



T.C.

Ardahan Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

İşletme Ana Bilim Dalı

İşletme Bilim Dalı

**İŞ TATMİNİNİN SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINA ETKİSİ:
BİR ALAN ARAŞTIRASI**

Neslihan TEOMAN

Doç. Dr. Tayfun YILDIZ

Yüksek Lisans Tezi

Ardahan, 2023

İŞ TATMİNİNİN SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINA ETKİSİ: BİR ALAN
ARAŞTIRMASI

Neslihan TEOMAN

Doç. Dr. Tayfun YILDIZ

Ardahan Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı
İşletme Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ardahan, 2023

KABUL VE ONAY

Neslihan Teoman tarafından hazırlanan “İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisi: Bir Alan Araştırması” başlıklı bu çalışma, 15/02/2023 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

[İ m z a]

Prof. Dr. Erdoğan KAYGUN (Başkan)

[İ m z a]

Doç. Dr. Tayfun YILDIZ (Danışman)

[İ m z a]

Doç. Dr. Zafer AYKANAT

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Mustafa ŞENEL

Enstitü Müdürü

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kağıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Ardahan Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinleri yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

Yükseköğretim Kurulu tarafından yayınlanan **“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”** kapsamında tezim aşağıda belirtilen koşullar haricince YÖK Ulusal Tez Merkezi / Ardahan Üniversitesi Açık Erişim Sisteminde erişime açılır.

- Enstitü / Fakülte yönetim kurulu kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren 2 yıl ertelenmiştir. ⁽¹⁾
- Enstitü / Fakülte yönetim kurulunun gerekçeli kararı ile tezimin erişime açılması mezuniyet tarihimden itibaren ay ertelenmiştir. ⁽²⁾
- Tezimle ilgili gizlilik kararı verilmiştir. ⁽³⁾

15/02/2023

Neslihan TEOMAN

¹“Lisansüstü Tezlerin Elektronik Ortamda Toplanması, Düzenlenmesi ve Erişime Açılmasına İlişkin Yönerge”

(1) Madde 6. 1. Lisansüstü tezle ilgili patent başvurusu yapılması veya patent alma sürecinin devam etmesi durumunda, tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** iki yıl süre ile tezin erişime açılmasının ertelenmesine karar verebilir.

(2) Madde 6. 2. Yeni teknik, materyal ve metotların kullanıldığı, henüz makaleye dönüşmemiş veya patent gibi yöntemlerle korunmamış ve internetten paylaşılması durumunda 3. şahıslara veya kurumlara haksız kazanç imkanı oluşturabilecek bilgi ve bulguları içeren tezler hakkında tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulunun** gerekçeli kararı ile altı ayı aşmamak üzere tezin erişime açılması engellenebilir.

(3) Madde 7. 1. Ulusal çıkarları veya güvenliği ilgilendiren, emniyet, istihbarat, savunma ve güvenlik, sağlık vb. konulara ilişkin lisansüstü tezlerle ilgili gizlilik kararı, **tezin yapıldığı kurum** tarafından verilir *. Kurum ve kuruluşlarla yapılan işbirliği protokolü çerçevesinde hazırlanan lisansüstü tezlere ilişkin gizlilik kararı ise, **ilgili kurum ve kuruluşun önerisi** ile **enstitü** veya **fakültenin** uygun görüşü üzerine **üniversite yönetim kurulu** tarafından verilir. Gizlilik kararı verilen tezler Yükseköğretim Kuruluna bildirilir.

Madde 7.2. Gizlilik kararı verilen tezler gizlilik süresince enstitü veya fakülte tarafından gizlilik kuralları çerçevesinde muhafaza edilir, gizlilik kararının kaldırılması halinde Tez Otomasyon Sistemine yüklenir.

* Tez **danışmanının** önerisi ve **enstitü anabilim dalının** uygun görüşü üzerine **enstitü** veya **fakülte yönetim kurulu** tarafından karar verilir.

ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında zgn olduğunu, Tez Danışmanının **Doç. Dr. Tayfun YILDIZ** danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

Neslihan TEOMAN

ÖZET

TEOMAN, Neslihan. *İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisi: Bir Alan Araştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Ardahan, 2023.

Bilgisayar kullanımı, telekomünikasyon ekipmanları ve internetin yaygın kullanımı ofislerdeki ve işletmelerdeki bütün kategorilerde önemli değişimlere sebep olmuştur. Teknolojinin gelişmesiyle internet kullanımı yalnızca iş yerlerinde kalmayıp evlere de gelmiştir. İnternet kullanımının iyi yanlarının olmasına rağmen kötüye kullanımının da olduğu ortaya çıkmıştır. Literatürde “Sanal Kaytarma” olarak bilinen kavram çalışanların mesai saatleri kapsamında iş ile alakası olmayan internet kullanımı olarak ifade edilmektedir. Ancak daha sonra yapılan birçok çalışmada, tezin ilgili kısımlarında da bahsedildiği üzere, sanal kaytarmanın olumlu yanlarının da olabileceği ifade edilmiştir. Araştırmaya konu olan İş Tatmini ise çalışanların çalıştıkları kurumlarındaki memnuniyetlik derecesini ifade etmektedir. Bu araştırmanın amacı Sanal Kaytarma ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Etkiyi tespit etmektir. Araştırma Ardahan ilinde bulunan sınır kapılarında çalışanlar üzerinde etkinin olup olmadığını saptamaktır. Bu amaç doğrultusunda araştırma örneklemini 236 çalışan oluşturmaktadır. Geniş bir tarama yapılarak araştırmada anket tekniği kullanılmıştır.

Sanal Kaytarma değişkeni için Örücü ve Yıldız (2014)‘ın “İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma” adlı makalede kullanılan “Sanal Kaytarma Ölçeği” kullanılacaktır. Örücü ve Yıldız tarafından uygulanan anketin ilk 8 sorusunda önemli ve sonraki 6 sorusunda ise önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri ölçülmektedir. Veis vd. (1967) tarafından iş tatminini ölçmek amacıyla geliştirilen, Baycan (1985) tarafından Türkçe’ye çevrilerek güvenilirlik ve geçerlilik analiz çalışmaları yapılmış olan 20 soruluk “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” kullanılacaktır. Minnesota iş tatmini ölçeğinin 12 sorusu içsel tatmini, 8 sorusu ise dışsal iş tatminin belirlenmesine yöneliktir. Yapılan istatistiksel analizlerle elde edilen neticelerde Sanal kaytarma ile İş Tatmini arasında ve her iki değişkenlerin alt boyutlarının da birbiri ile etkilerinin analizleri yapılmış anlamlı olarak hem pozitif etki hem de negatif etki yarattıkları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada demografik özelliklerin sanal kaytarma ve iş tatmini davranışındaki etkisinde farklılık gösterip göstermediğine de bakılmıştır. Araştırma doğrultusunda ele alınan demografik özellikler; cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim düzeyi üzerinden

incelenmiştir. Analiz neticesinde demografik özellikler ile sanal kaytarma ve iş tatmini arasında anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır.

Literatür taraması yapıldığında sanal kaytarma ile iş tatmini arasındaki ilişki ve etkiyi tespit etmek amacıyla yapılan araştırmaların az sayıda olduğu saptanmıştır. Bu araştırma neticesi itibariyle tespit edilen sonuçların hem özel sektöre hem de kamu yönetimine katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler:

Sanal Kaytarma, İş Tatmini



ABSTRACT

TEOMAN Neslihan. *The Effect of Cyberloafing on Job Satisfaction: A Field Study*, Master's Thesis, Ardahan, 2023.

The widespread use of computers, telecommunications equipment and the Internet has led to significant changes in all categories of offices and businesses. With the development of technology, the use of the internet has not only come to homes but also to workplaces. It has been revealed that although there are good aspects of internet use, there are also abuses. Known as "Virtual Loafing" in the literature, it constitutes the use of the internet that is not related to work within the scope of working hours of the employees.

Job Satisfaction, which is the subject of the research, expresses the degree of satisfaction of the employees in the institutions where they work. The aim of this research is to determine the Effect between Cyberloafing and Job Satisfaction. The research is to determine whether there is an effect on the employees at the border gates in Ardahan province. For this purpose, the research sample consists of 236 employees. The survey system and survey technique were used in the study, which was based on the effectual screening model.

For the cyberloafing dimension, the "Virtual Loafing Scale" developed by Örüçü and Yıldız (2014) in their article titled "Personal Internet and Technology Use at Work: Cyberloafing" by including certain questions of the scale used in previous studies will be used. In the first 8 questions of the questionnaire administered by Örüçü and Yıldız, important cyberloafing activities are measured and in the next 6 questions unimportant cyberloafing activities are measured. Veis et al. (1967) to measure job satisfaction, translated into Turkish by Baycan (1985), reliability and validity analysis studies were carried out, and the "Minnesota Job Satisfaction Scale" consisting of 20 questions will be used. The Minnesota job satisfaction scale was created to determine internal satisfaction with 12 questions and external job satisfaction with 8 questions. As a result of the statistical analysis, it was concluded that there is an effect between cyberloafing and job satisfaction, and the effects of the sub-dimensions of both variables were analyzed and they created both negative and positive effects.

In the study, it was also examined whether demographic characteristics differ in the effect of cyberloafing and job satisfaction. Demographic characteristics discussed in the direction of the research; gender, marital status, age and education level. As a result of the analysis, it was determined that there were significant differences between demographic characteristics, cyberloafing and job satisfaction.

When the literature was reviewed, it was determined that there were few studies conducted to determine the relationship and effect between cyberloafing and job satisfaction. It is thought that the results determined as a result of this research will contribute to both private sector management and public sector management.

Keywords:

Cyberloafing, Job Satisfaction



İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI.....	
ETİK BEYAN.....	
ÖZET.....	5
ABSTRACT	7
TABLolar DİZİNİ	12
ŞEKİLLER DİZİNİ	14
ÖN SÖZ.....	15
GİRİŞ	16
1. BÖLÜM.....	18
İŞ TATMİNİ.....	18
1.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI	18
1.2. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ.....	18
1.3. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....	19
1.3.1. Bireysel Faktörler	19
1.3.2. Örgütsel Faktörler	21
1.3. İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİLİ KURAMLAR	23
1.4.1. Kapsam Teorileri.....	24
1.4.2. Süreç Kuramları	27
1.5. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI.....	30
1.5.1. Bağlılık.....	31
1.5.2. Verimlilik Performans Artışı.....	31
1.5.3. Yaşam Tatmini	32
1.6. İŞ TATMİNSİZLİĞİNİN SONUÇLARI.....	32
1.6.1. İş Gücü Devir Hızında Artış	33

1.6.2. Stres.....	33
1.6.3. İşe Devamsızlık.....	34
1.6.4. İşten Ayrılma Niyeti.....	34
1.6.5. Yabancılaşma	35
2. BÖLÜM.....	36
SANAL KAYTARMA KAVRAMI, SANAL KAYTARMANIN SINIFLANDIRILMASI, NEDEN OLAN FAKTÖRLER VE SONUÇLARI	36
2.1. SANAL KAYTARMA KAVRAMI	36
2.2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ SINIFLANDIRILMASI.....	38
2.2.1. Anadarajan'ın Sanal Kaytarma Davranışı Sınıflaması	38
2.2.2. Lim'in Sanal Kaytarma Davranışı Sınıflaması	39
2.2.3. Blanchard ve Henle'nin Sanal Kaytarma Davranışı Sınıflaması	40
2.2.4. Doorn'a Göre Sanal Kaytarma Davranışının Sınıflandırması	41
2.2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINA NEDEN OLAN FAKTÖRLER....	43
2.2.1. Örgütsel Etkenler	43
2.2.2. İş veya Görev Etkeni	44
2.2.3. Kişisel Etkenler	45
2.3. SANAL KAYTARMANIN BOYUTLARI.....	47
2.3.1. Önemsiz Sanal Kaytarma	48
2.3.2. Önemli Sanal Kaytarma	49
2.4. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI.....	50
2.4.1. İş Performansına Etkisi	50
2.4.2. Tükenmişliğe Etkisi	51
2.4.3. İş Yükümlülüğüne Etkisi.....	51
2.5. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞININ HUKUKİ BOYUTU	52
3. BÖLÜM.....	56

SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI	56
3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	56
3.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ	56
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖN KABULLERİ VE SINIRLILIKLARI	59
3.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	60
3.4.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi	60
3.4.2. Anket Formlarının Oluşturulması	61
3.4.3. Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi (AFA) Sonuçları.....	61
3.4.4. Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları.....	65
3.5. BULGU VE YORUMLAR.....	66
3.5.1. Demografik Değişkenlere Dair Frekans Analizleri	66
3.5.2. Ölçeklere Dair Tanımlayıcı Bulgular	68
3.5.3. Korelasyon Analizi Sonuçları	74
3.5.4. Hipotez Testleri ve Sonuçları.....	76
3.5.5. Demografik Değişkenlere Dair Algı Karşılaştırma Tabloları.....	80
SONUÇ VE DEĞERLENDİRME	86
KAYNAKÇA	91
Ek 1 Yüksek Lisans Tez Çalışması Orijinallik Raporu.....	107
Ek 2 Tez Çalışması Etik Komisyon Muafiyeti Formu	108
ÖZ GEÇMİŞ.....	109

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Dört Motivasyon Teorisine Göre İhtiyaçların Sınıflandırılması.....	27
Tablo 2. Sanal Kaytarma Faaliyetleri.....	37
Tablo 3. Anadarajan’a ait sanal kaytarma davranışlarının sınıflandırması.....	39
Tablo 4. Yıllara Göre Sanal Kaytarma Türleri ve Yapılan Hukuki İşlemlerin Gerekçesi	52
Tablo 5. KMO Değeri ve Açıklamaları.....	62
Tablo 6. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları	62
Tablo 7. İş Tatmini Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonucu Açıklanan Toplam Varyanslar	63
Tablo 8. İş Tatmini Ölçeği Döndürülmüş Bileşenler Matrisi	63
Tablo 9. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları	64
Tablo 10. Sanal Kaytarma Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonucu Açıklanan Toplam Varyanslar	64
Tablo 11. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.....	65
Tablo 12. Boyutlara Ait Güvenirlik Analizleri	66
Tablo 13. Katılımcıların Cinsiyetlerine Yönelik Frekans Dağılımları.....	66
Tablo 14. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Frekans Dağılımı.....	66
Tablo 15. Katılımcıların Yaşlarına Yönelik Frekans Dağılımı.....	67
Tablo 16. Katılımcıların Eğitimlerine İlişkin Frekans Dağılımı.....	67
Tablo 17. Katılımcıların Kurum Frekans Dağılımı.....	67
Tablo 18. Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine Yönelik Frekans Dağılımı.....	67
Tablo 19. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	68
Tablo 20. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	71
Tablo 21. İş Tatmini, Sanal Kaytarma ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	73
Tablo 22. İş Tatmini ve Sanal Kaytarma değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik Korelasyon analizi.....	75
Tablo 23. Ana Değişkenlerin Alt Boyutlarına İlişkin Pearson Korelasyon Analizi	75
Tablo 24. İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi	76

Tablo 25. İş Tatmininin Önemli Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	77
Tablo 26. İş Tatmininin Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	77
Tablo 27. İçsel Tatminin Önemli Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	78
Tablo 28. İçsel Tatminin Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	78
Tablo 29. Dışsal Tatminin Önemli Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	79
Tablo 30. Dışsal Tatminin Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi.....	79
Tablo 31. Cinsiyet Değişkenine Ait Fark Analizi.....	80
Tablo 32. Medeni Durum Değişkenine Ait Fark Analizi.....	81
Tablo 33. Yaş Değişkenine Ait Fark Analizi	82
Tablo 34. Eğitim Düzeyi Değişkenine Ait Fark Analizi.....	83
Tablo 35. Çalışılan Kurum Değişkenine Ait Fark Analizi.....	84
Tablo 36. İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinin Ölçülmesine Ait Araştırmada Oluşturulan Hipotezlerin Kabul ve Ret Durumu.....	85

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. İş tatminini etkileyen faktörler ve sonuçları	23
Şekil 2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi.....	25
Şekil 3. Vroom'un Beklenti Kuramı	29
Şekil 4. Doorn (2011)'a göre sanal kaytarma davranışlarının sınıflandırması	41
Şekil 5. Araştırma Modeli	59



ÖN SÖZ

İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinin tespitine yönelik bu çalışma literatüre katkı sağlaması amacıyla büyük bir çalışma neticesinde oluşturulmuştur.

Araştırmanın bulgularına geçmeden önce güncel kaynaklardan faydalanılarak araştırma konularının literatür taraması yapılmış konular hakkında bilgiler verilmiş, bu kaynaklardan yararlanılarak araştırmanın uygulama kısmına geçilmiştir. Uygulama kısmında belirlenen çalışanlarda toplanan anket bilgileri IBM SPSS programında analiz edilmiş, analizler neticesinde elde edilen bulgulara araştırmanın üçüncü bölümünde yer verilmiştir.

Bu yüksek lisans tezinin yazılması sürecinde; her türlü destek ve emekleri için değerli danışmanım Doç. Dr. Tayfun YILDIZ'a en içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Yaşamım boyunca her alanda bana desteğini esirgemeyen, her daim arkamda duran babam Erol İRGAŞ ve annem Esme İRGAŞ'a minnettarlığımı sunarım. Yüksek lisans sürecim boyunca aileme gerekli zamanı ayıramadığım, boş vakitlerimde ders dönemi ve tez araştırmalarında bulunmama rağmen manevi desteğini esirgemeyen canım eşim Burç TEOMAN ve oğlum Tuna Egemen TEOMAN'a teşekkürlerimi sunarım.

Şubat,2023

Neslihan TEOMAN

GİRİŞ

Teknolojik gelişmelerle beraber internet kullanımı da gün geçtikçe yaygınlaşmaktadır. İnternetin, iş hayatında kullanımı hızla artmakta, kurumların organizasyon yapılarını, iş ortamını, işveren-çalışan ilişkilerini, işin doğasını ve çalışma biçimini de değiştirmektedir. Bilişim teknolojileri özellikle örgütlerin altyapısını tamamlayan bir parça haline gelmiştir. Bilişim teknolojilerinin iş yaşamına olumlu etkide bulunmasının yanında internetin kötüye kullanımı problem oluşturmaktadır.

Genel anlamda internetin iş dışı çıkarlar doğrultusunda kullanılması “Sanal Kaytarma” olarak ifade edilmektedir. Sanal kaytarma faaliyetleri, iş görenin işini yapmasına, görevinin tamamlamasında engel teşkil etmesi, vaktini verimsiz olarak harcaması olarak değerlendirilmektedir. Bu durum neticesinde sanal kaytarma, kurum için zararlı bir davranış olarak üretim sapkınlığı kategorisine girmektedir. Örücu ve Yıldız (2014)’a göre sanal kaytarma, internet suiistimali, iş dışında internet kullanımı, iş yerinde bireysel veri kullanımı, siber sapkınlık, gereksiz bilgisayar kullanımının ve işyerinde eğlence amaçlı gezinme iş saatlerinde olması olarak da tanımlanabilmektedir (Örücu ve Yıldız, 2014: 100).

Bireyleri sanal kaytarmaya yönlendiren birçok etmen bulunmaktadır ve iş tatmininin de bunlardan bir tanesi olduğu öne sürülmektedir. İş tatmini kavramı ilk kez 1920 yıllarında araştırmalara konu olmuş, fakat 1940 yılında önemi daha fazla kavranmıştır. İş tatmini, örgütsel davranış ve örgüt psikolojisi alanlarının en önemli kavramlarının başında gelmektedir(Kaplan, 2020:37). Tatmin kişinin hayatından, iş dışındaki yaşamında, iş ortamında, kurduğu iletişimden memnun olması ve bunların sonunda duygusal yönden kendini olumlu etkilemesi olarak açıklanmaktadır. Locke’ a (1967-1969) göre iş tatmini, bireyin iş değerlerine ulaşmasını sağlamak, işinin bir iş olarak değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli duygusal durumdur. Schneider ve Snyder (1975) ise iş tatminini, var olan koşulların kendi kendini değerlendirmesi, işte ya da bir işe sahip olma nedeniyle ortaya çıkan sonuçlar olarak tanımlamaktadırlar.

Çalışmanın ilk bölümünde, sanal kaytarma davranışına ait literatür taraması yapılmış kavram tanımlanmasına, sanal kaytarma davranışlarının sınıflandırılmasına, sanal kaytarmaya etki eden faktörlere, sanal kaytarma etkinliklerine, sonuç ve hukuki boyutlarına yer verilmiştir.

