesi. *Online Journal of Technology Addiction & Cyberbullying*, 3(1), 1-26.
- Derin, N. (2018). Kuruma Duyulan Psikolojik Sahiplenme ile Yenilikçi İş Davranışı Arasındaki İlişkide Sanal Kaytarmanın Düzenleyici Rolü. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 36 (1), 63-82.
- Derin, N. ve Güravşar Gökçe, S. (2016). Are Cyberloafers also Innovators? : A Study on the Relationship between Cyberloafing and Innovative Work Behavior. *12th International Strategic Management Conference*, 28-30 October 2016, Antalya, 694-700.
- Dodd, N.G., Gangster, D.C. (1996). The Interactive Effects of Variety, Autonomy, and Feedback on Attitudes and Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 17 (4), 329-347.
- Doorn, O. V. N. (2011). Cyberloafing: A Multi-Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework. Master of Science in Innovation Management. Eindhoven University of Technology, Eindhoven .
- Erben, G. S. (2008). *Effects of Perceived Employment Opportunities, Peer Support, Exhaustion and Work Alienation on the Relationship Between Perceived Job Characteristics and Work Attitudes: A Comparative Study Between Lean and Traditional Production Contexts*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Erdil, O. ve Özutku, H. (Ed.). (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Lisans Yayıncılık.
- Erkutlu, H. V. ve Özdemir, H. Ö. (2018). Otantik Liderlik ve Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkide Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü. *Social Sciences*, 13 (2), 119-125.
- Eşkin Bacaksız, F., Tuna, R. ve Harmancı Seren, A. Z. (2018). Sanal Kaytarmaya Karşı Evde Çalışma: Hemşire Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma.

- Fine, S., Horowitz, I., Weigler, H., ve Basis, L. (2010). Is Good Character Good Enough? The Effects of Situational Variables on the Relationship Between Integrity and Counterproductive Work Behaviours. *Human Resource Management Review*, 20, 73-84.
- Frese, M., ve Zapf, D. (1994). Action as the Core of Work Psychology: A German Approach. In H.C. Triandis, M.D. Dunnette, ve L.M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. CA: Consulting Psychologists Press.
- Friedman, W. H. (2000). Is the Answer to Internet Addiction, Internet Interdiction? *Americas Conference on Information Systems (AMCIS)*, 10-13 August, 1662-1567.
- Garrett, K. ve Danziger, J. N. (2008). On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work. *Cyberpsychology ve Behavior*. 11(3), 287-292.
- Genç, E. (2014). *İşyerinde Sanal Tembellik Davranışı ve Etkin Zaman Yönetimi İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Gist, M.E., Mitchell, T.R. (1992). Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of It's Determinants and Malleability. *Academy of Management Review*, 17(2), 183-211.
- Graziano, W. G., Jensen C., Lauri A., ve Hair, E. C. (1996). Perceiving Interpersonal Conflict and Reacting to It: The Case for Agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(4), 820–835.
- Grzywacz, J. G. ve Butler, A. B. (2005). The Impact of Job Characteristics on Work-to-Family Facilitation: Testing a Theory and Distinguishing a Construct. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 97–109.

- Greenfield, D. N.(2002). Lost in Cyberspace: the Web @ Work. *CyberPsychology ve Behavior*, 5 (4), 347-53.
- Griffin, R. W. ve McMahan, G. C. (1993). Job Design: A Contemporary Review and Future Prospects. Los Angeles: CEO Publication.
- Hackman, J.R. ve Lawler, E.E. (1971). Employee Reactions to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, Vol.55 ,259-286.
- Hackman, J.R. ve Oldham,G.R. (2010). Commentary Not What It Was and Not What it Will be: The Future of Job Design Research. *Journal of Organizational Behavior*. Vol:31 No:2/3, 463-479.
- Hackman, J.R ve Oldham, G.R.(1980). *Work redesign*. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Hackman, J.R. ve Oldham, G.R. (1976). Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol:16, 250-279.
- Hackman, J. R., Oldham, G., Janson, R., ve Purdy, K. (1975). A New Strategy for Job Enrichment. *California Management Review*, 17(4), 57-71.
- Hackman, J. R. ve Oldham ve G. R. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Job and the Evaluation of Job Redesign Project*, Yale University Administrative Science Technical Report, No:4.
- Hackman, J.R. ve Oldham, G. R.(1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2): 159-170.
- Hartijasti, Y. ve Fathonah, N. (2015). Motivation of Cyberloafers in the Workplace Across Generations in Indonesia. *International Journal of Cyber Society and Education Pages*, 8 (1), 49-58.
- Henle, C. A. ve Blanchard, A. L. (2008). The Interaction of Work Stressors and Organisational Sanctions on Cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 20(3), 383–400.

- Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337- 421.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A New Attempts at Conceptualizing Stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hockey, G. R. J. (2000). Work environments and performance. In *Introduction to work and organizational psychology: A European perspective*, Oxford.
- Holguin, E. S. (2016). *Strategies Functional Managers Use to Control Cyberloafing Behaviors*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Walden University, America.
- Hulin, C. L. ve Blood, M.R. (1968). Job Enlargement, Individual Differences, and Worker Responses. *Psychological Bulletin*, 69 (1), 41-55.
- İyigün, Ö., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2014). Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Psikolojik Sözleşme Algısıyla Açıklanabilir mi?. 2. *Örgütsel Davranış Kongresi*. 7-8 Kasım 2014, 57-64.
- Janssen, P.P.M., Peeters, M.C.W., Jonge, J. de, Houkes, I., ve Tummers, G.E.R. (2004). Specific Relationships Between Job Demands, Job Resources and Psychological Outcomes and the Mediating Role of Negative Work-Home Interference. *Journal of Vocational Behaviour*, 65, 411-429.
- Jian, G. (2013). Understanding the Wired Workplace: The Effects of Job Characteristics on Employees' Personal Online Communication at Work. *Communication Research Reports*, 30(1), 22–33.
- Johanim Johari Khulida Kirana, Yahya. (2016). Job Characteristics, Work Involvement, and Job Performance of Public Servants. *European Journal of Training and Development*, 40 (7), 1-34.
- Jones, F., ve Fletcher, B. (1996). Job Control and Health. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst, ve C.L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, (121-142). Chichester Wiley.

- Kaplan, M. ve Çetinkaya, A. Ş. (2014). Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 26 - 34.
- Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 13(1), 1-13.
- Karaca, B. (2018). *Sağlık Personelinin Sanal Kaytarma Davranışları ile Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Hastanesi Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Munzur Üniversitesi, Tunceli.
- Karataş, A. ve Avcı, S. B. (2017). Kamu Kurumlarında Sanal Kaytarma Olgusunun Değerlendirilmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(15), 2321-2346.
- Kaşlı, M. (2007). İş Özellikleri Modelinin Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (2), 159-174.
- Kayapalı Yıldırım, S. ve Karabey, C. N. (2017). Etik İklim ve Örgütsel Kontrol Mekanizmalarının Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(11), 556-594.
- Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Business and Economics Research Journal*, 6(3), 129-144.
- Kenek, G. ve Sökmen, A. (2018). İş Özelliklerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kariyer Tatmininin Aracı Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (3), 622-639.
- Kerse, G., Soyalm, M. ve Karabey, C. N. (2016). Kişi-Örgüt Uyumu, Nötrleştirme ve Algılanan Yönetici Desteğinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Ampirik Bir Çalışma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 100-113.

- Kerse, G. ve Soyalın, M. (2013). Kamu Kurumu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışı Adalet Algısı ve Duygusal Tükenme Düzeyiyle Açıklanabilir Mi?. *İşletme Araştırmaları Dergisi Journal of Business Research-Turk*, 10 (3), 210-233.
- Kidwell, R. E. (2010). Loafing in the 21st Century: Enhanced Opportunities and Remedies for Withholding Job Effort in the New Workplace. *Business Horizons*, 53, 543–552.
- König, C. J., Caner de la Guardia, M. E. (2014). Exploring the Positive Side of Personal Internet Use at Work: Does it Help in Managing the Border Between Work and Nonwork?. *Computers in Human Behavior*, 30, 355-360.
- Köse, S., Oral, L, ve Türesin, H.(2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma ile İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma Araştırma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4, 11309-8012.
- Kurland, N. B., ve Bailey, D. E. (1999). Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime. *Organizational Dynamics*, 28(2), 53–68.
- Landers, R.N. ve Lounsbury, J.W. (2006). An investigation of Big Five and narrow personality traits in relation to Internet usage. *Computers in Human Behaviour*, 22, 283-293.
- LaRose, R., Kim, J. H., ve Peng, W. (2010). Social Networking: Addictive, Compulsive, Problematic, or Just Another Media Habit? In Z. Papacharissi, (Ed.), *ZA Networked Self: Identity. Community and Culture on Social Network Sites* ,(59-81). New York: Routledge.
- Lawler, E., Hackman, J. R. ve Kaufman, S. (1973). Effects of Job Redesign: A Field Experiment. *Journal of Applied Social Psychology*, 3(1), 49-62.
- Liberman B., Seidman G., Mckenna K.Y.A. ve Buffardı L.E. (2011). Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, Vol:27, 2192-2199.