İkinci bölümünde, iş tatmini davranışına ait literatür taraması yapılmış kavramın tanımına, iş tatminine etki eden faktörlere ve kuramlarına yer verilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise Gümrük ve Turizm Bakanlığına bağlı Ardahan'da bulunan sınır kapılarındaki, çalışanların sanal kaytarma ile iş tatmini arasındaki etkinin incelendiği araştırmaya yer verilmiştir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, önemi, yöntemi, sınırlılıkları ve çalışmada kullanılan ölçekler hakkında bilgi verilerek, elde edilen veriler analiz edilerek ulaşılan bulgular değerlendirilmiştir.

Araştırmanın sonuç kısmında ise elde edilen bulgular neticesinde yorumlamaları yapılmıştır.



1. BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Çalışmanın bu bölümünde iş tatmininin tanımına, önemine, tarihsel gelişimine, iş tatminine etki eden faktörlere, iş tatmini ile ilişkili kuramlara ve iş tatmininin sonuçlarına yer verilmiştir.

1.1. İŞ TATMİNİ KAVRAMININ TANIMI

İş tatmini denilince ilk olarak işgörenin beraberce çalışmaktan memnuniyet duyduğu iş arkadaşları, eser ortaya çıkarmanın sağladığı mutluluk ve iş bitiminde elde edilen maddi çıkarlar akla gelir. İş tatmini şahısın, işi zevk verici bir duygu ve olumlu olarak değerlendirmesinin sonucunda ortaya çıkmaktadır (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006:41). Bu bağlamda bir çok araştırmacı iş tatmininin farklı tanımlarını yapmışlardır. Hoppock (1935), iş tatminini fizyolojik, çevresel ve psikolojik faktörlerin herhangi bir kombinasyonundan oluştuğunu ifade etmektedir. Kişinin işinden memnuniyet duyduğunu söylemesine neden olan durumlardır. Bu yaklaşım, iş tatmininin birçok dış faktörden etkilenmesine rağmen, çalışanın hissettikleri ile ilgili olan içselliktir. Yani iş tatmini bir dizi faktör sunar, tatmin duygusuna neden olur. Vroom (1964), iş tatmini konusundaki tanımında, çalışanın işyerindeki rolüne odaklanır. Böylece o iş tatminini, bireylerin bulundukları iş rollerine yönelik duygusal yönelimleri olarak tanımlamaktadır (Akt. Azırı, 2011: 77).

Davis (1985)'a göre iş tatmini, işgörenlerin işlerine karşı benimsedikleri olumlu veya olumsuz duyguların bir kombinasyonunu temsil eder. Bu arada, bir iş organizasyonunda çalışan bir işçi, ihtiyaçlarını, arzularını ve reddettiği beklentileri belirleyen deneyimlerdir. İş tatmini, iş tatmininin kapsamını temsil eder. İş tatmini, o bireyin performansı ile yakından bağlantılıdır. Oldham ve Hackman (1975) ise iş tatminini, “işgörenlerin işinden duyduğu haz, mutluluk” olarak tanımlamaktadırlar. İş tatmini, işgörenlerin işine bağlılığı, verimliliği, işini çekici bulması ve devamlılığı sağlamak için önemli bir kavram olmakla beraberinde kişinin belirli bir göreve karşı duyduğu pozitif tepkileri şeklinde ifade edilmektedir (Akt. Ayata, 2013:50).

1.2. İŞ TATMİNİNİN ÖNEMİ

İş tatmini üzerinde 1920 yıllarında ilk defa araştırmalara konu olmuş, fakat 1940 yılında önemi daha fazla kavranarak iş dünyasında ve akademi de çalışılmaya başlanmıştır. İş tatmini, örgütsel davranış ve örgüt psikolojisi kavramlarının başında gelmektedir. Tatmin

kişinin hayatından, iş dışındaki yaşamında, iş ortamında, kurduğu iletişimden memnun olması ve bunların sonunda duygusal yönden kendini olumlu etkilemesidir (Kaplan, 2020:37).

Taylor, iş tatmininin adil bir günlük ücret karşılığında adil bir günün çalışmasından türetmiştir. İnsan İlişkileri Okulu ise sosyal ödüllerin belirlenmesinin önemini iş tatmini olarak vurgulamaktadır. Büyüme Okulu iş tatminini, ilk araştırma günlerinde Maslow'un ihtiyaçlarının ne ölçüde tatmin edildiğini kontrol ederek iş tatminine yansıtmıştır (Lindon, 1980: 49).

Locke'a (1969) göre iş tatmini, şahısın görev değerlerine ulaşmasını sağlamak, işinin bir iş olarak değerlendirilmesinden ötürü gelen zevkli bir hal alan duygusal durumdur. Snyder ve Schneider (1975) ise iş tatminini, var olan koşulların kendi kendini değerlendirmesi, işte veya bir göreve sahip olma nedeniyle ortaya çıkan sonuçlar olarak tanımlamaktadırlar (Akt. Atalay, 2017:33).

Kurumlarda çalışanların iş tatmin seviyelerinin belirlenmesine yönelik çalışmalar yöneticilere birçok faydalar sağlamaktadır. Öncelikli olarak işgörenlerin iş doyum seviyelerine ilişkin bilgiler elde edilir. İş görenlerin yaptıkları işle alakalı hislerini, duygularını, bu his ve duygularının işlerini nasıl etkilediği konularında iş tatminine yönelik araştırmalar çalışan sorunlarının teşhisinde önemli bir araç niteliği taşıyacaklardır (Akman, 2018:57).

İş tatmininin önemli özelliklerinden biriside zihinsel olmaktansa duygusal bir olgu olmasıdır. Bireysel olması nedeniyle yöneticinin ilerleyeceği en önemli yol, çalışanlarına optimum düzeyde bir tatmine varmalarına yardımcı olmaktır (İşcan ve Sayın, 2010:198).

1.3.İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

İş görenleri iş ortamında etkileyen faktörlere iki ana başlık altında yer verilmektedir. Bu başlıklar, bireysel faktörler (medeni durum, yaş, cinsiyet vs.) ve örgütsel faktörlerdir (ücret, işin niteliği, terfi fırsatları vs.). İnsanların farklı bireysel ve kültürel özellikleri, insan kökenli farklı örgüt kültürleri ve iklimleri, çalışanların iş tatmini seviyelerini farklı şekillerde etkilemektedir (Tanış, 2017:111).

1.3.1. Bireysel Faktörler

İş tatminine etki eden faktörlerden bireysel olarak yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim düzeyi ve kişilik etmenleri yer almaktadır. Bu faktörler aşağıda açıklanmaktadır.

- **Yaş:** Yaş faktörü ile iş tatmini arasındaki ilişki iş görenin işletmede çalıştığı süre ile aynı yönlü bağ kapsamındadır. İşletme aidiyeti ile ilgili ölçütler incelendiğinde işletmede uzun süredir çalışan iş görenlerin, işe yeni alınanlara göre daha fazla aidiyetlik duygusu taşıdıkları görülmektedir. Bu durumu oluşturan önemli sebeplerinden biri de işe yeni giren işgörenlerin genç ve dinamik yapıda olan kişilerin daha tatminkâr ve kazançlı iş bulmak istemeleri, ileri yaşta eski işgörenlerin ise daha kazançlı bir iş bulamama kaygısı taşımalarıdır (Özüpek, 2019:55).

Herzberg'in bir çalışmasında iş tatmini ile yaş arasında bulunnan ilişkinin 'U' şekline benzer bir ilişkinin olduğu öne çıkmaktadır. Birey gençken işinden bir beklentisi olmaz bundan dolayı rahat tatmin olur, orta yaştaki bireylerde iş tatmini azalır ve daha ileri yaştaki bireylerde tekrar iş tatmininin yükseldiği gözlemlenmiştir (Kocadağ, 2019: 62).

- **Medeni Durum:** İş tatmin düzeyini etkileyen değişkenlerden olan medeni durum net sonuçlara dayanmaktadır. Yapılan bir araştırma kapsamında medeni duruma ait farklılıklar elde edilememiştir. Evli birey erkeklerde iş tatmininin yüksek olduğu fakat kadınlarda ise evlerine daha fazla zaman ayıramadıklarından iş tatmini seviyelerinin düştüğü söylenebilir (Çelen, 2019:14).

Evli ve bekar işgörenlerin iş tatmini üzerindeki ilişkisi incelendiğinde, evli işgörenlerin sahip oldukları aile yapısı ve bunun neticesinde oluşan sorumluluk duygusu sebebiyle bekar işgörelere kıyasla iş tatmini seviyelerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bir çalışmada evli kişilerin, yaşantılarının düzenli olması ve bu yaşantılarını iş ortamında yansıttıkları düşünülürse bekar işgörelere oranla daha yüksek olduğu ifade edilmektedir (Kavak, 2019:51).

- **Cinsiyet:** Cinsiyet değişkeninin iş tatmini davranış ilişkisi işletmedeki erkek-kadın farklılığı işin niteliğine göre de farklılık göstermektedir. Otelcilik gibi iş performansına ve güce dayalı olan örgütlerde, genellikle erkeklerin tercih edildiği görülmektedir. Bunun sebebi olarak kadınların çalışma hayatına erkeklere oranla daha fazla devam edemedikleri saptanmıştır. Smith ve Hulin işten kaynaklı duyulan doyumsuzluğu veya doyumu erkek ve kadın arasında büyük oranda fark olduğunu, kadın çalışanların daha düşük düzeyde iş tatminine eriştiklerini ifade etmektedir (Korkmaz, 2018:19).

İş tatmini ile cinsiyet değişkeni arasındaki etki bazı durumlarda değişkenlik göstermemektedir. Örneğin yönetenlerin kadın ve erkek ayrımı yapmaksızın hakkaniyetli davranması ve işletmenin adil olması halinde erkek ve kadın iş tatmini düzeylerinin benzer oldukları ifade edilebilir (Topaloğlu, 2019:106).

- **Eğitim Düzeyi:** Çalışmalar incelendiğinde iş tatmini ile şahısın eğitimi arasında ilişki olduğu saptanmaktadır. İş tatmini ile eğitim değişkeni arasında net bir durum ortaya çıkmasa da bazı araştırmalarda eğitim alanında gelişmiş bireylerin iş tatmin seviyelerinin yüksek olduğu görülürken kimi çalışmalarda ise tam aksine durum söz konusudur. Birtakım bulgularda ise iş tatmin davranışı ile eğitim değişkeni arasında ilişki olmadı sonucuna varılmıştır. Eğitim seviyesi yüksek bireylerin eğitim seviyesi düşük kişilere göre iş tatmin seviyelerinin düşük olduğu ifade edilmiştir (Evkaya, 2019:49).
- **Kişilik Özellikleri:** Kişilerin doğuştan gelen ve farklı etkenlerle daha sonradan edindikleri eğilimler sonucunda ortaya çıkan bütün her şey kişilikleridir. Her bireyin kişilik özelliği birbirinden farklılık göstermektedir. İş görenlerin kişilik özellikleri, kurumun kurallarına ve yapısına uymadığında birlikte çalıştıkları arkadaşları ve iş ortamı arasındaki ayrılıklardan kaynaklanan ve sürekli ortaya çıkan içsel çatışmalar neticesinde kişi-örgüt uyumsuzluğu meydana çıkmaktadır. Bundan dolayı da iş görenlerin örgütsel bağlılıklarında azalma, tatmin düzeyleri düşüş olması halinde örgütten ayrılmayı istemektedirler. Kişilik farklılıklarından dolayı bireylerin iş tatmin seviyeleri de değişiklik göstermektedir (Ateş, 2019:13).

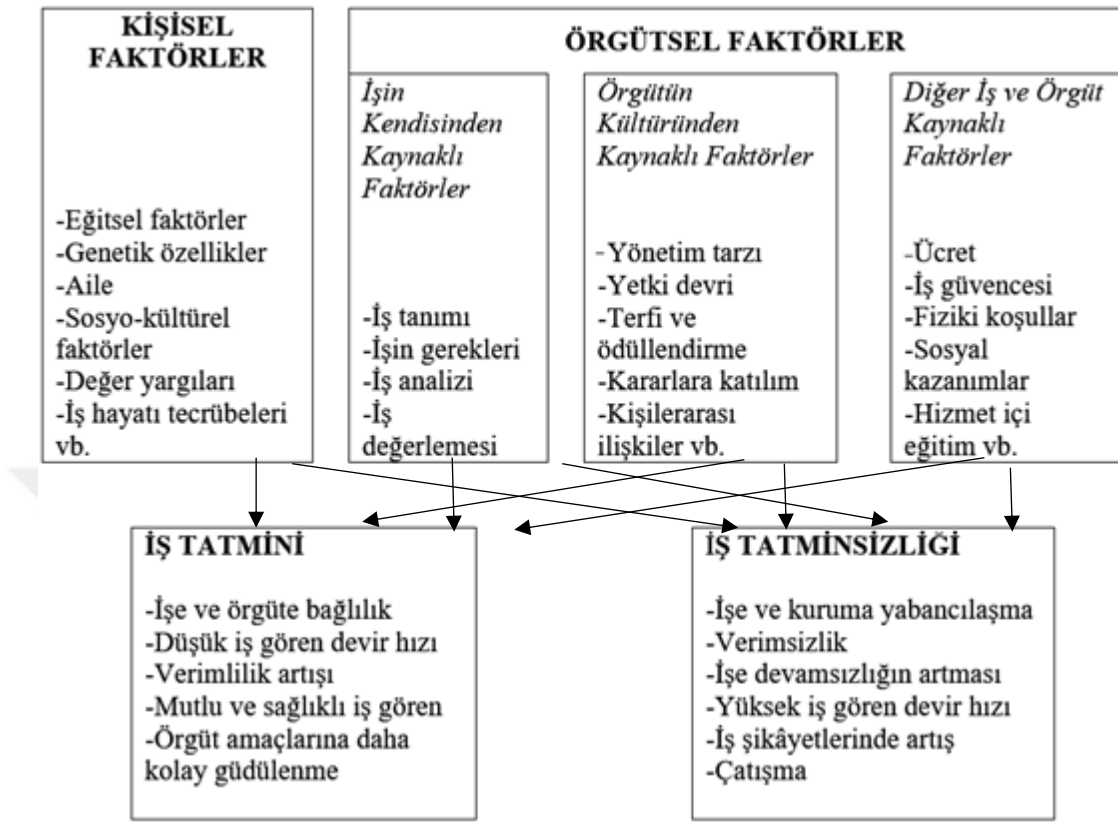
1.3.2. Örgütsel Faktörler

İş görenlerin iş tatminlerine etki eden örgütsel faktörler; işin niteliği, ücret, çalışma koşulları, çalışma arkadaşlarıyla ilişkiler ve terfi fırsatlarıdır. Bu faktörler aşağıdaki gibidir.

- **İşin Niteliği:** Kişinin işinin niteliğinden duyduğu iş tatmini seviyesini ifade etmektedir. İşten meydana gelen karakteristikler işgörenlerin iş tatmini seviyeleri ile arasındaki etkileşimin güçlü olduğu ifade edilmektedir. Yapılan görevin ilginç olması, kişiye yeni bilgiler öğrenmesine fırsat sağlaması ve sorumluluk yüklemesi kişinin iş tatmini seviyesini yükseltmektedir ki, genellikle işgörenlerin kendi sınırlarını aşacak olan işlere yöneldikleri görülmektedir. İşlerinin monotonlaştığını hisseden işgörenler, görevlerine karşı yabancılaşmakta,

tükenmişlik yaşamakta, kurumuna karşı negatif tutum ve davranışlar sergilediklerinde iş tatmini düzeylerinde düşüş görülmektedir (Kayabaşı, 2019:80-81).

- **Ücret:** Literatürde ücret, “işgörenin zihinsel veya bedensel çaba harcayarak kuruma katkı sağlamasından dolayı, emeğinin karşılığı olarak belirli bir ölçü ve zamana göre hesaplanarak ödenen para” şeklinde tanımlanmaktadır. Araştırmalarda iş tatmini ile ücret değişkeni arasında herhangi bir etkileşim bulunmamasına karşın yönetim kitaplarında, emek karşılığında elde edilen ücret ve ödemelerin iş tatminini olumlu yönde etkilediği yönünde ifadeler yer almaktadır (Yakut, 2020:64).
- **Çalışma Koşulları:** Stressiz bir işyeri ortamı ve fiziksel çalışma şartlarının iyileştirilmiş olması iş tatmini davranışını pozitif yönde etkilemektedir. Çalışılan yerin ısısı, havalandırması, iş güvenliği, nemi, çalışma saatleri, işyerinin konumu, iş teçhizatı, işyerinin kalitesi, ışık ve iş yerinin gürültü düzeyi, dinlenme molaları gibi unsurlar çalışma ortamında iş tatmini düzeyine etki etmektedir. Çalışma şartları hem kişisel güvenlik ve rahatlık, hem de görevin uygunluk içinde yapılması yönünden önemlidir. İşgörenler daha fazla fiziksel rahatlığı ve iş güvenliği sağlayacak çalışma ortamı istemektedirler (Arslan, 2017:73).
- **Çalışma Arkadaşları İle İlişkiler:** İşgörenler günlük hayatlarının üçte ikilik kısımlarını neredeyse iş yerlerinde geçirmektedirler. Çalışma ortamlarını paylaştıkları çalışma arkadaşları iş tatmini düzeyine orta derecede önemli etki etmektedir. Çalışma arkadaşlarıyla pozitif ilişki kuran işgörenin iş tatmin düzeyinde yükselme görülürken, çalışma arkadaşlarıyla arasındaki negatif iletişim işgörenin iş tatmin düzeyine olumsuz etki yaratacak ve iş tatmini düzeyinin düşük çıkmasına neden olacaktır (Tükenmez, 2019:9).
- **Terfi Fırsatları:** Görevde yükselme koşullarının belli sistemle gerçekleşmesi ve adil olması işgörenler için önemlidir. Luthans, terfi fırsatının iş tatmini üzerindeki etkisinin değişken olduğunu ifade etmektedir. Bunun neden olarak iş görenlere terfi fırsatının farklı ödüllerle birleştirilerek ve farklı şekillerde verilmesi gösterilmektedir. Performansı temel alınarak terfi alan bir çalışanın, çalışma süresi temel alınarak terfi alan çalışana göre iş tatmin düzeyi yüksek çıkacağı belirtilmektedir (Öztürk, 2018:12-13).



Şekil 1. İş tatminini etkileyen faktörler ve sonuçları

Kaynak: (Kayasandık, 2019: 66).

1.3. İŞ TATMİNİ İLE İLİŞKİLİ KURAMLAR

Hem yöneticilerde hem de çalışanlarda motivasyon iş tatmin düzeyine etkide bulunan önemli bir değişkendir. Motivasyon şahısların ihtiyaçlarını sağlamak için gerekli eylemleri ortaya koymada etkili bir güç olup hedefe ve bireysel tatmine ulaşmada etkin bir role sahiptir (Altun, 2019:50).

İş tatminine ve motivasyon değişkenlerine dayalı kuramlar kapsam ve süreç kuramları şeklinde iki temel başlık altında toplanmıştır. Kapsam kuramları, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Etmen Teorisi(Hijyen-Motivasyon Kuramı), McClelland'ın Başarı Kuramı ve Alderfer'in ERG Kuramıdır. Süreç kuramları ise, Vroom'un Beklenti Kuramı, Porter-Lawler Modeli, Adams'ın Eşitlik(Equity) Kuramı ve Locke'in Amaç Kuramıdır. Bu kuramlara aşağıda yer verilmektedir.

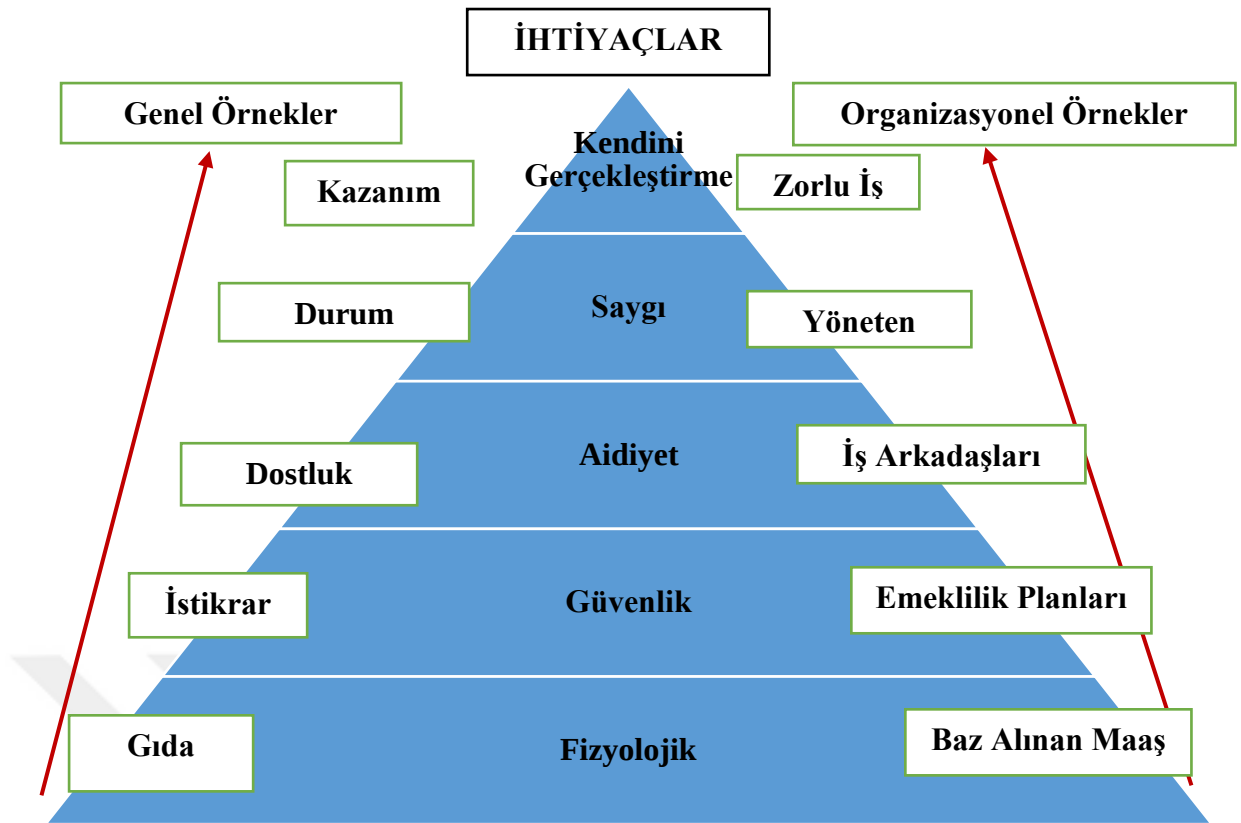
1.4.1. Kapsam Teorileri

Kapsam kuramları genellikle insan eylemlerinin kişiliğinde bulunan düşünce, inançlar ve duygular gibi içsel konuları içermektedir (Altun, 2019:51). Bu kuramlar aşağıdaki gibidir.

1.4.1.1. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Motivasyon ve motivasyon teorileri iş tatmininin temelini oluşturduğundan iş tatmininin ihtiyaç teorilerinden ayrılamayacağı yaygın olarak kabul edilmektedir. İhtiyaç teorilerinin temel ilkesi, belirli bir şekilde ihtiyaçları karşılanan insanların belirli bir düzende davranış sergilenmesi sağlanacaktır. Maslow, her insanın belirli düzeyde ihtiyaçları olduğu varsayımından yola çıkarak alttan başlayarak üst düzeye doğru ihtiyaçlar ayrımını ortaya koymuştur. Güvenlik, ait olma, fizyolojik ve sevgi ihtiyaçları, başarı ve saygı olarak alt düzey ihtiyaçları oluşturmaktadır. Üst düzeyde yer alan ihtiyaçları kendini gerçekleştirme ihtiyaçları meydana getirmektedir. Üst düzey ihtiyaçların karşılanması için öncelikle alt düzey ihtiyaçların karşılanması sağlanmalıdır, diğer bir ifadeyle bir ihtiyaç karşılanırsa diğer ihtiyaç ortaya çıkmaktadır (Yu, 2009: 45).

Bireylerin fizyolojik olarak yaşamlarına devam etmeleri için zorunlu olan temel ihtiyaçlarını gidermeleri gerekmektedir. Kişinin temel ihtiyaçları canlının doğumundan başlayıp ölümüne kadar giden süreci içermektedir. İş tatmini doğrultusunda kurumun doğru ilerlemeleri için iş görenlerin ihtiyaçlarının giderilip giderilmediği konusunda bilgi sahibi olmalıdırlar. Örgüt tarafından temel ihtiyaçları giderilmeyen çalışandan iş tatmini beklentisi içine girmek olanaksızdır. Alt düzey ihtiyaçları karşılanmamış durumdaki çalışanların üst düzey ihtiyaçlara ulaşmasında isteksizlik meydana gelmektedir (Kalkan, 2018: 70).



Şekil 2. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Kaynak: (Yu, 2009: 46).

1.4.1.2. Herzberg'in Çift Etmen Teorisi(Hijyen-Motivasyon Kuramı)

Herzberg, iş yerindeki bazı etmenlerin iş tatmini ile diğer bazı etmenlerin ise tatminsizlikle ilgili olduğunu ve bunları iki faktöre ayırarak dışsal ve içsel faktörler şeklinde incelemiştir. Başka bir ifadeyle, bireyi motive eden ya da tatmin eden iki faktör vardır. (Cinnioğlu, 2018:54).

- **Motive Edici Faktörler:** İşin kendisini, ilerleme göstermeyi ve sorumluluk gibi faktörleri kapsamaktadır (Cinnioğlu, 2018: 54). Motive edici faktörleri barındıran bireylerde ise yüksek seviyede motivasyona neden olurken bu faktörleri barındırmayan bireylerde tatminsizliğe neden olmamaktadır(Başaran, 2003:19).
- **Hijyen Faktörleri:** Ücret, maaş seviyesi ve çalışma koşulları gibi dışsal etkenleri kapsamaktadır (Cinnioğlu, 2018: 54). Herzberg, hijyen faktörleri iş dışındaki çevreyle alakalı olmakla birlikte çalışma koşulları, örgüt politikası, kişilerarası ilişkiler ve denetim bu kategoride yer almaktadır. Bu faktörler iş tatminsizliğini önlemekte ancak kişinin doyumunu üzerinde etkisi bulunmaktadır. İş ortamında kişilerin kendilerini rahat hissetmeleri ve görevlerini gerçekleştirmeleri için

bulunması lazım olan asgari faktörler şeklinde tanımlanmaktadır (Karaalioğlu, 2019: 81).

Herzberg'in teorisindeki motive edici faktörler Maslow'un en üstteki iki kademedeki ihtiyaçlara denk gelirken, hijyen faktörler ise alt düzey ihtiyaçlara denk gelmektedir. Uygulanması yönünden ise öncelikle çalışanların hijyen faktörlerine doyumu sağlanmalı daha sonrasında ise motive edici faktörleri yerine getirilmelidir (Başaran, 2003: 19).

1.4.1.3. McClelland'ın Başarı Kuramı

McClelland, iş motivasyonunu “ilişki kurma ihtiyacı, güç ihtiyacı ve başarı ihtiyacı” şeklinde üç ana başlıkta incelemiştir.

- İlişki kurma ihtiyacı, bireylerle yakın ilişki ve arkadaşlık kurmaya ilişkin, rekabet etmek yerine, karşılıklı işbirliği ve anlayış içerisinde kalmayı ifade etmektedir (Altay, 2018:91).
- Güç ihtiyacında ise temel dürtü başkalarının faaliyetlerini yönlendirme, kontrol etme ve etki sahibi olmaktır. Güç ihtiyacı yüksek bireyler statü odaklı olup ve her yükselme imkânı ise onlarda motive edici bir etkiye sahiptir (Yılmaz, 2015:8).
- Başarı ihtiyacı temel dürtü olan verilen görevin yerine getirilmesi ve başarılı olma dürtüsüdür. Başarı ihtiyacının yüksek olduğu çalışanlar için zorlayıcı işler ve ulaşılması güç hedefler önemli bir motivasyon kaynağını oluşturmaktadır. Bu tarz bireyler için ulaşılan başarı, bu başarı neticesinde kazanacakları ödüllerden daha fazla önem kazanmaktadır (Yılmaz, 2015: 8).

1.4.1.4. Alderfer'in Existence-Relatedness-Growth(ERG) Kuramı

ERG kuramı, Maslow'un ihtiyaçlar aşamasını basite indirgenerek geliştirilmiş bir güdüleme kuramıdır. Maslow'un sınıflandırmasından yola çıkarak basit hale getirilmiş ve yine sıralaması aynı olup alt düzey ihtiyaçlar giderildikten sonra üst düzey ihtiyaçların tatminine geçilmektedir. Alderfer ERG kuramını Maslow'un beş aşamada incelediği ihtiyaçlar teorisini üç aşamada incelemektedir. Bunlar; var olma ihtiyacı, ilişki kurma ihtiyacı ve büyüme ihtiyacı şeklinde kategorilere ayırmaktadır (Kandemir, 2019:89-90).

- Var olma ihtiyacı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde karşılık geldikleri aşamalar fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarıdır. Ücretlendirme, çalışma şartlarının düzenlenmesi gibi ana faaliyetler bu kategoride değerlendirilir. Var olma ihtiyacı kişiyi etkisine almaktadır (Demir, 2017: 127).

- İlişki kurma ihtiyacı, diğer bireylerle ilişkileri kapsayan tüm gereksinimlerdir. Arkadaşları, iş arkadaşları, aile üyeleri vb. bireylerle olan ilişkiler önem kazanır. Bu bireylerle olan ilişkilerin tatmininin karşılıklılık ve paylaşım sürecine bağlanması ilişki ihtiyacının ana özelliklerinden birini ifade etmektedir (Gül, 2017: 39).
- Büyüme ihtiyacı, bu gereksinim bireyin kendini geliştirme ihtiyacı üzerinde durur. Birey kendisini geliştirerek saygınlığını ve kapasitesini artırmaktadır. Büyüme ihtiyaçlarında eksiklik görülmesiyle ilişki kurma ihtiyacına ve var olma ihtiyacı aşamalarına geri dönüş sağlanmaktadır (Yılmaz, 2020: 14-15).

ERG kuramının en önemli katkısı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramında yapmış olduğu bir sıralamaya konulmadan belli bir zaman diliminde birden fazla ihtiyacın oluşabileceğini ifade etmektedir. Teori, bir ihtiyacının giderilmesi aşamasında hayal kırıklığına uğrayan kişilerin başka bir ihtiyaca gerileyebileceklerini ifade eden "hayal kırıklığı-gerileme" hipotezini içinde barındırmaktadır (Sert, 2019: 107).

Tablo 1. Dört Motivasyon Teorisine Göre İhtiyaçların Sınıflandırılması

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi	Alderfer'in Kuramı	ERG	Herzberg'in Faktör Kuramı	Çift	McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı
Kendini Tamamlama İhtiyacı					Başarı İhtiyacı
Kendini Gösterme İhtiyacı	Gelişme		Motive Edici Faktörler		Güç İhtiyacı
Sevgi ve Ait Olma Güvenlik İhtiyacı	İlişki Kurma				
Fizyolojik İhtiyaçlar	Var Olma		Hijyen Faktörleri		İlişki Kurma İhtiyacı

Kaynak: (Duyan, 2019: 49).

1.4.2. Süreç Kuramları

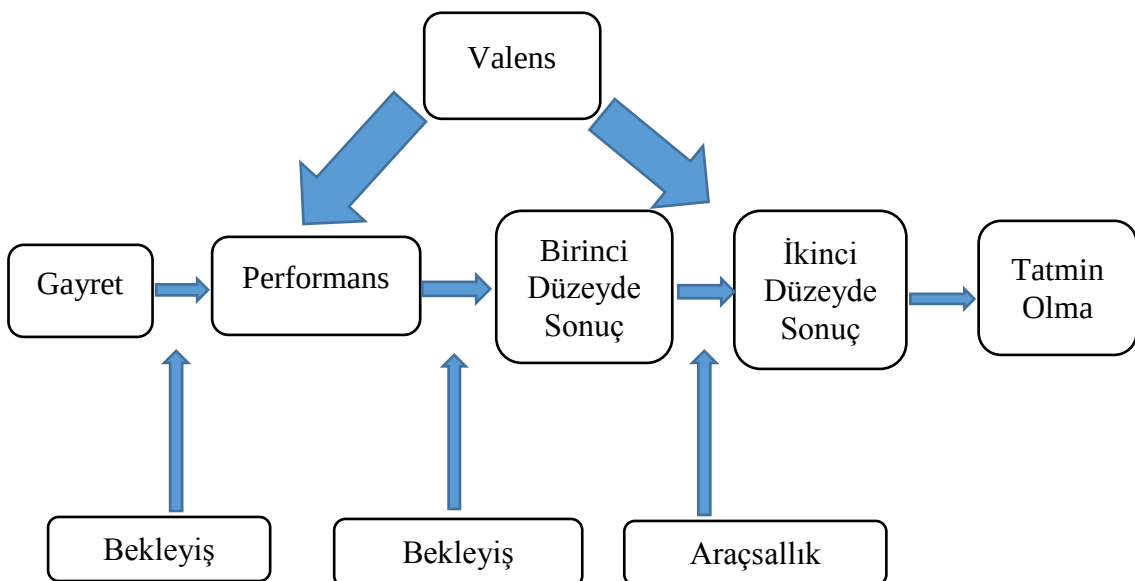
Süreç kuramı, bireyin hangi amaçlara ulaşma doğrultusunda ve hangi şekillerde motive olabilecekleri ile alakalıdır. Bireyin çevresinde bulunan(dışsal) ve bireyin davranışlarını değiştirebilecek faktörleri kullanmaya ve anlamaya yönelik teorilerdir (Alsat, 2016: 16). Bu teoriler aşağıda açıklanmaktadır.

1.4.2.1. Vroom'un Beklenti Kuramı

Beklenti teorisi, bireylerin bir hedefe karşı güdülenmesini, şahısın belirli bir emek harcayarak kazanacağı ödülü istemesi(değer ve çekicilik), bireyin gayret göstermesi

neticesinde hedefe ulaşabileceği düşüncesine yönelik beklenti ve araçsallık şeklinde üç faktör olarak gruplandırılmaktadır (Arlı, 2019: 45).

- **Değer ve çekicilik(valens):** Kişilerin çaba göstererek kazanmayı amaçladıkları ödüllerin veya takdir görme isteklerinin oranı şeklinde açıklanmaktadır. Arzular neticesinde değişiklik göstermektedir. Kişilerin bir görevi yerine getirme arzusunun yerine getirmememe arzusundan fazla olması pozitif valens değeri(+), yerine getirmeme arzusunun yerine getirme arzusundan yüksek olması ise negatif valens değeri(-) fazla olduğu şeklinde ortaya çıkmaktadır. Herhangi bir yönde eğilim gösterilmiyor ise valens değeri nötr(0) olarak çıkmaktadır. Vroom bu teorsinde hedefin isimlendirileceği valens ve değer birbirlerinden farklı biçimde değerlendirilmesini istemektedir. Bir hedefin farklı bireyler için valensi olumlu iken, birey için valens değeri olumsuz veya nötr çıkabilmektedir (Karasu, 2020:50-51).
- **Beklenti:** Kişiler neticeye ulaşıp, ulaşamayacağı doğrultusunda bir kanaate sahiptirler. Bu yönde beklenti, kişi tarafından algılanan bir olasılık şeklinde ifade edilmektedir. Çalışanın çabası neticesinde kazanacağı ödülü düşünmesi, bireyin daha fazla çaba sarfetmeye itmektedir. Vroom beklenti kavramında, zihinde oluşan eylemle neticenin birlikteliği biçiminde bir bakış açısı sağlamış, valens ve bekleyişi yüksek kişilerin motivasyon kazanacağını varsaymaktadır (Karaalioglu, 2019:86).
- **Araçsallık:** Kişiyi belirlenen neticeye ulaştırmak için kişinin göstereceği performansı ifade etmektedir (Darıcan, 2019:101).



Şekil 3. Vroom'un Beklenti Kuramı

Kaynak: (Karasu, 2020: 52).

1.4.2.2. Porter-Lawler Modeli

Porter-Lawler' in bu teorisi temelde Vroom'un beklenti teorisi esas alınarak güçlendirici iki kavram eklenmiş olarak ortaya çıkmaktadır. Porter-Lawler 1968 yılında motivasyon ve performansla alakalı teori ortaya koymuşlardır. Ortaya koydukları teori Vroom'un teorisi ile terminolojisi haricinde benzerlik göstermektedir. Terminoloji şu biçimdedir: güç, sonuç için duyulan arzu, performans ve beklenti. Bu yeni teori bireyin çabası, yapabilme yeteneği ve bilgisinden kaynaklanan rol değişimine bağlı performansındaki etkiye yönelik ödüllendirilme yapılmaktadır. Rol değişimi kişinin işinde göstereceği başarılı performans için alacağı rolle de alakalıdır. Pek çok kişi kendilerine göre beklenti teorisi oluşturmuştur. Fakat bunlar arasında Porter-Lawler en bilinenler arasında yer almaktadır. 1967 yılında Vroom'un teorisine "rol algılarını" eklemişler ve "rol algısını" şu şekilde tanımlanışlardır: kişinin görevinde başarılı performans gösterebilmesi için üstlendiği rol ile alakalı algısı (Darıcan, 2019: 101; Savaş, 2018: 39).

Performansını ortaya koymak için her işletme çalışanı kendisine uygun bir rol algısına sahip olmak zorundadır. Aksi durumda bireyin performansını ortaya çıkarmasını engelleyecek rol çatışmaları görülmektedir. Bu teoride bilgi, gayret, algılanan rol ve yetenek değişkenlerine göre ortaya konulan performans başarısı belirli bir ödülle neticelenmektedir. Bu ödül içsel veya dışsal olabilmektedir. Bu teorideki önemli eklenti ise algılanan eşit ödül kavramı olmaktadır (Varışlı, 2019: 83).

1.4.2.3. Adams'ın Eşitlik (Equity) Kuramı

Adams'ın ortaya koymuş olduğu kuramda kişi işyerinde göstermiş olduğu gayretin karşılığında elde ettiği neticeleri diğerlerinin harcamış olduğu gayretin sonucunda elde edilen neticelerle karşılaştırır ve idrak ettiği eşitlik düzeyine göre işinden tatmin olmaktadır. Ortaya konulan bu kuram temelde motivasyon teorisi olmasına rağmen iş tatmini ile ilgili önemli konulara bir açıklık getirmektedir. Birey kurumda gösterdiği çabanın karşılığını adil olarak verildiğine inanıyorsa performans ve motivasyonunda yükselme ve iş tatmininde olumlu etki ortaya çıkmaktadır. İşgören beklentisinde az veya fazla ödül dağıtıldığında rahatsızlık ortaya çıkmakta ve bunun sonucunda iş tatminsizliği oluşmaktadır. Algılanan tutarsız, dengesiz ve eşitsiz davranışlar kişide psikolojik/fiziksel sorunlara neden olmaktadır (İlkım, 2017: 65; Eryılmaz, 2017: 58).

Eşitlik kuramı, şahısın yalnızca ödüllendirme miktarı ile alakadar olmadığını, ayrıca sarf ettiği emek miktarıyla kendisini diğerleriyle karşılaştırdığını belirtmektedir. İşgörenler bir eşitsizlik olduğunu algıladıklarında aşağıda yer alan seçeneklerden birini uygulayabilmektedirler (Ilkım, 2017: 65):

- İşi bırakma
- Model alınan birey veya grubun değiştirilmesi
- Kişinin kendi algılarının yer değiştirmesi
- Başkalarının sarf ettiği emeği azaltmasına ilişkin görüşlerini yönlendirmeye çalışması
- Emek ve gayret gibi girdilerinin farklılaştırılması
- Üretilen çıktının neticesinin değiştirilmesidir.