- Lim, V. K. G., ve Teo, T. S. H. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An Exploratory Study. *Information ve Management*, 42, 1081–1093.
- Lim, V.K.G (2005). The Moderating Effect of Neutralization Technique on Organizational Justice and Cyberloafing. *PACIS 2005 Proceedings*, 207-219.
- Lim, V. K. G., Teo, T. S. H., ve Loo, G. L. (2002). How Do I Loaf Here? Let Me Count the Ways. *Communications of the ACM*, 45(1), 66–70.
- Lim, V.K.G. (2002). The it Way of Loafing on The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organisational Justice. *Journal of Organisational Behaviour*, 23(5), 675-694.
- Li, S, ve Chung, T. (2006). Internet Function and Internet Addictive Behaviour. *Computers in Human Behaviour*, C:22, 1067–1071.
- Mahatanankoon, P., Anandarajan, M, ve Igbaria, M.(2004). Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace. *Cyberpsychology ve Behaviour*, 7(1), 93–104.
- Mastrangelo, P.M., Everton, W. ve Jolton, J.A. (2006). Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction. *CyberPsychology ve Behavior*, 9(6), 730-741.
- McCrae, R.R. ve John, O, P. (1992). An introduction to the Five-Factor Model and its Applications. *Journal of Personality*, 60(2), 175-215.
- McLean, L., Tingley, M., Scott, R.N., ve Richards, J. (2001). Computer Terminal Work and the Benefit of Micro Breaks. *Applied Ergonomics*, 32, 225–237.
- Olcarcıyüz, M. (2018). *İçsel Pazarlama Faaliyetleri ile Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Oravec, J.A. (2002). Constructive Approaches to Internet Recreation in the Workplace. *Communications of the ACM*, 45, 60-63.

- Öçal, M. A. (2018). *Seyahat Acentalarında Görev Yapan Yöneticilerin İş Stres Düzeylerinin Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi ve Bir Araştırma*. Düzce Üniversitesi, Düzce.
- Örücü, E. ve Aksoy, M. (2018). Sanal Kaytarma ve Beş Büyük Kişilik Özelliği Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, No: 30, 265-282.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İş yerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış*, 14 (1), 99-114.
- Özbağ, G. K., Ceyhun, G. C. ve Çekmecelioğlu, H. G. (2014). The Moderating Effects of Motivating Job Characteristics on the Relationship between Burnout and Turnover Intention. *Social and Behavioral Sciences*, No:150, 438 – 446.
- Özdemir, B. ve Taşçı, D. (2016). Sanal Kaytarma Türü Sapkın Davranışın Örgütsel Yapı İle Olan İlişkisi: Bir Kamu Kuruluşu Örneği. *Örgütsel Davranış Araştırmaları Dergisi*, 1(2), 1-14.
- Özdemir, H. V. (2017). *Yöneticilerin Otantik Liderlik Tarzlarının Çalışanların Sanal Kaytarma ve Sinizm Davranışları Üzerine Etkileri*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Özkalp E., Aydın U, ve Tekeli S (2012).Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri. *Çimento İşveren Sendikası Dergisi*, 26(2), 18-33.
- Özkalp, E. ve Yıldız, H. (2018). Olumlu ve Olumsuz Sanal Kaytarma Davranışlarının İşteki Stres Üzerindeki Etkisi. *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 20(1), 57-74.
- Öztürk, Y.E., Dömbekci Akman, H. ve Yeşildal, M. (2018). The Relationship Between Cyber Loafing and Job Satisfaction in Healthcare Employee. *Journal of International Health Sciences and Management*, 4(7), 1-8.
- Parker, S. K. ve Wall, T. D. (2009). İş Tasarımı: Geçmişten Ders Alma ve Yeni Bir Alan Belirleme. Anderson, N., Öneş, D. S. ve Sinangil, K. (Eds.), *Endüstri*,

İş ve Örgüt Psikolojisi El Kitabı: Personel Psikolojisi içinde (113-136).
İstanbul:Literatür Yayıncılık.