1.4.2.4. Locke'nin Amaç Kuramı

Teori, bir kişinin hedefe bağlı kaldığını, hedefe ulaşmak için gereken yeteneğe sahip olup, değişken hedefleri barındırmadığı zaman hedef zorluk ve iş performansı arasında olumlu, doğrusal bir ilginin olduğu gösterilmektedir. Amaç teorisinde, kişi için zor ya da yüksek hedeflerin motive ettiğini ve kolay ya da düşük hedeflere göre daha fazla tatmin sağlaması için daha yüksek başarı gayreti göstermesi gerektiği belirtilmektedir (Çelik, 2017: 84-85). Hedef kişiye, nelerin yapılması, ne kadar gayret gösterilmesi gerektiği hakkında yön göstermektedir. Hedeflerin önemi ortaya çıkan neticelerle güçlü biçimde desteklenmektedir. Sonuçlar karşılığında geri bildirimin gerçekleşmesi, gerçekleşmemesine nazaran daha yüksek performans sağlamaya yönlendirmektedir. Amaçların güdülenme üzerindeki etkisine bakıldığında, kişinin açık seçik hedeflere sahip bulunması başarısında artışa neden olacağı belirtilmektedir. Bireysel amaçlarla gerçekleşecek olan belirsizlik bireylerde kararsız davranışlara neden olmakta, faaliyeti gerçekleştirmeyi sağlayacak arzuyu etkisiz hale getirmektedir. Kişi amaçlarının kurum amaçları ile çeliştiği durumlarda başarı gösterme olanağı azalmaktadır. Çalışanların kurum amaçlarını belirleme sürecine katılmaları hedeflerde olası çelişkileri azaltacak ve gerçekleşmesi için kişilerde gerekli olan motivasyonu sağlayacaktır (Karaalioğlu, 2019:89-90; Yılmaz, 2020: 25).

1.5. İŞ TATMİNİNİN SONUÇLARI

İş tatmininin sonuçları işgörenlerin bağlılığına, verimlilik ve performansına ve yaşam tatminine etki göstermesi açısından önem kazanmaktadır. Bu durumda iş tatmininin

sonuçları sadece bireysel olmayıp örgütsel açıdan da etkiye sahiptir. İş tatmini kurumda bulunması istenilen fakat kolaylıkla elde edilemeyen bir olgudur. İş tatmininin sonuçları aşağıda açıklanmaktadır (Kök, 2006: 295-296).

1.5.1. Bağlılık

İşgörenlerin işlerini bütünüyle benimseyebilmeleri ve kurum tarafından beklenen verimin sağlanması, zevkle ve istekli bir şekilde çalışmaları için bir takım koşulların bulundurulması gerekmektedir. İşgören yaptığı işten psikolojik, sosyal ve ekonomik doyumunu sağlamalıdır. Kurum yöneticisi işgörelere bu duyguları sağlayabilmelidir. Bu durum neticesinde işgörenin çalıştığı kuruma olan motivasyon ve bağlılığı önemli ölçüde sağlanmasına katkıda bulunacaktır (Kaplan, 2011: 133).

İş tatmininin örgütsel bağlılıkla olan ilişkisi iki farklı öncüller kapsamında ayrılarak incelenmiştir. Birinci bakış açısı kapsamında iş tatmini değişkeninin, örgütsel bağlılığın gelişimine öncülük ettiği biçimindedir. Bu öncüle göre örgütsel bağlılığın ortaya çıkması iş tatmininden daha istikrarlı ve daha uzun sürmektedir. İkinci görüşte ise; bağlılık ve tatmin arasındaki alaka birinci görüşün tam tersini içermektedir. Bağlılığın iş tatminine neden olduğunu ileri süren görüşte kişilerin işe girmeden evvel bağlılıklarının gelişebileceğini iddiasında bulunmuşlardır. Yapılan çalışmalar neticesinde iş tatmin seviyelerinin yüksek olduğu durumlarda örgütsel bağlılığında arttığı saptanmıştır (Asan, 2020: 149-150).

1.5.2. Verimlilik Performans Artışı

Performansın, iş tatmini ile olan ilişkisini ortaya çıkarmak için yapılan araştırmalarda birçok farklı fikirler bulunmaktadır. Geleneksel fikre göre, iki değişken arasında zayıf yönlü ilişki bulunduğu ve yüksek iş tatmini bulunduğunda yüksek performansın ortaya çıkacağı öne sürülmektedir. Bu görüş kapsamında işlerinden memnun olan çalışanların performanslarının da yüksek olacağı ortaya çıkmaktadır. Fakat bu görüşlerin aksini gösteren çalışmalarda yüksek performansa sahip kişilerin yüksek iş tatminine sebep olacağı yönündedir. Bu görüşe göre iş tatmininin kişisel performansa bağlı olmadığını, işlerini memnuniyetle yapan kişilerin işlerinin memnuniyetsizlikle yapan kişilere nazaran her daim daha yüksek performans sergileyememektedirler (Rençber, 2019: 71).

Örgütlerde verimliliğin düşmesi, işte aksaklıkların çıkmasına yönelik durumlarda iş görenlerin iş tatminsizliği yaşadığı ortaya çıkmaktadır. Örgütte verimliliği yükseltmenin yolları, işgörenlerin sosyal olanakları, terfi ve ücretlerinde oluşturulacak yükseltmeler

gibi faktörler ile motivasyonları sağlandığında iş tatmini yaşayacakları görülmektedir. Bu durum neticesinde iş tatmini gerçekleşmiş olacaktır (Topaloğlu, 2019: 122).

1.5.3. Yaşam Tatmini

Yaşam tatmini, hayatından memnuniyet ile bireysel mutluluk hissi olan, iş dışı ve iş yaşamının algılanan kalitesi ile yakından ilişkilidir. Yaşam tatmini değişkeni ile iş tatmini arasında doğrusal olan bir ilişki olduğu savunulmaktadır. Çünkü bireyin işinden ayrı olan çevresini etkilerken iş yaşamı, bireyin hayatının bir parçasını oluşturduğundan iş tatmini işgörenin bütünüyle yaşam tatminine etki etmektedir. İşinde tatminsizlik yaşayan çalışan: fiziksel sağlıkta zayıf, saldırganlık, hayal kırıklığı, zihinsel sağlık sorunları, negatif yaşam tatmini ve azalmış yaşam süresiyle karşılaşmaktadır. Yaşamından tatmin olmayan çalışanlara göre, hayatları zevkli ve hoş olan çalışanların iş tatmini seviyelerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Öztekin, 2008: 52-54).

Bu bağlamda Locke, bir kişinin iş algısının hayata, ailesine ve kendisine karşı tutumunu etkileyebileceğini öne sürmüştür. Bu nedenle, eğer bir kişi işinden memnunsaydı, bu muhtemelen sağlığının yanı sıra yaşamının birçok yönünü de olumlu yönde etkileyecektir. Karasek ve Theorell (1990) tarafından da sadece iş tatmininin değil, olumlu içsel ve dışsal ödüllerin de sağlığa katkıda bulunduğu iddia edilmektedir. Broke'un araştırmasında iş tatminsizliğinin geçici fiziksel semptomları ve yorgunluk, iştahsızlık, nefes darlığı, terleme, baş ağrısı, mide bulantısı ve hazımsızlık ve gibi fiziksel hastalıkları olumsuz etkilediğine dair önemli kanıtlar var. Palmore ayrıca fiziksel ve tutumsal değişkenler ile sonraki uzun ömür arasında bir korelasyon buldu ve uzun ömürlülüğün en iyi tek genel yordayıcısının iş tatmini olduğunu belirtti (Angı, 2002: 68-69).

1.6. İŞ TATMİNSİZLİĞİNİN SONUÇLARI

İş tatminsizliğinin sonuçları işgörenlerin iş gücü devir hızında artış, stres, işe devamsızlık, işten ayrılma niyeti ve işe yabancılaşmada etki göstermesi açısından önem kazanmaktadır. Bu durumda iş tatminsizliğinin sonuçları hem örgütsel açıdan hem de kişisel anlamda bir etkiye neden olmaktadır. İş tatmini kurumda bulunması istenilen fakat kolaylıkla elde edilemeyen bir olgu olduğundan bazen tatminsizliğe de sebebiyet vermektedir. İş tatminsizliğinin sonuçları aşağıda yer almaktadır.

1.6.1. İş Gücü Devir Hızında Artış

İş gücü devir hızı, insan kaynakları idaresi bakımından bir örgütte işe başlayan ve işi bırakan çalışanların oransal değeri şeklinde tanımlanmaktadır. Bağlı olunan kurumda iş gücü devir hızında görülen artış, çalışanların iş tatminsizliği yaşadığının bir belirtisi olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durumda işlerinde tatminkâr olmak isteyen bireyler, beklentilerinin eylemsel gerçekliklerle uyum sağlamadığını anladıklarında kendilerini kuruma ait olarak görmeyecek ve farklı iş bulma eylemlerini gerçekleştireceklerdir (Korkmaz, 2020: 52).

Kurumların bu yöndeki beklentileri açısından devir hızlarının düşük oranda olduğu görülmektedir. Bunun sebebi ise tecrübeli elemanlarla çalışmayı her daim tercih etmeleri, deneyimli elemanların işi bırakmaları durumunda kurum, boşalan bir konuma yeni bir elemanla anlaşmaları ve bu yeni elemanların eğitilip bilgilerinin artırılması daha donanımlı hale getirilmesi ciddi oranda mali kayıplara neden olduğu görülmektedir (Aydın, 2020: 19).

Kişinin işi bırakmasının bir çok sebebinin bulunmasına rağmen, iş tatmininin olmaması temel sebeplerden biri olduğu görülmektedir. Carrell, iş tatmini ile tatminsizlik arasındaki ilişkiyi ortaya koyarak, memnuniyet ile eğitim, devamsızlık ve işten ayrılma arasındaki ilişkilerin önemli rol oynadığını söylemiştir. Dal, iş görenleri mutlu eden ve pozisyonlarında kalmalarını sağlayan tek etkenin para olmadığını belirtmiş, iş tatmini ile hayatı ve yaşamı dengeleme yeteneği gibi diğer etkenlerinde çalışmada önem arz ettiğini ileri sürmüştür (Yu, 2009: 81).

1.6.2. Stres

Stres, bir duruma, faaliyete ya da bir bireyin sergilediği psikolojik veya fiziksel zorlanma neticesinde ortaya çıkmaktadır. İş stresi, bireylerin işlerinde oluşan ve insanı anormal davranış sergilemelerine neden olan durum şeklinde tanımlanmaktadır. Bunun sonucunda, şirket durum ve yapısına bağlı olarak oluşan stres çalışanın iş tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Türengül, 2019: 29-30).

Örgüt açısından çalışanların duygusal ve fiziksel sağlığında oluşan düşüklüğün, işle ilgili stres ve iş tatminsizliğine yönelik artan bir endişe kaynağını ortaya çıkarmaktadır. Duvar, Clegg ve Jackson, zayıf ruh sağlığının, yüksek oranda psikolojik sıkıntı, kaygı, depresyon ve psikomatik semptomlar gibi durumlar düşük iş tatmini ile yakından ilişkili olduğunu

savunmuşlardır. Yüksek iş stresinin yüksek iş tatminsizliğine neden olduğu ileri sürülmektedir (Yu, 2009: 82).

1.6.3. İşe Devamsızlık

Devamsızlık, işgörenin çalışma planı dâhilinde işinde olması gereken zamanda görevinin başında bulunmaması olarak tanımlanmaktadır. Burada devamsızlık “istemli” ve “istem dışı” şeklinde ayrılarak genel olarak istemli devamsızlık araştırmalarda ele alınmaktadır. Bıkkınlık, yorgunluk, ara verme isteği ve işin monotonluğu gibi faktörlerden dolayı yapılan devamsızlıklar iş tatminsizliğinden kaynaklanmaktadır. İşe devamsızlık kurum açısından maliyeti önem arz etmektedir. İşe devamsızlıkta iş görene ücret ödenmemesi örgüt açısından kaybın olmadığı anlamına gelmemektedir. Devamsızlık neticesinde işlerin yönetilmesinde yaşanan aksaklıklar, üretimde meydana gelen kayıplara sebebiyet vermektedir (Ünüvar, 2014: 31-32).

Hacket, yapmış olduğu çalışmada, yüksek iş tatminine sahip örgütte işe devamsızlığın önemli ölçüde azaldığı sonucunu ortaya koymaktadır. Devamsızlık iş görenin bireysel sorumsuzluluğundan ortaya çıkabileceği gibi kurum içindeki huzursuzluklardan ya da sorunlardan da ortaya çıkabilmektedir. Bu durum neticesinde iş gören huzursuzluk, endişe ve kaygı duygusu yaşamamak için işe gelmemeyi tercih edebilmektedir (Kaya, 2020: 52).

1.6.4. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, işgörenin düşüncesinin yakın zamanda işi bırakma isteminde olduğu şeklinde tanımlanmaktadır. İş bırakma davranışına giden işten ayrılma niyetinin örgütsel faktörlerden, dışsal faktörlerden ve kişisel faktörlerden etkilendiği ileri sürülmektedir (Yardım, 2017: 80).

İşgörenlerin, işten ayrılma niyeti üzerine gerçekleştirilen araştırmalarda işten ayrılma davranışı sergileyen işgörenlerin kuruma bağlılıklarını gösteren iş tatmini unsuru ile ilgili olduğu görülmektedir. Birey kurum değerlerine bağlı, değerlerin yerine getirilmesine katkı sağlamak istiyorsa, kurumdan ayrılmayı düşünmeyecektir. İşten ayrılma niyeti, işgörenlerin çalışma koşullarından kaynaklanan tatminsizlik neticesinde gösterdikleri aktif ve yıkıcı eylemlerini göstermektedir. İş tatminsizliği sebebiyle işten ayrılanların yerine yeni çalışanların aranması, deneyim ve tecrübe sahibi olmalarına rağmen kurumsal politikalar ve iş sistemleri üzerine eğitilmeleri, eğitim süresince yaşanan zaman kaybı, kurum masraflarının artması, kurum işgücü başarımında meydana gelen düşüş gibi

durumlar düşünöldüğünde yöneticilerin iş tatmini sağlamaları önem arz etmektedir (Berber, 2011: 51-52).

1.6.5. Yabancılaşma

Yabancılaşma kavram olarak bir şeyin başka bir şeyden ayrışması durumudur. İşgörende yabancılaşma duygusunu ortaya çıkaran en önemli faktör kişinin ihtiyaçlarını fark etmesi ve buna bağılı olarak çevresinden ihtiyaçlarına yönelik beklentilere girmesidir. Bunun neticesinde işgören gereksinimlerinin karşılanmadığının ve performansının farkında ise yabancılaşacak, bunun bilincinde değilse bu duyguyu yaşamayacaktır (Şimşek, 2019: 71). Bu bağlamda ise yabancılaşma, işgörenin ruhsal açıdan uzaklaşması, kendini geri çekmesi ve kurumdan soğumasını ifade etmektedir. Yabancılaşma değişkeni ile iş tatminsizliği arasındaki ilişkinin yüksek olduğu ve yabancılaşan işgörenlerin işini yaşamlarına ait olarak görmediği, kendisini kurumun üyelerinden biri olarak kabullenmediği bunun yanı sıra kendi özlğine de yabancılaştıklarından özdeşleşmenin aksine kendilerini çektikleri görölmektedir (Ülker, 2011: 19).

2. BÖLÜM

SANAL KAYTARMA KAVRAMI, SANAL KAYTARMANIN SINIFLANDIRILMASI, NEDEN OLAN FAKTÖRLER VE SONUÇLARI

Çalışma kapsamında ilk bölümde; sanal kaytarma kavramı ve boyutları tanımlanmış, kavram ile ilgili sınıflandırmalara, boyutlara ve sanal kaytarmanın örgütler için ortaya çıkardığı sonuçlara yer verilmiştir.

2.1. SANAL KAYTARMA KAVRAMI

Sanal kaytarma kavramı ortaya atıldığı (Lim; 2002) ilk çalışmalarla birlikte bundan sonra birçok araştırmaya konu olmuştur. Sanal kaytarma kavramı, çalışanın mesai saatleri dahilinde isteyken internet hizmetlerinden bireysel amaçlar doğrultusunda faydalanması ve e-postanın amacının haricinde kötüye yönelik kullanılarak kişisel işlerinde tercih edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Hanaylı, 2020:60-61).

Sanal kaytarma, internet suiistimali, iş dışında internet kullanımı, iş yerinde bireysel veri kullanımı, siber sapkınlık, gereksiz bilgisayar kullanımının ve işyerinde eğlence amaçlı gezinme iş saatlerinde olması olarak da tanımlanabilmektedir (Örücü ve Yıldız, 2014:100).

Türkçe literatürde incelendiğinde bu kavram siber aylaklık, siber sapkınlık, siber kaytarma, kaytarma ve sanal aylaklık olarak önümüze çıkarken, küresel literatürde internet deviance, cyberbludging ve cyberloafing, cyberslacking gibi ifadelerle adlandırılmıştır (Sarica, 2020:27-28).

Sanal kaytarmanın ortaya çıkmasıyla birlikte birçok araştırmalara konu olmuştur. Sanal kaytarmanın olumsuz sonuçlarının olmasına rağmen olumlu sonuçlarının da olduğu görülmüştür. Hernandez, yaptığı araştırmada siber kaytarmanın bilgisayar ağı güvenlik sorunlarına, yasal sorunlara ve dahası bir şirketin bilgisayar ağındaki veri hızındaki düşüşe neden olduğunu açıklamaktadır (Hernandez, 2016: 34).

Bilgisayar kullanımı, telekomünikasyon ekipmanları ve internetin yaygın kullanımı ofislerdeki ve işletmelerdeki bütün kategorilerde önemli değişimlere sebep olmuştur. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK)'nin 2020 yılında internet kullanım alanlarına yönelik oluşturulan istatistiki datalar, bunu destekleyen sonuçları göstermektedir. İnternet kullanımına yönelik ulaşılan bilgilere göre 2011 yılındaki %42,9'luk oran 2020 yılında %79,0'e yükselirken, internet erişiminin 2011 yılında %39,3; 2020 yılında %89,9 olduğu

görülmektedir. Değişimle birlikte daha hızlı dönüşüm gösteren ve daha fazla rekabetçi bir çevre oluşturarak, işletmenin tüm fiziksel görünümünde bir yenilik meydana getirmiştir (<https://data.tuik.gov.tr/>, 2021).

Türkçe literatürde incelendiğinde bu kavram siber aylaklık, siber sapkınlık, siber kaytarma, kaytarma ve sanal aylaklık olarak önümüze çıkarken, küresel literatürde internet deviance, cyberbludging ve cyberloafing, cyberslacking gibi ifadelerle adlandırılmıştır (Sarica, 2020: 27-28).

Sanal kaytarmanın bu olumsuz etkilerine rağmen, bazı araştırmalarda ise üyelerin farklı konularda bilgilerinin olması, işgörenin yaratıcılık kabiliyetini geliştirmesine, esneklik elde etmesine ve işgörenlerin dinlenme ve nefes alma olanağı tanınması gibi pozitif yönlü etkileri vurgulanmıştır. (Gügerçin, 2020: 11).

Daha öncede değinildiği gibi çalışanların, birtakım demografik özelliklerinin de siber kaytarmayı belirlemede etkili olduğu belirtilmiştir. Bilgisayar eğitimi yüksek kişilerde yapılan çalışmalara göre sanal kaytarma daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir (Korkmaz, 2020: 9).

Bu bağlamda sanal kaytarma faaliyetleri aşağıdaki tabloda sıralanmaktadır:

Tablo 2. Sanal Kaytarma Faaliyetleri

Öge	Sanal Kaytarma Faaliyeti	Öge Kaynağı
1	İş ile ilgili olmayan e-postayı kontrol etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Lara et al, 2006; Lim ve Teo, 2005; Lim, 2002;
2	İş ile ilgisi bulunmayan e-posta göndermek	Byrne ve Kim, 2011; Lara et al. 2006; Henle ve Blanchard, 2008; Lim, 2002; Vitak et al. 2011; Lim ve Teo, 2005
3	Genel haber sitelerini ziyaret etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Lim, 2002; Kidwell, 2010; Lim ve Teo, 2005
4	Hisse senedi veya yatırım ile ilgili internet sayfalarını ziyaret etmek	Lim, 2002; Henle ve Blanchard, 2008; Lim ve Teo, 2005; Byrne ve Kim, 2011
5	Sporla ilgili web sitelerini görüntülemek	Lim ve Teo, 2005; Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Lim, 2002
6	Bankacılık veya finansla ilgili web sitelerini ziyaret etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Lim, 2002
7	Kişisel ürünler için çevrimiçi alışveriş yapmak	Kidwell, 2010; Henle ve Blanchard, 2008; Byrne ve Kim, 2011; Lim ve Teo, 2005; Vitak et al., 2011

8	Çevrimiçi açık artırma sitelerini ziyaret etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008
9	Anlık mesaj gönderme/alma	Vitak et al. 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Byrne ve Kim, 2011; Lim ve Teo, 2005
10	Çevrimiçi oyunlara katılma	Vitak et al. 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Byrne ve Kim, 2011; Lim ve Teo, 2005
11	Sohbet odalarına katılma	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008
12	Haber gruplarını veya ilan panolarını ziyaret etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008
13	Tatil/seyahat rezervasyonu yapmak	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008
14	Sanal toplulukları ziyaret etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008
15	Kişisel bir web sayfası oluşturma	Byrne ve Kim, 2011; Kidwell, 2010; Henle ve Blanchard, 2008
16	Müzik indirme	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008
17	İş arama veya istihdamla ilgili web sitelerini ziyaret etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Lim ve Teo, 2005
18	Kumar web sitelerini ziyaret etmek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008
19	Blogları okumak	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Vitak et al. 2011
20	Cinsel içerikli web sitelerini görüntülemek	Byrne ve Kim, 2011; Henle ve Blanchard, 2008; Lim ve Teo, 2005; Lim, 2002

Kaynak: (Hernandez, 2016: 97).