Pindek, S., Krajcevska, A. ve Spector, P. E. (2018). Cyberloafing as a Coping Mechanism: Dealing with Workplace Boredom. *Computers in Human Behavior*, No:86, 147-152.

Piotrowski, C. (2013). Cyberloafing: A Content Analysis of the Emerging Literature. *Journal of Instructional Psychology*, 39(4), 259-261.

Polat, Ş. ve Özdemir, M. (2017). İş Özellikleri, İş-Yaşam Dengesi ve Meslekten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Aday Öğretmen Görüşlerine Göre İncelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 7(2), 340-360.

Ramayah, T. (2010). Personal Web Usage and Work Inefficiency, *Business Strategy Series*, 11(5), 295–301.

Riggio, R. E.(2014). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Giriş*. (B. Özkara., B. Gültekin İnce., D. Kızıldağ ve K. Özcan, Çev.), Ankara: Nobel Yayıncılık.

Robinson, S. L, ve Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy Of Management Journal*,38 (2), 555-572.

RuningSawitri, H. S. (2012). Role of Internet Experience in Moderating Influence of Work Stressor on Cyberloafing. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 57 (2012), 320-324.

Saghaiyannejad, S., Torki, S., Bahrami, S. ve Khorasani, E. (2015). Job Characteristic Perception in Medical Record Staff of Training Hospitals. *International Journal of Educational and Psychological Researches*, 1(3), 201-211.

Schaufeli, W. B., ve Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study. *Journal of Organisational Behaviour*, 25, 293–315.

Scott, W.H.(1966). Activation Theory and Task Design. *Organizational Behavior and Human Performance*, No 1, 3-30.

- Sert, S. (2017). *Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Özellikleri e Örgütsel Yapı Algılarının Yabancılaşma Düzeylerine Etkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Taber, T.D. ve Taylor, E. (1990). A Review And Evaluation of the Psychometric Properties of the Job Diagnostic Survey. *Personnel Psychology*, Vol:43, 467-500.
- Tanış, A. ve Turunç, Ö. (2017). İş Karakteristikleri, İşyeri Güvenliği ve Örgütsel Vatandaşlık İlişkileri: Kültürler Arası Bir Çalışma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*,3(3), 1-24.
- Thakor, M. V. ve Joshi, A. W. (2005). Motivating Salesperson Customer Orientation: Insights From The Job Characteristics Model. *Journal of Business Research*, 5, 584 – 592.
- Trist, E. L. ve Bamforth, K. W. (1951). Some Social and Psychological Consequences of the Longwall Method of coalgetting. *Human Relations*, 4(1), 3-38.
- Turner, A. N. ve Lawrence, P.R. (1965). *Industrial Jobs and The Worker*, Harvard University: Graduate School of Business.
- Ulukapı, H., Çelik, A. ve Yılmaz, A. (2014). Algılanan İşe Adanmışlığın Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Selçuk Üniversitesi Örneği. 2. *Örgütsel Davranış Kongresi*, 7-8 Kasım 2014, Kayseri, 65-72.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi, (4. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Utaş, T., Çinko, L. Ve Işıl, G. (2017). Hibrit İş özellikleri Kuramı Çerçevesinde İş Motivasyonu ve Üretim. *Social Sciences Research Journal*, 6(1), 1-21.
- Uyargil, C., Adal, Z., Ataay, İ.D., Acar, A. C., Özçelik, A.O., Dündar, G., Sadullah, Ö. Ve Tüzüner, L. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Uysal, B. (2014). *Çalışma Yaşamındaki Güncel Gelişmeler Çerçevesinde İş Dizaynı ve İş Özelliklerinin Proaktif İş Davranışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Ünal, Ö. F. ve Tekdemir, S. (2015). Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-118.
- Walker, C. R. ve Guest, R.H.,(1952). *The Man Assembly Line*. Business Review, akt. R. Bilgiç. (2008). *İş Özellikleri Kuramı Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme*. Türk Psikoloji Yazıları, 11(22), 66-77.
- Weatherbee,T.G.(2010). Counterproductive Use of Technology at Work: Information and Cyberdeviancy. *Human Resource Management Rewiew*, Vol:20, 35-44.
- Wegman, L. A., Hoffman, B. J., Carter, N. T., Twenge, J. M., ve Guenole, N. (2016). Placing Job Characteristics in Context: Cross-Temporal Meta-Analysis of Changes in Job Characteristics since 1975. *Journal of Management*, 20 (10), 1-35.
- Varol, F. ve Yıldırım, E. (2017). Siberaylaklık: Öğretmen Adayları ve Mobil Teknolojiler. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(3), 1046-1057.
- Vitak, J., Crouse J. ve LaRose, R. (2011). Personal İnternet use at Work: Understanding Cyberslacking. *Computer in Human Behavior*,27, 1751-1759.
- Yellowlees, P. M., ve Marks, S. (2007). Problematic İnternet Use or İnternet Addiction? *Computers in Human Behaviour*, 23, 1447–1453.
- Yıldırım, F. (2018). Tükenmişlik Düzeyinin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinde İş Doyumunun Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 5(13), 302-313.
- Yıldız, T. (2018). *Çalışmaya Tutkunluk, İş Özellikleri, Kişilik Tipleri, İşkoliklik, Stratejik Çeviklik ve Başarı Hedef Yöneliminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul Arel Üniversitesi, İstanbul.
- Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2015). İş Yaşamındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 13(3), 1-17.