Sanal kaytarma ile ilgili birçok farklı tanım bulunmasına rağmen zamanla kavramın farklı yazarlar tarafından sınıflandırılması literatürde daha fazla ağırlık kazanmaya başlamıştır.

2.2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ SINIFLANDIRILMASI

Bu bölümde sanal kaytarma üzerine yapılan araştırmalardan faydalanarak Anadarajan, Lim, Blanchard ve Henle ve Doorn' un sınıflandırmalarına yer verilmiştir.

2.2.1. Anadarajan'ın Sanal Kaytarma Davranışı Sınıflaması

Sanal kaytarma faaliyeti ile ilgili uluslararası çalışmalar kapsamında birçok sınıflandırmalar yer almaktadır. Anadarajan, Simmers ve Devine sanal kaytarmayı; bozucu sanal kaytarma ve zarar verici siber aylaklık, boş zamanları doldurucu ve yaratıcı sanal kaytarma ve öğretici siber aylaklık olmak üzere üç boyutta toplanmaktadır (Kaplan ve Ögüt, 2012: 4).

- **Zarar verici sanal kaytarma davranışları:** İlegal bir şekilde, cinsellik içeren sayfaları ziyaret etmek, oyun oynamak ve müzik indirmek zararlı olan sanal kaytarma etkinliklerini ifade etmektedir.
- **Yaratıcı ve boş zamanları dolduran sanal kaytarma davranışları:** Sanal yasakların ve yasal kısıtlamaların bulunmadığı sitelerde gezinmek, alışveriş yapmak bu gruba girmektedir.
- **Öğretici sanal kaytarma davranışları:** Kitap okumak, bilimsel çalışmaları incelemek ve tartışma bloglarında yer almak gibi iş ile ilgisi bulunmayan şahsın bireysel gelişimini destekleyen ve kısmen kuruma da faydası dokunan davranışlardır (Yıldırım, 2016:49).

Yukarıda da değinildiği üzere Anadarajan' a ait olan sınıflandırma tablo şeklinde aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3. Anadarajan'a ait sanal kaytarma davranışlarının sınıflandırması

Yıkıcı Sanal Kaytarma	Eğlence Amaçlı Sanal Kaytarma	Öğretici Sanal Kaytarma	Belirsiz Sanal Kaytarma
Çevrimiçi kumar sitelerine girmek	Çevrimiçi alışveriş yapmak	Profesyonel grupların bulunduğu sitelere girmek	Sohbet odalarına kurum tartışma yaratmak
Yetişkin web sitelerini takip etmek	Amaçsız chat yapmak	Örgütü ilgilendiren haberleri incelemek	Diğer kurumlar hakkında bilgi toplamak
		Güncel olaylarla ilgili araştırmada bulunmak	Kamuya ait internet sitelerinde araştırma yapmak

Kaynak: Çakırlar, 2020: 54.

Anadarajan'ın yaptığı ayrımında kuruma zarar veren sanal kaytarmanın yıkıcı ve yaratıcı-boş zamanları dolduran sanal kaytarma olduğu görülmektedir. Hem bireye hem de kuruma yarar sağlayan ayrımın ise öğretici sanal kaytarma olduğu gözlenmektedir.

2.2.2. Lim'in Sanal Kaytarma Davranışı Sınıflaması

Lim (2002); sanal kaytarma faaliyetlerini e-posta aktiviteleri (e-mailing activities) ve web sitesi aktiviteleri (browsing activities) şeklinde iki gruba ayırmıştır. Her iki etkinlikte de verimsiz olarak internet kullanımı bulunmaktadır ve çalışanların görevini yapmasına engel teşkil etmektedir (Kılıç, 2017: 10; Dede, 2018:10).

- Tarama (Browsing) Aktiviteleri olarak eğlence siteleri, spor-haber, yatırım gibi vakit geçirilen faaliyetler.
- E-posta (E-mailing) Aktiviteleri: online alışveriş yapma, bireysel mail kontrol etme veya alma-gönderme gibi faaliyetler şeklinde gruplandırmıştır.

Sanal kaytarma davranışı başka araştırmacılar tarafından da farklı gruplandırmalara ayrılmıştır. Bu bağlamda sanal kaytarmayı; Chung ve Li (2006) yaptığı araştırmasında boş zaman fonksiyonu, sosyal fonksiyon, bilgi fonksiyonu ve sanal duygusal fonksiyon olarak dört fonksiyona ayırmıştır (Güllü, 2020:36). Ramayah siber aylaklığı dört gruba ayırmıştır. Bunlar bireysel bilgi araştırması, bireysel indirme, bireysel iletişim ve bireysel e-ticarettir. Bireysel bilgi araştırması, bireysel ticaret ve bireysel indirimin iş verimsizliğiyle pozitif ilişkide bulunduğu ortaya çıkarken, bireysel iletişimin örgütteki verimsizlikle bir ilgisi bulunmamıştır(Özdemir, 2017:43).

2.2.3. Blanchard ve Henle'nin Sanal Kaytarma Davranışı Sınıflaması

Henle ve Blanchard sanal aylaklığı direkt olarak olumsuz bir kavram olarak incelememiş, bir takım sanal kaytarma faaliyetlerinin işgören ve kurum yönünden olumlu sonuçlar ortaya çıkaracağını savunmuştur (Yıldırım, 2016:48). Bu bağlamda Blanchard ve Henle siber aylaklığın olumlu ve olumsuz sonuçlarını araştırarak iki düzeyde ortaya koymuştur. Bunlar, önemsiz ve ciddi siber aylaklıktır(Doorn, 2011:6).

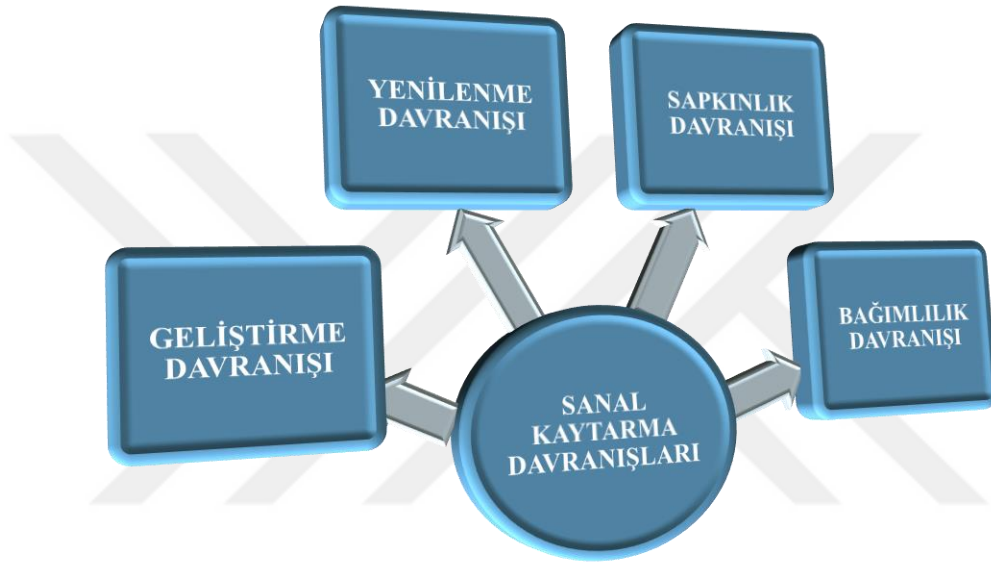
- Önemsiz siber aylaklık, "işte kişisel e-posta gönderip almanın yanında ana bülten haberleri ve finansal internet sayfalarında gezinmeyi ve online olarak alışveriş yapmayı" içerirken,
- Ciddi siber aylaklık, "yetişkinlere yönelik internet sayfalarını ziyaret etmeyi, kendi internet sayfasını korumayı ve diğer çevrimiçi bloglar, sohbet odaları ve bireysel reklamlar vasıtasıyla diğerleriyle etkileşim kurmayı, online müzik indirmeyi ve kumar oynamayı içermektedir (Doorn, 2011:6).

Meslektaş gruplarının siber aylaklığa karşı tutumu, önemsiz siber aylaklığa sahip çalışanların davranışlarını etkilemektedir. Başka bir deyişle, diğer çalışanların önemsiz siber aylaklık hakkında nasıl düşündükleri, önemsiz siber kaytarma miktarıyla alakalıdır. Ciddi siber aylaklıkta bulunan bireyler, meslektaş gruplarının düşüncelerinden daha az etkilenir çünkü bu işgörenler, kötü davranışlarının zaten farkındadırlar (Doorn, 2011:6). Mastrangelo vd. bu eylemleri üretkenlik karşıtı ve zarar verici sanal kaytarma faaliyetleri olarak iki grupta incelemektedir. Ward-Cook, Blau ve Yang ise sanal kaytarma

faaliyetlerini işle alakalı olmayan e-posta alma, tarama ile ilgili, interaktif çevrimiçi forumlarda yer alma siber aylaklık olarak üç grupta incelemektedir (Keklik vd. 2015: 131).

2.2.4. Doorn'a Göre Sanal Kaytarma Davranışının Sınıflandırması

Doorn sanal kaytarma davranışını temel olarak dört başlıkta toplamaktadır. Bunlar; iyileştirme/yenileme davranışı, geliştirme davranışı, bağımlılık davranışı ve sapkın davranışlar olarak şekil 1 'de yer almaktadır (Çakırlar, 2020: 57).



Şekil 4. Doorn (2011)'a göre sanal kaytarma davranışlarının sınıflandırması

Kaynak: (Yazar tarafından oluşturulmuştur).

2.2.4.1. Geliştirme/Öğrenme Davranışı

Çalışanlar siber aylaklık sürecini öğrenmeye yönelik potansiyel bir kaynak biçiminde nitelendirir. Bu görüş açısıyla siber aylaklık, çalışanlar tarafından hem işgörene hem de işletmeye fayda sağlamak için gelecekteki faaliyetlerde kullanılabilecek bir yetenek artışı sağlar (Doorn, 2011: 7).

Çalışanların siber sayfalarda araştırma yapmaları ya da öğrenme maksadıyla sanal sayfalarda gezinmeleri onların streslerini azaltmakta ve öğrenme durumlarına katkı sağlamaktadır. Bu biçimdeki davranışlar, bilgili ve eğitimli çalışanların yetişmesine katkı sağlayacağından kurumun kazanç ve verimliliğine de etki etmektedir (Polat, 2020: 88).

2.2.4.2. Yenilenme Davranışı

İşgören sanal kaytarma davranışını yenilenme; yeni fikirler üretmek ve kendine gelme amacıyla gerçekleştirir. Yenilenme davranışı işgören sağlığı ve huzuru ile ilgilidir. İşgören sergilemiş olduğu siber kaytarma davranışı ile üzerinde baskın olan stres ve sıkıntıyı azaltmış olmaktadır (Ünal, 2019: 40).

Sanal kaytarma olarak yapılan davranış “Yenilenme” amacına yönelik ise bu durum işgörene pozitif yönde katkı sağlar. Yenilenme davranışı işgöreni ve kurumu olumlu yönde etkiler (Arslan, 2020: 25).

2.2.4.3. Sapkın Davranış

Bu biçimdeki davranışlar işletme yönünden istenmeyen, üretkenliği düşürüp verimsizliği arttıran ve fazladan çeşitli maliyetlere neden olan sanal kaytarma aktivitelerinden birisidir (Kuznek, 2019: 22).

Çalışanların görevlerini ihmal edecek faaliyetlerde bulunduğu davranışlardır. İşletme açısından verimliliğin düşmesi gibi negatif sonuçlar doğurmaktadır. İşgörenler arasında haksızlıkla oluşturulan değerlendirmeler neticesinde kişilerin motivasyonunun düşmesine sebep olur. İşgörenler kurum içerisinde haklarına düşen değerin karşılanmadığına inandıklarında sapkın davranışlara yönelmektedirler (Biçim, 2019: 29)

2.2.4.4. Alışkanlık/Bağımlılık Davranışı

Bağımlılık davranışı, bireylerin tabiatlarından kaynaklanan siber aylaklık faaliyetlerinde bulunmaları vaziyetidir. Siber aylaklık davranışının bağımlılık derecesinde olması birçok olumsuzluğa neden olmaktadır. Çalışanın iş yoğunluğunda dahi internet teknolojisi veya iletişim uygulamalarını kullanma isteğinde bulunması bireyi, mesai arkadaşlarını ve organizasyonu olumsuz etkileyebilmektedir (Semiz, 2019: 41).

En nihayetinde bağımlılık bozukluğu ve dürtü kontrolü hikâyesi olan, özellikle eskiden bazı olaylara bağımlılık tepkisi veren kişilerin, interneti sorunlu bir biçimde kullanma riskinin yüksek olduğu sonucu çıkmaktadır. Bağımlılık davranışının bireysel ve sosyal etkilerinin yanında, bu eylemin kurumda önemli çıkarımları vardır ve internet yönetim politikalarını etkin bir şekilde faaliyete girdiremeyen kurumlarda önemli ölçüde üretkenlik kaybına neden olmaktadır (Uzun, 2019: 57).

İnternet bağımlılığı, patolojik internet kullanımı olarak da bilinen davranışsal ve bilişsel boyutları bulunan klinik bir bozukluk olarak ortaya çıkmaktadır. İnternet bağımlılığı bulunmayan veri kullanıcıları verileri daha çok bilgi edinmek için kullanmaktadırlar.

İnternet bağımlılığı bulunan bireyler ise dataları daha çok sosyalleşme faaliyetinde bulunmak için kullanılmaktadırlar (Ünal, Tekdemir ve Yıldızbaşı, 2015: 519).

2.2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINA NEDEN OLAN FAKTÖRLER

Sanal kaytarma davranışına etki eden faktörler ilgili çalışmalar neticesinde bu davranışların farklı sebeplerden kaynaklandığı görülmüştür. Bu davranışların yanında hızla değişen şartlar ve gelişme gösteren iletişim teknolojileri sanal kaytarma davranış sebeplerini de değiştirmekte ve siber kaytarmanın daha yaygınlaşmasına neden olmaktadır(Enön, 2019: 9).

Sanal kaytarma davranışına etki eden faktörler üç temel gruba ayrılmaktadır. Bunlar; (Özcan, 2019: 24).

- 1- Örgütsel etkenler olarak: kurumda data kullanım politikaları, örgütsel politikalar, esnek çalışma şartları;
- 2- İş ile ilgili çıkarımlar olarak: iş yükü, iş ile alakalı talepler ve olanaklar, iş ve özel hayatın birbirini etkilemesi;
- 3- Kişisel etkenler olarak: bireysel ahlaki normlar, kişilik özellikleri, psikolojik bağımlılık, tükenmişlik, psikolojik direnç, görev süresi, üyenin sanal aylıklığa yönelik tutumu, görev pozisyonu, bireyin yönetici davranışlarına yönelik tepkisi, kurumdaki can sıkıntısı ve bireyin siber denetime yönelik tepkisi şeklinde incelenmektedir. Bu üç temel gruba aşağıda daha detaylı olarak verilmektedir.

2.2.1. Örgütsel Etkenler

Örgütsel etkenler sanal kaytarmaya neden olan etkenler arasında öncelikli konumdadır. Örgütsel etkenler; kurum özellikleri, çalışma grubu normları, örgütsel politikalar ve bireysel data kullanım kurallarında kesin yer alan sıralamalardır (Korkmaz, 2019: 23).

Örgütsel öncüllerin birtakımı örgütsel politikalardan meydana gelmektedir. Bu öncüller bir politikanın siber aylıklık davranışını negatif veya pozitif yönden etkilenip etkilenmediğinin bilinmesi yönünden önem kazanmaktadır. Bu kapsam dâhilindeki politikalar, işletmenin internet kullanımını tanımlayan, çalışanlara kuruluşun bireyin kendisi tarafından alınan donanım yerine işletmenin kendi bütçesinden donanım satın almasına imkan veren veya çalışanlara esnek çalışma saatleri sunan politikalardır (Öztürk, 2019: 107-108).

Yeni çalışma biçimi; kurum içi esnekliğine dayanmaktadır ve bu çalışma biçiminin denetim eksikliği sonucundan doğan iş görenlerin daha fazla sanal kaytarmaya

yöneleceklerini ortaya koymaktadır. Bu şekilde olan politikanın dezavantajları, bazı kuruluşların iş görenlere kurallar ve oluşabilecek risklerle alakalı bilgi sunulmadan böyle bir politikayı benimsemiş olmalarıdır (Aytekin, 2019: 8).

Sanal kaytarmanın, iş gören ve kurum üzerinde negatif etkisi olup olmadığı konusunda literatürde düşünce ortaklığı sağlanamamış olsa da, birçok kurumun internet politikası, data kullanımını kontrol etmek ve kısıtlamak üzerine oluşturulmuştur. İnternet politikaları, iş gören eylemlerini düzenlemeyi amaçlar ve siber ahlaklık davranışında önemli bir etkide bulunduğu kanıtlanmıştır (Özüdoğru, 2019: 16).

2.2.2. İş veya Görev Etkeni

Kimi sektörlerde iş farklı sebeplerden ötürü duraklayabilir veya azabilir. İş talepleri, çalışma ortamının sürekli bilişsel, fiziksel veya duygusal çaba gerektiren uyarıları içermeye derecesini tanımlar. Bu durumda bireylerin yapacakları iş miktarında azalma yaşanabilir. İş kaynakları, bireyin kendisini stresli hissettiği durumlarda baş edebilmesi için gerektiğinde kullanılabilir olacak şekilde bir tür enerjik rezervuarı ifade eder. Örneğin üniversite kurumlarında memur pozisyonunda görev yapan kamu üyelerinin yaz döneminde öğrenci sayısının düşmesiyle faaliyette bulunacakları iş miktarında yaşanan düşüş paralellik göstermektedir. Bu da sanal kaytarma davranışında bulunmayı arttıracak bir etki yaratabilir (Cihan, 2018: 22).

Sanal kaytarma davranışında iş yükünün etkisi iki biçimde ortaya çıkabilir. İş yükü bir taraftan üyenin sanal kaytarma davranışını engel olurken, diğer bir yandan üyeyi, bu davranış da bulunmasına yönlendirebilir. Bunun kaynağı olarak çalışanın boş zamanı gösterilmektedir. Çalışanların yapacak yeterli işi olmadığında, zaman doldurmak için sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunacaktır. Lee vd. yaptıkları çalışmalarında kurumda çalışan bireyin iş yükü ne kadar fazlalaşırsa aynı miktarda siber kaytarma davranışına ayrılan zamanın da, sanal kaytarma yapma sıklığının düşeceğini ortaya çıkarmışlardır (Öçal, 2018: 151).

İş ve özel hayatın birbiri içine girmesi her iki ortamdaki rollerin baskılarından kaynaklanmaktadır. Özel yaşam ile iş hayatı arasındaki çizgilerin aşılmasından ötürü ortaya çıkan durum sanal kaytarma davranışı ile ilgilidir. İnternetin hem iş hem de özel yaşamdaki rolünün yükselmesi, üyelere gerek evde çalışma gerekse işyerinde özel hayatına ilişkin faaliyetlerde bulunma imkânı sağlamaktadır. Yüksek psikolojik iş talepleri, özel ve iş hayatının dengesine olumsuz etki etmekte ve tükenme riskine yol

açabileceği sonucuna varılmıştır. Bu nedenle iş ve özel hayatın birbirine karıştırılmasının “yenilenme davranışı” olarak dolaylı ya da doğrudan bir şekilde sanal kaytarmayla ilişkisi vurgulanmaktadır (Karaca, 2018: 19).

Etik karar verme, Psikolojik sözleşme, Sosyal mübadele, Eşitlik ve Tepki, Sosyal öğrenme, Genel caydırıcılık, Sosyal bilgi işleme, Planlı davranışlar gibi diğer birçok kavram üyeleri sanal kaytarma aktivitelerine iten sebepler arasında yer almaktadır (Dede, 2018: 18-19).

2.2.3. Kişisel Etkenler

Sanal kaytarmaya neden olan etkenlerden üçüncüsü ise kişisel etkenler olarak ifade edilmektedir. Kişisel etkenleri, psikolojik bağımlılık, psikolojik direnç, kişisel ahlaki normlar, siber aylaklığa ilişkin tutumlar, kişilik özellikleri, görev pozisyonu, tükenmişlik ve görev süresi şeklinde sınıflandırılmaktadır.

Üyelerin kişisel özellikleri ile mesai yerinde şahsi internet kullanımları arasında bir alanın olduğu düşüncesi yer almaktadır. Landers ve Launsbury bir çalışmalarında beş faktörden oluşan, kişilik kuramı şeklinde adlandırılan kişilik gruplamasıyla bireysel data kullanımı arasındaki etkileşimi ortaya çıkarmışlardır (Yılmaz, 2018: 14).

Sanal kaytarma davranışını etkileyen faktörlerden olan kişisel etkenler de kendi içerisinde alt boyutlara ayrılmaktadır. Bunlar uyumluluk, dışadönüklük, sorumluluk, açıklık ve duygusal denge gibi alt başlıklardır.

Uyumluluk: Uyumlu insanlar; yumuşak başlı, kişilik faktörü yüksek bireyler güvenilir, fedakar, arkadaş canlısı, açık sözlü, daha hesap verebilir, başkalarını etrafta rahat hissettirebilir ve alçak gönüllü insanlar olarak ifade edilmektedirler. Çevrelerindeki insanların daima güvenilir ve dürüst olduğunu düşünürler. Uyumluluk faktörü düşük bireyler ise başkalarını rahatsız etmekten çekinmeyen, düşmanca, güvenilmez, inatçı, yarışmayı seven, hatasını itiraf edemeyen, aykırı iş yapmaktan korkmayan şüpheli ve kaba karakteristik özellikleriyle bağdaştırılmaktadır (Olcarcıyüz, 2018: 41; Bajuri vd. 2014: 62).

Dışadönüklük: Bir etkinliğe yüksek ilgi ve güven duyan ve arkadaşlıktan hoşlanan bir bireyin özelliklerini ifade eder. Ağırlıklı olarak kendinin dışındakilerle ilgilenme ve ondan haz alma eylemi, durumu veya alışkanlığıdır. Dışadönükler insan ve grup faaliyetlerinin etkileşimlerinden zevk alan, hevesli, konuşkan, iddialı ve girişken olma

eğilimindedir. Bu tür insanlar için internet iletişim ağlarını geliştiren araçlardan biridir (Bajuri vd. 2014: 62).

Dışadönük şahıslar genellikle pozitif özellikler taşıyıp, sosyal, neşeli ve enerjik bir karaktere sahiptirler. Bu açıklanan özelliklere eklenti olarak, ‘‘otoriter, baskın, güçlü, iddialı’’ gibi olgularda dışadönüklükle eşleştirilebilir. Dışadönüklük, ‘‘şahısların ne kadar çekingen, iddialı, sosyal ve sokulgan ne kadar sessiz ve haklı olduklarını’’ tanımlamaktadır (Hanaylı, 2020: 82).

Sorumluluk: Kişilerin karakteristik özelliklerini, disiplinli, çalışkan ve hedeflerine ulaşmada motive olan, başarı odaklı, sadık, vicdanlı, planlı ve programlı gibi etkenlere sahip bir olgudur. Sorumluluk alma duygusu gelişmiş olan bireyler başarı gösterme durumu yüksek, yerine getirdiği işte dikkatli ve disiplinlidirler. Sistematik ve tutarlı biçimde çalışmak için yüksek çabaya sahiptirler. Tersine, vicdan azlığı olan kişi daha az odaklı, daha az motivasyon hisseder ve işini yaparken her zaman hafife alınır (Özdemir, 2016: 19).

Açıklık: Bu kişilik özelliği bulunan kişiler, dar görüşlü, gelenekçi kişilerin aksine daha farklı düşünebilen, zeki, analitik, girişimci, yaratıcı, hayalci ve bilgili kişilerdir. Yaratıcı ve hayalci olmaları öteki kişilerden ayıran önemli özelliklerden birisidir. Bu tür bir insan yeni fikir ve bilgi toplamakla ilgilenir. Kişi her zaman kendisini daha fazla bilgi ve düşünmeye maruz bırakacak faaliyetlerde bulunur (Tan ve Demir, 2018: 51).

Açıklık yalnızca bireylerle etkileşimlerde bulunmaktan ziyade, deneyimlere açık olmayıda kapsamaktadır. Bu boyutun bir takım özellikleri, güçlü hayal gücü, yeni fikirleri benimseme, farklı düşünce biçimi ve zihinsel meraktır. Açıklık boyutundan düşük puan alan çalışanlar yeni şeylere kapalı, çekingen ve daha gelenekçi bir yapıdayken, yüksek puan alan çalışanlar gelenek dışı ve bağımsız fikirlere sahiptirler (Ünal S. , 2019: 24).

Duygusal Denge: Duygusal dengesi yüksek olan şahıslar sakin, rahat, soğukkanlı, kişilere güven veren, medeniyet ve empati konusunda oldukça güvenilir, sakin olma gibi özellikler göstermektedirler. Karar vermede ve çevreye tepki vermede mantıklıdır. Etik olmayan faaliyetlerde bulunma konusunda isteksizdirler. Duygusal denge hususiyeti düşük şahıslarda ise endişeli, içine kapanık, stresli, sinirli ve gergindirler. (Kırtay, 2019: 26).

Lee ve diğerlerinin yaptıkları çalışmaların sonuçlarında, kurumda kişisel internet kullanımının fazlalığı ve süresinin, iş görenin görev yapma vaktiyle alakalı olduğu

sonucuna varılmaktadır. Araştırmada; örgütte bulunan bir pozisyonda yeni giren iş görenlerin daha uzun iş görenlere bakarak, kişisel internet aktiviteleriyle daha fazla uğraştıkları ortaya çıkmaktadır (Arpacıoğlu, 2019: 11).

İşgörenler iş kurumunda interneti işiyle alakası bulunmayan amaçlarına yönelik kullandığı zamanlardaki düşünceleri alındığında verdikleri cevaplar; iş kurumunda bu davranışı gösteren başka bireylerin olduğundan bilgim yok ve bu sergilediğim davranışın yanlış olduğunu bilmesine rağmen savunması bu davranışı yalnızca ben yapmıyorum şeklindedir. Bu şekildeki davranışların yanlış veya doğru olduğuna yönelik duygular bireylerin ahlaki normlarını belirlemektedir. Ahlaki normlar; şahısların ahlaki doğruluk davranışı ve bir tutumu faaliyette bulunurken ahlaki yanlışlık veya doğruluk algısı şeklinde de tanımlanabilmektedir (Biçim, 2019: 38).

Tu ve Chang'ın ortaya koydukları çalışmada psikolojik bağımlılık sanal kaytarmada önemli seviyede etki yaratmaktadır. Bu durum psikolojik bağımlılığın, kurumda data kullanımının kötüye kullanılmasına sebebiyet veren nedenlerden biri olduğu neticesine varılmaktadır. Üyelerin işten zevk almadığı, bireylerin yaşamdan zevk alıp, sosyal ve duygusal ihtiyaçlarını karşılayamadığı, belirli ihtiyaçlarını gidermek için internetten yardım aramaya yöneleceklerini belirtmişlerdir (Uzun, 2019: 54).

İnternette bireysel şekilde faydalanmayla ilgili düzenleme ve kuralların yanlış ve doğru tutumlar konusunda kesin ve adil olmasına rağmen, üyelerin bireysel internet kullanımına ilişkin almak istedikleri kararlar ve diledikleri özgürlük üzerinde sınırlandırıcı etkileri ortaya çıkabilmektedir. İş görenler, kişisel direnç seviyelerine güvenerek düzenlemelere ve kurallara karşı farklı şekillerde engel olma eğilimine sahip olabilmektedirler (Korkmaz, 2019: 31).

Sanal kaytarma, tanımı açısından da görüldüğü üzere internet kullanımı üzerinden ortaya çıkan eylemler olduğu için temelinde gelişen teknolojiler ve internet yer almaktadır. Özellikle gelişmiş ülkelerde kurumlar interneti ve teknolojiyi iş süreçlerinde kullandıklarından sanal kaytarmanın negatif ve pozitif etkilerinin de gelişmemiş ülkelerde görülmeyp daha çok gelişmiş ülkelerde görülmesi olağandır (Cihan, 2018: 14).

2.3. SANAL KAYTARMANIN BOYUTLARI

Sanal kaytarmanın yukarıda bahsedilen olumsuz etkinliklerinin yanında olumlu etkinlikleri de bulunmaktadır. Blanchard ve Henle de, sanal kaytarmayı tamamen olumsuzluk yaratan bir kavram olarak açıklamamakta ve bazı sanal kaytarma

faaliyetlerinin hem üyeler hem de kurum açısından olumlu neticeler doğurabileceğini savunmaktadır. Blanchard ve Henle, yer verdiği yaklaşımın da etkisiyle siber kaytarma davranış şekillerini önemsiz (minör) ve önemli (serious) olarak iki başlıkta incelemektedir (Yıldırım, 2016: 49). Bu davranış biçimleri aşağıda detaylı olarak anlatılmaktadır.

2.3.1. Önemsiz Sanal Kaytarma

Önemsiz sanal kaytarma tutumu olarak; işle alakası bulunmayan haber ve spor sayfalarında gezinmek, e-posta kontrol etmek, almak, göndermek, yatırım ve hisse senediyle alakalı sitelere girmek, internet aracılığıyla alışveriş yapma vb. faaliyetler yer almaktadır (Sadıç, 2019: 26).

Robinson ve Benette (1995) önemsiz sanal kaytarmayı örgütsel odaklıysa davranış olarak tanımlamaktadır. Kişisel olarak iş yerinde telefon görüşmeleri her zaman resmi olarak hoş görülme de genel olarak kabul edilebilir ve genellikle kabul edilebilir davranış normları dâhilindedir. Önemsiz sanal kaytarma sapkın bir davranış değildir çünkü çalışanlar bunu haklı bir davranış olarak gösterebilirler. Böylece küçük çaplı sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanların bunu kuruluştaki bulunan diğer çalışanların düzenli olarak internet kullanimlarına karşı sergiledikleri davranıştır (Blanchard ve Henle, 2008: 1071).

Üyelerin kurumlardaki sanal kaytarma davranışlarıyla ilgili tutumları, minör sanal aylaklık ölçüsündeki etkinlikleri kapsamaktadır. Diğer bir ifade şekliyle; sanal kaytarma ile ilgili fikirler; minör siber aylaklık aktivitelerinin miktarıyla ilişkili olduğu belirtilmektedir (Enön, 2019: 5-6).

Bu tarz aktiviteler kısa sürdüğü ve örgütlere ciddi boyutta zararlar vermediğinden dolayı önemsiz sanal kaytarma davranışları şeklinde nitelendirilmektedir (Kurun, 2019: 31).

Kişisel e-mail gönderip almak veya kontrol etmek, haber veya spor sitelerinde zaman geçirmek, bireysel hobilerle ilgili sayfalara girmek gibi aktivitelerdir. Bu faaliyetleri gerçekleştiren iş görenler bunların normal aktiviteler olduğunu ve işletmeye ciddi bir zararının dokunmayacağını düşünür. Bu nedenle önemsiz sanal kaytarma aktivitelerine daha sık yaşanmaktadır (Şeker, 2019: 12).

Üyelerin kurumlarda yöneticilerini kendilerine rol model olarak görmeleri baz alındığında yönetenin bu tavrı bireylerin sanal kaytarma davranışına yönelmelerine sebep olabilir. Dahası, bireyler sanal kaytarma davranışlarını yasallaştırmak için yönetenin bu

türdeki tutum ve davranışlarını emsal olarak gösterebilirler. Kurumda iş görenler internet ile sanal kaytarmaya yönelik davranışlar sergilemektedirler. Bunlara örnek olarak birçok davranışlar önemli veya ciddi sanal kaytarma olarak baz alınırken kimileri ise önemsiz sanal kaytarma olarak değerlendirilebilir (Cihan, 2018: 29).

2.3.2. Önemli Sanal Kaytarma

Önemli sanal kaytarma çalışılan kurumda yapılması uygun olmayan davranışlar şeklinde açıklanmaktadır. Önemli sanal kaytarma davranışı, internet alanında oluşturulan sanal topluluk sayfalarına girmek, yetişkinlere göre cinsel içerik barındıran web sitelerini ziyarette bulunma, blogları okumak, internetten eğlenceye yönelik video izlemek, bireysel web sitesiyle alakadar olmak, kumar sayfalarını ziyaret etmek, sosyal içerikli sayfalara kaydolmak, internet aracılığıyla iş arama-bulma sitelerinde gezinmek, internetten film, müzik, doküman ve video indirmek, eğlenmek ve boş vakti doldurmak için sohbet sitelerini ziyaret etmek, oyun oynamak gibi sanal aktiviteleri kapsamaktadır (Sarica, 2020: 31).

Blanchard ve Henle (2008) bu bağlamda önemli sanal kaytarmayı sapkın bir davranış olarak tanımlar. Sapkın davranış referans normlarından ayrılan bir davranıştır. Bu davranışın şirket normlarını da ihlal ettiği kabul edilmektedir. Birçok kuruluştaki iş arkadaşları ve denetçilerin günlerinin büyük bir kısmını kumar ve oyun oynayarak geçirdiği gözlemlenmektedir. Bu davranışları sonucunda ise şirket tarafından affa uğramazlar (Blanchard ve Henle, 2008: 1070-1071).

Bu kategorideki eylemlere online kumar oynama ve yetişkinleri ilgilendiren sitelere girme ve bu şekildeki eylemler emsal olarak gösterilebilir. Yer alan bu sınıflandırmada sanal kaytarma fiilleri vakit harcadığı ve işletmeleri hukuki mesuliyet aldığı için zararlı olarak değerlendirilmektedirler (Gülümoğlu, 2018: 8).

Online olarak kumar oynama, anlık mesajlaşma, sohbet odalarına girme, blog sitelerini inceleme, pornografik sitelerde gezinmek ve müzik indirme bu gruptadır (Kasar, 2019: 41).

Önemli sanal kaytarma aktivitelerinde üyeler kullandıkları sayfaların kendileri için fazlaca tehlikeli olduğu ve bunun doğuracağı kanuni yükümlülükleri de göze aldıklarını ifade etmektedir. Fakat buna karşın kendilerini sanal kaytarma faaliyetlerinden geri alamamaktadırlar (Olcarcıyüz, 2018: 36).

İzin almadan müzik indirmek, internetten kumar oynamak ve cinsellik barındıran siteleri ziyaret etmek önemli sanal kaytarma davranışlarındandır. Bu türdeki davranışlar hem işgörene hem de kuruma ciddi boyutlarda zarara neden olmaktadır. Ayrıca üyeler çoğu dönem bu davranışların yerinde olmadığını ve hukuki boyutta sonuçlar doğurabileceğini de bilmektedirler. Önemli sanal kaytarma davranışları sonucunda iş görenler hukuki ceza alabilir ve iş sözleşmeleri feshedilebilmektedir (Yıldırım, 2016: 48).

2.4. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ SONUÇLARI

Sanal kaytarmanın doğuracağı sonuçlar üç kategoride incelenmektedir: iş performansına etkisi, tükenmişliğe etkisi ve iş yükümlülüğüne etkisi.

2.4.1. İş Performansına Etkisi

Sanal kaytarma davranışı üyelere ve kurumlara yardım sağlamakla beraber, verimlilik konusunda bazı sorunlu pozisyonları da birlikte getirmiştir. Çalışmaların bazıları iş görenlerin iş performansına, iş görenlerin iş tatmine, çalışanların boş vakitlerini değerlendirmesine ve mutluluğuna olumlu etki yarattığını ifade ederken, bazı çalışmalar da kurumlara milyonlar kaybettirebilecek ve kurumda güvenlik açığı oluşturabilecek bir kavram olarak nitelendirilmiştir (Gülduran, 2018: 15).

İş yerlerinde internetin kullanıma başlamasıyla çalışan performanslarının ortaya çıkışında göstermiş oldukları gayret arasındaki ayrımı yapmak zorlaşmıştır. Üretim odaklı işgören örgütlerinde performans ile gayret arasındaki ölçümü yapmak kolaydır. Bu bağlamda bazı farklı örgütlerde çalışanların daha özgür çalışma olanaklarına sahip olmaları performanslarının ölçümünde çaba yerie samimiyet rol oynamaktadır. Bu tarzdaki örgütlerde işe çalışanların samimiyetleri ortaya koydukları çaba ve performansı etkilediğinden, işgörenler çalışıyormuş gibi gösterip sanal kaytarmaya yönelebilirler (Altınışık, 2019: 23).

Bazı araştırmalar ise chat yapmanın ve mailleşmenin performansla negatif yönde bir etkileşimi olduğunu göstermiştir. Çünkü bu eylemlerin alışkanlık yapabilme doğası bireyin dikkatini gerektirir (Özdemir, 2017: 43). İnternete karşı bağımlı olma durumu kurum için büyük problemlere sebebiyet verebilmektedir. Bağımlılığa sebep olan internet davranışları performans düşüklüğüne, depresyon ve anksiyeteye sebebiyet gösterebilir. Bu bağlamdaki davranışlar sanal kaytarma davranışlarını sürekli bir hale getirebilmektedir. Bireylerin memnuniyetsizlikleri, can sıkıntıları ve bağımlılık durumları bu davranışı sergilemelerine sebep olmaktadır (Çakırlar, 2020: 58).

Sanal kaytarma, işletmeler için verimlilik kayıpları ya da yüksek maliyetler gibi olumsuz neticeleri barındırdığı zaman yıkıcı oldukları öne sürülmektedir. Çalışanların niyeti katkılarını azaltmak ya da işten kaytararak örgütlere karşı misilleme yapmaksı siber kaytarma oldukça zarar verici davranış şeklinde kabul edilmektedir (Sıçrar, 2017: 26).

2.4.2. Tükenmişliğe Etkisi

Tükenmişlik günümüzde çalışanlar üzerinde stresli iş yaşamından dolayı oldukça fazlalaşmaktadır. Tükenmişlik, iş şartlarına gereğinden fazlaca duygusal gayret harcayan çalışan üzerindeki zihinsel, fiziksel ve duygusal çöküş halidir (Şeker, 2019: 22)

İş taleplerinin iş kaynaklarına nazaran daha fazla olduğu dönemlerde, tükenmeyi engellemek için iyileşmeye ihtiyaç duyulmaktadır. Sanal kaytarma bu süreçte bir rol oynayabilir ve çalışanın refahı üzerinde olumlu bir tesire neden olabilir. Tükenmeyle bağlantılı olarak siber aylaklık bu nedenle bir mikro kırılma işlevi görebilir. Bridegan'a göre, molaların memnuniyetsizliği azalttığına ve dolayısıyla üyelerin yorgunluğu açısından dikkate alınması gerektiğine inanılmaktadır. Bu ilişkinin bir örneği literatürde bulunur: oyunların çalışma sırasında iyileşme potansiyeli gibi. Siber aylaklık, çalışanın pilini şarj etmek için bir kurtarma davranışı olarak benimsenir ve bu sebeple çalışanın refahı üzerinde potansiyel olumlu sonuçları vardır (Doorn, 2011: 15).

2.4.3. İş Yükümlülüğüne Etkisi

İşgörenlerin iş yükü ve algıladıkları iş yükü farklılık gösterebilmektedir. Algılanan iş yükü, kişinin üzerine yüklenen işin normalden fazla olduğuna yönelik algısı şeklinde tanımlanmaktadır. Algılanan iş yükünde görülen farklılıklar sanal kaytarma davranışını etkilemektedir. Lee vd. (2004) işgörenlerin, iş yüklerinin fazlalaştırılması ile sanal kaytarmaya yönelmenin azalacağını ileri sürmüştür. Bu bağlamda iş yoğunlukları olan çalışanların sanal kaytarma davranışına yönelmek için fırsat bulamayacak ve iş yükü, çalışan ile sanal kaytarma arasında bariyer rolünü üstlenecektir. Buna karşın farklı bir çalışmada ise zorlayıcı iş yükünün, çalışanların iş motivasyonunu olumsuz yönde etkilediği ve tükenmişliğin ortaya çıktığı gözlemlenmiştir (Demirçelik, 2022: 53).