- Yıldız, H., Yıldız, B. ve İyigün, N. Ö. (2014). Psikolojik Sözleşme Algısının Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi. 2. *Örgütsel Davranış Kongresi*, 7-8 Kasım 2014, Kayseri, 147-165.
- Yılmaz, B. (2018). *Seyahat Acentesi Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları, İş Motivasyonu ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir.
- Young, K. S., Pistner, M., O'Mare, J., ve Buchanan, J. (1999). Cyber Disorders: The Mental Health Concern for the New Millennium. *CyberPsychology ve Behaviour*, 2(5), 475-479.
- Zhang, H., Zhao, H., Liu, J., Xu, Y. ve Lu, H. (2015). The Dampening Effect of Employees' Future Orientation on Cyberloafing Behaviors: The Mediating Role of Self-Control. *Original Research Article*, 29, 1-10.
- Zhao, X., Ghiselli, R., Law, R. Ve Ma, J. (2016). Motivating Frontline Employees: Role of Job Characteristics in Work and Life Satisfaction. *Journal of Hospitality and Turism Management*, No:27, 27-38.

EKLER

Ek-1. Kamu Hastanelerinde İş Özelliklerinin Sanal kaytarmaya Etkisini Belirlemek Amacıyla Kullanılan Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, kamu hastanelerinde görev yapan çalışanların iş özelliklerinin sanal kaytarmaya etkisini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler, bilimsel amacı dışında kesinlikle kullanılmayacak olup isim belirtmenize gerek yoktur. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz. Saygılarımızla.

Özge KANIK

Danışman: Prof.Dr. Belkıs ÖZKARA

[\(ozgekaymakkanik@outlook.com\)](mailto:ozgekaymakkanik@outlook.com)

İletişim: Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F –Afyonkarahisar

I. BÖLÜM

1. **Yaşınız:** () 23 ve/veya altı () 24-33 yaş () 34-43 yaş
() 44-53 yaş () 54 ve/veya üstü
2. **Cinsiyetiniz:** () Kadın () Erkek
3. **Medeni Durumunuz:** () Evli () Bekâr
4. **Eğitim Durumunuz:** () Ortaöğretim (Lise) ve altı () Önlisans () Lisans () Lisansüstü
5. **Çalıştığınız Pozisyon:** () Doktor () Hemşire /Hasta bakıcı/Ebe
() Temizlik görevlisi/ Güvenlik
() Tekniker/ Teknisyen/ATT () İdari Memur
6. **Hastanedeki Mevcut Görev Süreniz :** () 1 yıl ve/veya daha az () 2-7 yıl () 8-13 yıl
() 14-19 yıl () 20 yıl ve/veya üzeri
7. **Sektördeki Toplam Görev Süreniz :** () 1 yıl ve/veya daha az () 2-7 yıl () 8-13 yıl
() 14-19 yıl () 20 yıl ve/veya üzeri

II. BÖLÜM

Bu bölümde işinizle ilgili bazı sorular yöneltilmektedir. Buna karar verirken işinizi sevip sevmediğinize bakmaksızın değerlendirmelerinizi yapmanız gerekmektedir. Verilen ölçeği kullanarak her ifadenin ne oranda doğru olduğunu belirleyiniz ve “X” işareti koymak sureti ile belirtiniz.

Verilen ifade işiniz için ne derece geçerlidir?

Lütfen aşağıdaki ifadelere ilişkin cevabınızı, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına “X” işareti koymak sureti ile belirtiniz. 1=Çok Yanlış 2= Kısmen Yanlış 3=Emin Değilim 4=Kısmen Doğru 5=Çok Doğru	Katılım Düzeyi				
	Çok Yanlış	Kısmen Yanlış	Emin Değilim	Kısmen Doğru	Çok Doğru
1. İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.	1	2	3	4	5
2.Yaptığım iş belirli bir başı ve sonu olan bütün bir iştir.	1	2	3	4	5
3. İşimde çeşitli beceri ve yeteneklerimi kullanarak birçok değişik şey yapabilirim.	1	2	3	4	5
4. Yaptığım iş sonucu insanların hayatları veya durumları önemli derecede etkilenir.	1	2	3	4	5
5.Yaptığım işe bakarak performansımın iyi olup olmadığını anlarım.	1	2	3	4	5
6. İşim bir dizi karmaşık ve yüksek düzeyde beceri kullanmayı gerektirir.	1	2	3	4	5
7. İşim bir bütün işi başından sonuna kadar yapmaya olanak tanıyacak biçimde düzenlenmiştir.	1	2	3	4	5
8. İşimin gerektirdiklerini yapmak başarıyı belirlemek açısından birçok imkân sağlar.	1	2	3	4	5
9. İşim oldukça basit ve tekrarlanan niteliktedir.	1	2	3	4	5
10. İşimin nasıl yapıldığı birçok kişiyi etkiler.	1	2	3	4	5
11. İşim kişisel inisiyatifimi veya yargımı kullanmama asla imkân tanımaz.	1	2	3	4	5
12. İşim başladığım iş bölümlerini tamamen bitirmeme olanak sağlar.	1	2	3	4	5
13. İşim ne derece başarılı olduğum konusunda bana çok az ipucu sağlar.	1	2	3	4	5
14. İşimi nasıl yapacağım konusunda bağımsızlık ve özgürlüğüm vardır.	1	2	3	4	5
15.İşim burada yapılan işlerin toplamı düşünüldüğünde, çok önemli ve anlamlı değildir.	1	2	3	4	5

III.BÖLÜM

Lütfen <u>mesai saatleri içerisinde</u> yaptığınız aşağıdaki ifadelere ilişkin cevabınızı, ilgili ifadeye ilişkin seçeneğin karşısına “X” işareti koymak sureti ile belirtiniz. 1=Kesinlikle Katılmıyorum 2= Katılmıyorum 3=Biraz Katılıyorum 4= Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum	Katılım Düzeyi				
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Biraz Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1- İşle ilgisi olmayan kişisel e-postalarımı kontrol ederim.	1	2	3	4	5
2- İşle ilgili olmayan kişisel e-postalar gönderirim.	1	2	3	4	5
3- İnternette haber sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
4- İşimle ilgili olmayan e-postalar alırım.	1	2	3	4	5
5- Banka ve finans sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
6- Borsa ve yatırım ile ilişkili web sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
7- Kişisel ihtiyaçlarım için online alışveriş yaparım.	1	2	3	4	5
8- Spor sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
9- Online açık arttırma sitelerini ziyaret ederim (ebay vb.).	1	2	3	4	5
10- Erişkin sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
11- Sohbet odalarına katılırım (Messenger vb.).	1	2	3	4	5
12- Kişisel web sayfamı düzenlerim.	1	2	3	4	5
13- Sanal toplulukları ziyaret ederim (Forum vb.).	1	2	3	4	5
14- Bahis sitelerini ziyaret ederim (İddaa, nesine.com vb.).	1	2	3	4	5
15- İş arama ve istihdam ile ilişkili siteleri ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
16- Blogları (kişisel günlükleri) okurum.	1	2	3	4	5
17- İnternette müzik dinlerim/indiririm.	1	2	3	4	5