İş yükümlülüğü, kurumsal amaçların sürekliliğine katkıda bulunmak adına işgören ve yöneticilerin birbiri için fazladan yol kat ettikleri yararlı çift yönlü bir ilişki olarak tanımlanmaktadır (Öçal, 2018: 172).

Lim ve Chen 'in göz atma ve e-posta gönderme etkinliklerini ayırt eden makalesinde, tarama etkinliklerinin işe bağlılıklarıyla pozitif anlamda ilişkili olduğu, e-posta gönderme

etkinliklerinin ise işe bağlılık düzeyini azalttığı bulunmuştur. Lim ve Chen ‘in sonuçları, böylece sanal kaytarma faaliyetlerinin iş yükümlülüğü üzerindeki etkide rol oynadığını göstermiştir (Özcan, 2019: 29).

2.5. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞININ HUKUKİ BOYUTU

Mesai saatlerinde iş ile alakası bulunmayan bilgi teknolojilerinin ve internet kullanımlarına ilişkin davalar sanal kaytarmanın hukuki boyutları olarak ele alınırken, mesai saatlerinde işle alakasız internet ve bilgi teknolojilerinin kullanımlarına ilişkin davalardaki eylemler sanal kaytarma davranışları içerisinde değerlendirilmiştir (Kırtay, 2019: 30). Örgütler, çalışanlarına iş dışı amaçlarla internet kullanımı nedeniyle yazılı ve sözlü uyarı, kınama, aylıktan kesme, işten çıkarma gibi değişik türlerde cezalar vermektedirler (Kanık, 2019: 31).

Sanal kaytarma işletmelerde gerçekleştirilen eylemlere göre işletmeye farklı düzeylerde zarar vermektedir. Kurumu hukuki davalar ile karşı karşıya getirmekte, işletmeyi hukuki yükümlülükler altına sokmaktadır. Program çökertme, sanal hırsızlık, ırksal taciz, dolandırıcılık, güvenlik ihlalleri, telif hakkı problemleri, farklı kurum veya örgütlerin özel datalarına yasa dışı yollardan ulaşma” işletmeler tarafından negatif etkilere sebebiyet vermektedir (Haberdar, 2019: 10; Özücü ve Yıldız, 2014: 101).

Yargıtay kararlarının yapılan hangi eylemler sonucunda davalarda geçerli olduğu ve bu davalar neticesinde doğan hukuki işlemler tablo 3’de kısaca açıklanmaya çalışılmıştır.

Tablo 4. Yıllara Göre Sanal Kaytarma Türleri ve Yapılan Hukuki İşlemlerin Gerekçesi

Yıl/Karar Tarihi	Sanal Kaytarma Türü	Hukuki İşlemin Gerekçesi
1997/1518	Boş vakitlerde kişisel yazılımını işyerinin bilgisayarında kişisel istekleri için kullanma	İyi niyet üzerinden değerlendirme yapılmış ve iş sözleşmesi feshedilmemiştir.
2004/28069	Uygunsuz içerikli resimler ve sözler barındıran e-mailler gönderme	İş K. 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
2005/3763	İşverene uygun olmayan tabirler içeren e-mail gönderme ve daha sonrasında —izinsiz olarak— işveren bilgisayarından işveren tarafından görülmeden ilgili e-maili silme	İş K. 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir

2005/9918	Kurum dışından lisanslı olmayan programları temin edip kurumdaki bilgisayara yükleme ve kurumdaki bilgisayarlarda video izleme	İş Kanunun 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
2006/5532	Müşterek kullanımda yer alan bilgisayarı kullanarak internette uygun olmayan sayfalarda film izleme ve öteki mesai arkadaşlarına da izletme	İş Kanununun 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir. Tanık beyanı veya feshin dayandığı nedenlerin ispatlanması olabilir
2006/26792	Mesai saatleri içerisinde internet üzerinden bahis sitelerini ziyaret etmek	İş Kanununun 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
2006/30446	Bilgisayar üzerinden işyeri ile alakalı kayıt ve hesapları eskiden aynı kurumda çalışıp ayrılan üçüncü kişiler ve ortaklar ile "Messenger" aracılığıyla iletme	İş Kanununun 25/II b, d ve e fıkraları gereğince iş sözleşmesini haklı sebeplerden hemen feshi ve feshin dayandığı nedenlerin ispatlanması
2007/2011	Sendika ile alakalı bir mevzuyu indirme ve elektronik posta aracılığıyla da öteki arkadaşlarına iletme	İş Kanununun 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
2007/9601	İnternet üzerinden sohbet etme (chat) ve sohbet sırasında da kişisel fotolarını karşı tarafa iletme	İş K. 25/II b, d ve e fıkraları gereğince iş sözleşmesini haklı sebeplerle hemen feshi ve feshin dayandığı sebeplerin ispatlanması; aksi durumda 818 sayılı Borçlar Kanunu'nun 325. maddesi uyarınca indirime gidilerek sonuca varılması
2007/30241	Elektronik kayıt altına alınan bazı yazıları kendi bireysel elektronik postası (e-mail) üzerinden birçok mesai arkadaşına iletme	Toplu İş Sözleşmesi'nin eki niteliğindeki iç yönetmeliğe (37/30 maddesi) ve İş Kanununun 18. maddesi gereğince haklı sebeplerle fesih
2008/5294	Yasaklı web sayfalarına girerek pornografik videoları ve resimleri kurumun veri tabanına indirme ve yükleme	İş K. 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
2008/21177	Bilgisayarda sohbet etme, oyun oynama, bahis sitelerine ve müstehcen sitelere girme	İş K. 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
	İş görenin kişisel web sayfası oluşturması, web sayfasında	

2008/29779	kurumun faksına yer vermesi, mesai saatleri içinde fazlaca mail göndermesi veya alması	İş Kanununun 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
2008/30555	Birincil görevleri dışında ilgisiz mail yazışmaları ve internetle uğraşma	İş Kanununun 18. maddesi gereğince haklı sebeplerle fesih; fakat fesih için gerekli makul sürenin geçmesi neticesinde feshin geçersizliği ve işe iade
2009/12393	İnternet oyun ve alışveriş sayfalarına girme, iş sözleşmesi iptal edilen bir çalışan ile elektronik ortamda karşılıklı olarak gönderilen maillerde işverenin namusuna ve şerefine dokunacak sözler söylemek ve gerçek olmayan istinatlarda bulunma	İş Kanununun 25/II b fıkrası gereğince iş sözleşmesini geçerli sebeplerle hemen feshi, İş Kanununun 18. maddesi gereğince haklı sebeplerle fesih ve iş sözleşmesinin eki niteliğini taşıyan iç yönetmeliğin ihlali
2010/14752	Sürekli olarak msn ile işle alakası bulunmayan görüşmelerde bulunmak	İş Kanununun 25/II bendi gereğince iş sözleşmesinin geçerli sebeplerle hemen feshi ve feshin dayandığı nedenlerin ispatlanması
2010/36828	Oyun oynama, film izleme, internet üzerinden işveren ve kurum üyeleri hakkında hakaret içeren, şeref ve haysiyet kırıcı yazışma (sohbet etme)	İş Kanununun 25/II bendi gereğince iş sözleşmesinin geçerli sebeplerle hemen feshi gerçekleştirilebilir
2010/37399	Mesai saatlerinde müşterilerle internet üzerinden futbol bahis oyunu oynama, müzik dinleme ve kurumun çeşitli alanlarında da alıcılarıyla bu oyunu oynama	İş Kanununun 18. maddesi gereğince geçerli sebeplerden ötürü iş sözleşmesinin feshi gerçekleştirilebilir
2010/37516	E-mail (elektronik posta) üzerinden iş sözleşmesi iptal edilen önceki bir iş görenle işveren hakkında hakaret ve kurum hakkında söylenmemesi gereken bilgiler veren yazışmalarda bulunmak	İş Kanununun 25/II bendi gereğince iş sözleşmesinin geçerli sebeplerle hemen feshi
2012/6935	İşveren üzerinden hakaret niteliğinde yazışmalarda bulunma (sohbet etme)	İş Kanununun 25/II b fıkrası gereğince iş sözleşmesini geçerli sebeplerle hemen feshi; fakat fesih için haklı makul sürenin geçirilip geçirilmediğinin araştırılması
	Kurumun bilgisayarında kişisel mimari proje çizmek ve işveren	İş Kanununun 18. maddesi gereğince haklı sebeplerle fesih; fakat fesih için gerekli makul

2012/15875	hakkında başka bir firmayla alakalı yazışmaların (sohbetlerin) bulunması	sürenin geçmesi neticesinde feshin geçersizliği ve İş Kanununun 17. Maddesi uyarınca “sürelî fesih” şartlarının yerine getirilmesi
------------	--	--

Kaynak: (Yıldız ve Yıldız, 2015:10-11).

İşveren tarafından çalışana örtülü veya açıkça izin verilmedikçe işyeri araç ve gereçlerini bireysel amaçlar doğrultusunda kullanımı yasaklanmıştır. Bu alışveriş yapmak, oyun oynamak, isterse de haber sayfalarında gezinmek olsun vs. herhangi bir şeyi değiştirmemektedir. Fakat işveren bireyin 6 ay zaman zarfında bu tarz sitelere girdiğini öğrenmesine rağmen göz ardı edip her hangi bir uyarıda bulunmuyorsa bu durum çalışana örtülü izin verdiği anlamına gelmektedir. Bu şekil bir durumda işveren çalışanın işyeri araç ve gereçlerini iş dışında kullanmasını öne sürerek iş sözleşmesini feshedemez (Özcan, 2017:299).

Yargıtay 9. Hukuk Dairesi’nin 2004 ile 2014 yılları arasında kurumda çevrimiçi oyun oynama, cinsellik içeren bazı verileri kurum bilgisayarına indirme, , film izleme, bahis web sayfalarına girme, oyun oynama, mesai saatleri içerisinde alışveriş yapma, internet üzerinden amirleri ve mesai arkadaşları ile ilgili hakaret içeren yazışmalarda bulunma gibi davranışları Yargıtay suç olarak nitelendirilmiş ve iş sözleşmesinin feshine karar verilmiştir (Altınışık, 2019: 22).

3. BÖLÜM

SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Bu bölümde, alan araştırmasına konu olan İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinin belirlenmesine yönelik gerçekleştirilen uygulamanın; amacı, önemi, modeli, evreni, örnekleme ve yapılan analiz sonuçları açıklanmaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı; sınır kapılarındaki çalışanların mesai saatleri içerisindeki iş dışı amaçlarla internet kullanım davranış düzeylerini, kullanım gereçlerinin iş tatmini davranışını ne derecede etkilediğini tespit etmektir.

Son yıllarda bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile birlikte iş hayatına bilgisayar ve internetin girmesiyle artan kullanımı kalite ve üretkenlik artışına olumlu etki yaratması gibi durumlar ortaya çıkmıştır. Ancak bireylerin çalışma saatleri içerisinde iş ile ilgisi bulunmayan faaliyetlerle boşa harcanan zaman, artan maliyetler, verimlilikte yaşanan kayıplar ve kurumu yasal yükümlülüklerle karşı karşıya getirebilecek sorunlara neden olabilmektedir.

Sanal kaytarma ve iş tatmini kavramları ile ilgili ayrı ayrı birçok araştırma yer alırken iş tatmininin sanal kaytarma davranış ilişkisinde nasıl bir etkisinin olduğu konusunda yeterince çalışma bulunmamaktadır. Araştırmanın odak noktası iş yerinde internet aracılığıyla sanal kaytarma davranışlarının olası sebeplerini ve neticelerini ortaya koymak, iş tatmininin sanal kaytarma davranışındaki etki düzeyini belirlemektir.

3.2. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ

Araştırmada yapısal geçerliliğini belirlemek için faktör analizi, kullanılacak ölçeklerin güvenilirliğini tespit etme açısından Cronbach Alfa katsayısına bakılmıştır. Çalışmada oluşturulan hipotezlerin doğruluğunun tespit edilmesi amacıyla Pearson korelasyon analizi ve regresyon analizleri uygulanmıştır. Ayrıca demografik değişkenler olan cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitimin İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışı üzerindeki Etkisine karşı algılarında farklılık olup olmadığının tespiti amacıyla uygulanan t testi analizi ve tek yönlü varyans (ANOVA) analizleri uygulanmıştır. Analizler neticesinde verilerin değerlendirilmesi yüzde, standart sapma, sayı ve ortalamalar kullanılmıştır. Araştırma Ardahan il sınırları içerisinde bulunan sınır kapılarında görev yapan kamu ve

özel sektör çalışanlarına yapılacak olup örneklem, basit tesadüfi örneklem tekniği baz alınarak hesaplanmıştır.

Ardahan Çıldır Aktaş ve Posof Türkgözü Sınır kapıları henüz tam kapasite ile çalışmadıkları göz önüne alındığında diğer sınır kapılarındaki iş yoğunluğuna sahip değildirler¹.

Uluslararası literatürde; aşırı iş yüküne bağlı olarak orta ve düşük seviyede iş tatminin sanal kaytarma davranışını artıracağını savunan çalışmaların yanında (Korzynski ve Protsiuk,2022: 3) iş tatmini yüksek olan çalışanların sanal kaytarma davranışlarına yöneleceğini gösteren çalışmalar da mevcuttur (Askew, 2012: 23). Oyun, kumar gibi olumsuz sanal kaytarma faaliyetlerinin iş tatmini ve iş performansını olumsuz etkileyeceği aşikârdır. Ancak makul ölçülerde olmak üzere e-posta gönderme, bilgi amaçlı internet sitelerinde gezinme gibi sanal kaytarma davranışlarının pozitif etkileri olduğunu gösteren çalışmalar da mevcuttur. Sanal kaytarma çalışanın işyerindeki stres etkenleriyle başa çıkmasına olanak tanıyan kısa ve gönüllü bir ara verme işlevi görmektedir ve böylece çalışanlar için artan memnuniyet ve azalan işten ayrılma niyeti gibi olumlu etkiler sunabilmektedir (Zacher vd, 2014; 294; Andel vd, 2019: 126).

Ulusal literatürde incelendiğinde ise yine makul ölçüde sanal kaytarmanın inovasyona olumlu etkisi olduğu da bilinmektedir (Yıldız ve Yıldız, 2016: 112-113).

Özdemir, 2016 yılında Sanal kaytarma bağımlı değişkeninin iş tatmini bağımsız değişkenine etkisinin tespit edilmesine yönelik çalışmasını sunmuştur. Araştırmada ulaşılan bulgular neticesinde sanal kaytarma davranışlarının iş tatminine pozitif etkisinin olduğu görülmüştür.

Yılmaz, 2018 yılında Sanal kaytarma bağımlı değişkeni ile iş tatmini bağımsız değişkeni arasındaki ilişkinin tespitine yönelik bir araştırmada bulunmuştur. Elde edilen bulgular neticesinde seyahat acentesindeki çalışanların sanal kaytarma davranışları ile iş tatminleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin olduğu gözlenmiştir.

Arpacıoğlu, 2019 yılında Sanal kaytarma bağımlı değişkeni ile iş tatmini bağımsız değişkeni arasındaki ilişkinin tespitine yönelik çalışmasını sunmuştur. Yapılmış olan çalışma neticesinde sanal kaytarma davranışlarının alt boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

¹ <https://www.und.org.tr/sinir-kapilari-yogunluk-durumu> Erişim Tarihi: 01.02.2021

Gezer ve Barutçu'nun 2020 yılında Sanal kaytarma bağımlı değişkeni ile iş tatmini bağımsız değişkeni arasındaki ilişkinin tespitine yönelik araştırmaları yer almıştır. Yapılan araştırma kapsamında sanal kaytarma davranışının iş tatminine yönelik pozitif ilişkinin olduğu gözlenmiştir.

İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkinin tespiti amacıyla daha önce konu hakkında benzer değişkenler ile yapılan yukarıdaki çalışmalar ve elde edilen bilgiler ışığında araştırmanın hipotezleri aşağıda gösterildiği gibi belirlenmiştir.

H₁: “İş Tatmini Sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir”.

H_{1a}: “İş tatmini sanal kaytarmanın alt boyutu olan önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkiler”.

H_{1b}: “İş tatmini sanal kaytarmanın alt boyutu olan önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkiler”.

H_{1c}: “İş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

H_{1d}: “İş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

H_{1e}: “İş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

H_{1f}: “İş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

H₂: “Katılımcıların İş Tatmin algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir”.

H₃: “Katılımcıların Sanal Kaytarma algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir”.

İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinin belirlenmesine yönelik araştırma kapsamında belirlenen model aşağıdaki gibidir.

verilerle sınırlanmıştır. Bu bağlamda araştırma bulgularını tüm çalışanlara yönelik genelleme yapmak yanlış olacaktır.

3.4. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu kısımda araştırma kapsamında yapılan çalışmalar neticesinde araştırmanın evreni ve örneklem seçimine, anket formlarının oluşturulmasına, ölçeklere ilişkin faktör analizine ve güvenilirlik analizinin sonuçlarına yer verilmiştir.

3.4.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırma evrenini Ardahan ili kapsamında bulunan iki sınır kapısı çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örneklem seçimi uygulanmıştır. Ardahan ilinde bu kurumda çalışanların sayısı 254 olduğundan aşağıdaki formülde en az kaç anket çalışması yapılması gerektiğine dair hesaplamalar yapılmıştır.

$$“n” = \frac{“N.Z^2.P.Q”}{“d^2.(N-1)+ Z^2.P.Q”}$$

Formülde bulunan simgelerden;

n = Örneklem büyüklüğünü,

N = Ana kütle hacmini,

Z = Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde z tablosunda bulunan teorik değeri,

P = Ana kütle oranının tahmini,

Q = Gerçekleşme oranını, (1-p)

d = Örneklem hatası göstermektedir (Bayram. , 2017: 25).

$$\frac{254.(1,96)^2.(0,5).(0,5)}{(0,05)^2.(254-1)+(1,96)^2.(0,5).(0,5)} \cong 153$$

Şeklinde olması gerektiği tespit edilmiştir. Araştırma örnekleminin tespiti için <https://www.surveysystem.com/sscalc.htm> adresinde bulunan hesaplama yararlanılarak elde edilen sonucun doğruluğu teyit edilmiştir. Araştırmada basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak 245 anket işgörenlere dağıtılmıştır. Araştırma kapsamında dağıtılan soru formlarından 236 adet soru formu elimize ulaşmış ve anketler analiz için kullanılmıştır.

3.4.2. Anket Formlarının Oluşturulması

Yapılan literatür taraması neticesinde araştırma konusunda yer alan değişkenlere uygun sağlıklı verilerin oluşturulması açısından yaygın olarak kullanılan ölçeklerden faydalanılmıştır.

Soru formunda ifadelerin ölçülebilmesi için 5’li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Soru formu dört bölümden oluşup, ilk bölümünde işgörenlerin demografik özelliklerini belirleyen 5 soru yer almaktadır. Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş tatmininin sanal kaytarma davranışına etkisinin belirlenmesi amacıyla anket yöntemi uygulanmıştır.

İkinci bölümde Sanal Kaytarma boyutu için Örucü ve Yıldız (2014)’ın “İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma” adlı makalelerinde daha önceki çalışmalarda kullanılan ölçeğin belirli soruları alarak geliştirdikleri “Sanal Kaytarma Ölçeği” kullanılacaktır. Örucü ve Yıldız tarafından uygulanan anketin ilk 8 sorusunda önemli ve sonraki 6 sorusunda ise önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri ölçülmektedir.

Üçüncü bölümde ise Veis vd. (1967) tarafından iş tatmin düzeylerini ölçmeye yönelik geliştirilen, Baycan (1985) tarafından Türkçe ’ye çevrilerek güvenilirlik ve geçerlilik analiz çalışmaları yapılmış, 20 sorudan oluşan “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” kullanılacaktır. Minnesota iş tatmini ölçeği 12 sorusu içsel tatmini, 8 sorusu ise dışsal iş tatmininin belirlenmesine yönelik oluşturulmuştur. Anket formunda kullanılan ölçüm araçlarının hepsinde beşli Likert ölçeği kullanılmıştır.

Oluşturulan anket formu tezin eklerinde sunulduğu üzere gerekli etik kurul izni ve idari izinler alındıktan sonra Mart-Nisan 2021 tarihlerinde uygulanmıştır. Bu süreçte Covid-19 Pandemesi’nin etkilerinin sürmesi sebebiyle anketler çalışanlara tarafımca dağıtılmış ve sonra toplu olarak anketler alınmıştır. Anketlerdeki bilgilerin anonim kalacağı çalışanlara önceden belirtilmiş ve bu konuda güvence verilmiştir.

3.4.3. Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi (AFA) Sonuçları

Faktör analizi, verilerin fazla sayıdaki birbiriyle ilişkisi olan özellikleri arasından, birlikte ele alınan, birbiri ile ilişkisiz ancak bir olayı açıklamak için yararlanılacak olanları bir arada gruplayarak yeni bir ifadeyle, faktör olarak tanımlanabilmeyi sağlayan yöntemlerdendir. Faktör analizinde iki temel amaç yer almaktadır. Bunlar; değişken sayısını düşürmek ve değişkenlerin birbiri ile ilişkisinden faydalanarak bazı yeni yapıların oluştuğunu göstermektir (Patır, 2009: 70). İki uygulamadan sözedilmektedir. Bunlardan ilki “Keşfedici Faktör Analizi”, yeni oluşturulmuş veya farklı dillerden tercüme edilmiş

ölçekleri temsil eden ifadelerin temelini oluşturan faktör yapılarını ortaya çıkaran ve keşfetmeyi ifade ederken, “Doğrulamalı Faktör Analizi” ise daha öncesinde kullanılan ölçeğin güncel olan çalışma içinde kullanıldığında orijinal faktör yapısı ile uyum sağlayıp sağlamadığına, uyum sağlıyorsa ne derece uyum sağladığını denetlemektedir. Sosyal bilimlerde faktör analizi ölçümlerin geçerliliğini ve kalitesini ifade etmek için yapılan analizlerdendir (Yaşlıoğlu, 2017: 75).

Verilerin faktör analizi için uygunluğunun denetlenmesinde bazı gereklilikler söz konusudur. Faktör analizinin yapılabilmesi için değişkenler arasında yüksek düzeyde korelasyon ilişkisinin bulunması gerekmektedir. Bu ilişkinin yeterli olup olmadığını Bartlett testi karar vermektedir. Bartlett testinde p değeri 0,05 ifadesinden küçükse verilerde faktör analizi yapılması uygundur. Başka bir faktör analizinin uygunluğu gösteren analiz ise Kaiser-Meyer-Olkin testidir. Bu test değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusallığını ve gücünü ortaya koyan korelasyonun, faktör analizi yapılmasının olanaklı olup olmadığı ifade edilmektedir. KMO değeri 0 ile 1 arasında yer alırken alt sınırı 0,50 kabul edilmektedir. Bu değer 1’e yaklaşması mükemmel seviyeyi göstermektedir (Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008: 86; Hanaylı, 2020: 112-113).

Tablo 5. KMO Değeri ve Açıklamaları

KMO Değeri	Açıklaması
0,80 ve üzeri	Mükemmel değeri
0,70 ve 0,80 arasında	İyi değeri
0,60 ve 0,70 arasında	Orta değeri
0,50 ve 0,60 arasında	Kötü değeri
0,50’den aşağısında	Kabul edilemez

Kaynak: (Hanaylı, 2020: 113).

Yukarıdaki bilgiler doğrultusunda, faktör analizine geçmeden önce örneklemin faktörleştirmeye uygunluğunu belirlemek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. KMO testi sonucunda ulaşılan veriler aşağıda yer almaktadır.

Sanal kaytarma ölçeğinin ardından iş tatmini ölçeğinin faktör analizi öncesi Kaiser-Meyer-Olkin analiz sonucuna bakılarak uygunluğu test edilmiştir. Analiz sonucuna aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 6. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett's Testi	Test
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	,875
Bartlett's Test	3445,514

Tablo 6'daki test sonucuna göre Kaiser-Meyer-Olkin değerinin ,875 olduğu görülmektedir. Bu neticeye göre iş tatmini ölçeğinin faktör analizine uygunluğu mükemmel düzeyde olduğu sonucuna varılmıştır. Analiz neticesinde oluşan faktör ve mevcut faktörlerin toplam varyansına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 7. İş Tatmini Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonucu Açıklanan Toplam Varyanslar

Döndürme İşleminde Sonraki Sonuçlar			
Faktör	Toplam	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans Açıklama Oranı
İçsel İş Tatmini	7,375	36,873	36,873
Dışsal İş Tatmini	4,690	23,452	60,325

Tablo 7' de yer alan iş tatmini ölçeğine yapılan analizde ifadelerin toplam varyansı açıklarken ne kadarlık kısmını oluşturduğu gösterilmektedir. Bunun neticesinde sanal kaytarma ölçeğini oluşturan ifadeler 2 faktörde meydana gelmektedir ve bu faktörler toplam varyansın %60,33'unu açıklamaktadır. İş tatmininin alt boyutlarından içsel tatmin toplam varyansın %36,87'sini, dışsal tatmin ise %23,45'ini açıklamaktadır. İş tatmini ölçeğindeki ifadelerin faktör yüklerine aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 8. İş Tatmini Ölçeği Döndürülmüş Bileşenler Matrisi

İfadeler	İş Tatmini Ölçeği Boyutları	
	İçsel İş Tatmini	Dışsal İş Tatmini
İstatmini3	,868	
İstatmini12	,863	
İstatmini10	,850	
İstatmini9	,839	
İstatmini4	,838	
İstatmini20	,818	
İstatmini16	,772	
İstatmini7	,729	
İstatmini11	,720	
İstatmini15	,692	
İstatmini2	,685	

İstatmini1	,579	
İstatmini6		,798
İstatmini17		,775
İstatmini19		,771
İstatmini8		,714
İstatmini5		,710
İstatmini14		,709
İstatmini18		,684
İstatmini13		,619

Tablo 8' de yapılan analiz sonucunda **birinci faktörü (içsel tatmin)** 1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12, 15, 16 ve 20. maddeler oluşturmaktadır.

İkinci faktörü (dışsal tatmin) ise 5, 6, 8, 13, 14, 17, 18 ve 19. maddeler açıklamaktadır.

Tablo 9. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett's Testi	Test
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	,872
Bartlett's Test	1345,974

Tablo 9 incelendiğinde, Kaiser-Meyer-Olkin değeri sanal kaytarma ölçeğine yönelik yapılan test sonucunda ,872 olduğu görülmektedir. Bu değer faktör analizine uygunluğu yönünden bakıldığında mükemmel seviyeye denk geldiğini göstermektedir. Sanal kaytarma ölçeğinin normal faktör desenini ifade etmek için döndürme yöntemlerinden dik döndürme yönteminin seçeneklerinden en yüksek değişkenlik (varimax) seçilmiştir. Sanal kaytarma ölçeğine yönelik faktör analizi neticesinde ortaya çıkan faktör ve açıklanan toplam varyans oranları aşağıda gösterilmiştir.

Tablo 10. Sanal Kaytarma Ölçeğine Yapılan Faktör Analizi Sonucu Açıklanan Toplam Varyanslar

Döndürme İşleminde Sonraki Sonuçlar			
Faktör	Toplam	Varyans Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans Açıklama Oranı
Önemli Sanal Kaytarma	4,223	32,488	32,488
Önemsiz Sanal Kaytarma	3,042	23,403	55,891

Tablo 10'da sanal kaytarma ölçeğine yapılan analizde ifadelerin toplam varyansı açıklarken ne kadarlık kısmını oluşturduğu gösterilmektedir. Bunun neticesinde sanal

kaytarma ölçeğini oluşturan ifadeler 2 faktörde meydana gelmektedir ve bu faktörler toplam varyansın %55,89'unu açıklamaktadır. Sanal kaytarmanın alt boyutlarından önemli sanal kaytarma toplam varyansın %32,49'unu, önemsiz sanal kaytarma ise %23,4'ünü açıklamaktadır. Sanal kaytarma ölçeğindeki ifadelerin faktör yüklerine aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 11. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

İfadeler	Sanal Kaytarma Ölçeği Boyutları	
	Önemli Sanal Kaytarma	Önemsiz Sanal Kaytarma
Sanal1	,700	
Sanal2	,859	
Sanal3	,670	
Sanal4	,838	
Sanal5	,822	
Sanal6	,739	
Sanal7	,613	
Sanal9		,621
Sanal10		,649
Sanal11		,729
Sanal12		,684
Sanal13		,650
Sanal14		,775

Analiz neticesinde elde edilen verilere göre *birinci faktör (önemli sanal kaytarma)* 1, 2, 3, 4, 5, 6 ve 7. maddelerden oluşmaktadır.

İkinci faktör (önemsiz sanal kaytarma) ise, 9, 10, 11, 12, 13 ve 14. maddelerden oluşmaktadır.

3.4.4. Ölçeklere İlişkin Güvenirlik Analizi Sonuçları

Güvenirlik analizi, bir ölçümün güvenilirliği onun tutarlılığını ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle güvenilirlik analizi bir ölçekte bulunan maddelerin birbiri arasındaki iç tutarlılığı belirler ve bu maddelerin birbiri ile arasındaki ilişkiler yönelik bilgi vermektedir. Analizden edilen veri grubunda ölçüm hatası bulunmuyorsa, güvenilirlik katsayısını bire eşitleyecek şekilde ve gözlenen skordaki değişkenliğin tamamı ölçümden kaynaklanan hatalarda güvenilirlik katsayısı sıfıra eşit şekilde çıkacaktır. Bundan ötürü güvenilirlik katsayısı devamlı 0 ile 1 arasında değer alacaktır. Soru grupları içinde yaygın olarak tercih edilen yöntem içsel güvenilirlik dizini Cronbach Alpha'dır. Bu değer 0,70'in üzerindeki ölçeklerin içsel tutarlılığa sahip olduğu, ölçeklerin güvenilir olduğunu ifade etmektedir (Bayram, 2017:193-194).

Araştırmada kullanılan Sanal Kaytarma Ölçeği ve Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin güvenilirlik, Cronbach Alpha değerleri hesaplanarak analiz edilmiştir. Tablo12’de sanal kaytarma ölçeği ve Minnesota iş tatmini ölçeklerinin iç tutarlılık katsayıları gösterilmektedir.

Tablo 12. Boyutlara Ait Güvenirlik Analizleri

Boyutlar	Soru Sayısı	Ortalama	Cronbach Alpha
İş Tatmini	20	3,283	,918
Sanal Kaytarma	13	2,515	,874

3.5. BULGU VE YORUMLAR

Bu bölümde İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinin tespiti amacıyla gerçekleştirilen uygulama kapsamında elde edilen verilerin analiz sonuçları ve yorumları ölçeklerinin IBM SPSS paket programı kullanılarak gerçekleştirilen betimsel istatistik sonuçları paylaşılmıştır.

3.5.1. Demografik Değişkenlere Dair Frekans Analizleri

İlk olarak araştırma kapsamında ankete katılanların demografik özelliklerinden cinsiyet değişkeni ele alınmıştır.

Tablo 13. Katılımcıların Cinsiyetlerine Yönelik Frekans Dağılımları

Özellik	Kişi Sayısı	Dağılım
Kadın	54	22,9
Erkek	182	77,1
Toplam	236	100,0

Tablo 13’de yapılan analiz neticesinde ankete katılan işgörenlerin %23’i kadın, %77’si erkek katılımcıdan oluşmaktadır. Ankete katılan kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha düşük sayıda olduğu görülmektedir. Örnekleme kadın çalışanlara oranla erkek çalışanlar daha fazla yer almaktadır. Erkek çalışanlar kadın çalışanların üç katı kadar fazla olması ileride yapılacak olan Bağımsız T testinde de kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha az etki yaratması sonucuna ulaşılacağı öngörülmektedir.

Tablo 14. Katılımcıların Medeni Durumuna İlişkin Frekans Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı	Dağılım
Evli	154	65,3
Bekar	82	34,7
Toplam	236	100,0

Tablo 14’deki analizde katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %65,3 evli olarak örneklemin çoğunluğunu oluştururken, %34,7’sini bekarlar oluşturmaktadır.

Tablo 15. Katılımcıların Yaşlarına Yönelik Frekans Dağılımı

Yaş	Kişi Sayısı	Dağılım
20-29	49	20,8
30-39	149	63,1
40-49	34	14,4
50 üzeri	4	1,6
Toplam	236	100,0

Tablo 15’de katılımcıların 20-29 yaş aralığının %20,8’i, 30-39 yaş aralığının %63,1’i, 40-49 yaş aralığının %14,4’ü, 50 ve üzeri yaş aralığının da %1,6’sı oranını kapsamaktadır.

Veriler göz önüne alındığında 20-39 yaş aralığındaki katılımcıların anket çalışmasına daha yoğun katılım sağladıkları görülmüştür.

Tablo 16. Katılımcıların Eğitimlerine İlişkin Frekans Dağılımı

Eğitim	Kişi Sayısı	Dağılım
Lise	8	3,4
Ön Lisans	51	21,6
Lisans	157	66,5
Y.Lisans	20	8,5
Toplam	236	100,0

Yukarıda yer alan tabloda katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde çalışanların %16,1’i lise, 18,6’sı ön lisans, %58,9’u lisans ve %6,4’ü yüksek lisans mezunlarından oluşmaktadır.

Tablo 17. Katılımcıların Kurum Frekans Dağılımı

Sektör	Kişi Sayısı	Dağılım
Kamu	180	76,3
Özel	56	23,7
Toplam	236	100,0

Tablo 17’deki analizde katılımcıların sektör dağılımına yönelik yapılan incelemede %76,3’lük gibi büyük bir kısmın kamu sektöründe geriye kalan %23,7’lik kısmın ise özel sektörde çalıştığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 18. Katılımcıların Kurumda Çalışma Sürelerine Yönelik Frekans Dağılımı

Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	Dağılım
1 yıldan az	7	3,0
1-5	93	39,4
6-10	105	44,5
11-15	21	8,9
16-20	5	2,1
21 yıl üzeri	5	2,1
Toplam	236	100,0

Katılımcıların çalıştıkları kurumdaki görev sürelerine bakıldığında büyük bir kesimin (%39,4) 1-5 yıl ve (%44,5) 6-10 yıl arasında kurumlarında çalışmaya devam ettikleri görülmektedir. Çalışanların %3'ü 1 yıldan az, %8,9'u 11-15 yıl, %2,1'i 16-20 yıl, %2,1'i 21 yıl ve üzeri çalışanın kurumda görev yaptıkları görülmektedir.

3.5.2. Ölçeklere Dair Tanımlayıcı Bulgular

Tanımlayıcı analizler, dağılımların nasıl olduğuna yönelik bilgi veren, sayısal verileri kısa şekilde açıklayan, var olan verilerin sınıflandırılması, frekans dağılımlarının gösterimi ve bu dağılımlara yönelik maksimum, minimum, ortalama ve standart sapma vb. ölçüler kullanılarak verilerin grafik ve tablo şeklinde sunulmasını ifade etmektedir.

İş tatminin ve sanal kaytarma ölçeklerinin ve alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı istatistikler aşağıda yer almaktadır.

Tablo 19. İş Tatmini Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İFADE	ORT.	STD. SP.	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Beni her daim meşgul eden işimden memnuniyet duyuyorum.	3,423	,979	12	5,1	20	8,5	88	37,3	88	37,3	28	11,9
Kurumda tek başıma çalışma imkanının olmasından memnuniyet duyuyorum.	2,970	1,197	29	12,3	67	28,4	40	16,9	82	34,7	18	7,6

Kurumumda ara sıra farklı şeyleri yapabilme açısından fırsat sunulmasından memnuniyet duyuyorum.	3,139	1,238	29	12,3	51	21,6	42	17,8	86	36,4	28	11,9
Kurumumda “saygın kişi” olma fırsatını verdiğinden memnuniyet duyuyorum.	3,118	1,272	32	13,6	54	22,9	32	13,6	90	38,1	28	11,9
Yöneticinin emrindeki kişileri yönetme açısından işimden memnuniyet duyuyorum.	3,207	1,108	19	8,1	45	19,1	63	26,7	86	36,4	23	9,7
Yöneticimin karar verme yetkinliği yönünden memnuniyet duyuyorum.	3,487	1,093	16	6,8	28	11,9	52	22,0	105	44,5	35	14,8
Kurumumda vicdanıma ters düşen şeyleri yapmak için zorunlu olmamasından memnuniyet duyuyorum.	3,042	1,219	34	14,4	48	20,3	48	20,3	86	36,4	20	8,5
Kurumuma çalışanına güvenli gelecek sağlaması açısından memnuniyet duyuyorum.	3,402	1,100	15	6,4	35	14,8	60	25,4	92	39,0	34	14,4
Kurumumda başka kişiler için bir şeyler imkanı sunmasından memnuniyet duyuyorum.	3,093	1,163	27	11,4	45	19,1	66	28,0	75	31,8	23	9,7

Kurumumda yapılacak işlemleri insanlara anlatma fırsatı sunulmasından dolayı memnuniyet duyuyorum.	3,055	1,107	21	8,9	59	25,0	58	24,6	82	34,7	16	6,8
Kurumda yeteneklerimi kullanma fırsatının sunulmasından memnuniyet duyuyorum.	3,156	1,066	12	5,1	58	24,6	71	30,1	71	30,1	24	10,2
Görevimle ilgili alınan kararların uygulanması açısından memnuniyet duyuyorum.	3,127	1,231	30	12,7	46	19,5	53	22,5	78	33,1	29	12,3
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten memnuniyet duyuyorum.	3,339	1,256	24	10,2	42	17,8	45	19,1	80	33,9	45	19,1
Görevimde terfi fırsatının sunulmasından memnuniyet duyuyorum.	3,610	1,087	12	5,1	30	12,7	41	17,4	108	45,8	45	19,1
Kendi kararlarımı uygulama serbestliği bakımından memnuniyet duyuyorum.	3,135	1,026	8	3,4	64	27,1	74	31,4	68	28,8	22	9,3
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanma imkanının sunulmasından memnuniyet duyuyorum.	3,347	1,070	8	3,4	52	22,0	58	24,6	86	36,4	32	13,6
Çalışma koşulları açısından memnuniyet duyuyorum.	3,288	1,318	34	14,4	32	13,6	48	20,3	76	32,2	46	19,5

Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmasından memnuniyet duyuyorum.	3,762	1,073	14	5,9	16	6,8	38	16,1	112	47,5	56	23,7
Yaptığım iş bakımından takdir edilmekten memnuniyet duyuyorum.	3,817	1,046	8	3,4	22	9,3	40	16,9	101	42,8	65	27,5
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden memnuniyet duyuyorum.	3,491	1,263	22	9,3	36	15,3	38	16,1	84	35,6	56	23,7
Toplam	3,300	1,145	20	8,61	42	18,01	52	22,3	86	36,7	33	14,2

Araştırmanın değişkeni olan iş tatmini ölçeğine ilişkin tanımlayıcı istatistiklere bakıldığında ortalamasının 3,30 olarak, 5' in Kesinlikle Katılıyorum, 4' ün Katılıyorum, 3' ün Kararsızım, 2' nin Katılmıyorum, 1'in Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde temsil edildiği 5'li Likert ölçeğine ilişkin yorumlandığında orta düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. İş tatmini ölçeğinde yer alan ifadelerden en düşük ortalamaya sahip 2,97 ile "Kurumda tek başıma çalışma imkanının olmasından memnuniyet duyuyorum." ifadesinin olduğu görülmektedir. Soru formunda yer alan ifadelerden en yüksek katılımcı cevap ortalaması ise 3,81 ile "Yaptığım iş bakımından takdir edilmekten memnuniyet duyuyorum." olduğu görülmektedir.

Tablo 20. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

İFADE	ORT.	STD. SP.	1		2		3		4		5	
			F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
İnternet üzerinde oluşturulmuş olan sanal toplulukları ziyaret etmek	2,169	1,025	77	32,6	68	28,8	69	29,2	18	7,6	4	1,7

İnternet üzerinden eğlence amaçlı video seyretmek	2,495	1,296	74	31,4	43	18,2	69	29,2	28	11,9	22	9,3
Blogları okumak	2,211	1,136	80	33,9	68	28,8	56	23,7	22	9,3	10	4,2
Sosyal içerikli ağlara katılmak	2,453	1,298	79	33,5	44	18,6	57	24,2	39	16,5	17	7,2
İnternet üzerinden müzik, video, film veya doküman indirmek	2,203	1,272	97	41,1	50	21,2	51	21,6	20	8,5	18	7,6
Eğlence amaçlı veya boş zaman doldurmak için oyun oynamak	2,008	1,122	104	44,1	62	26,3	41	17,4	22	9,3	7	3,0
Kişisel Web sayfası ile ilgilenmek	1,635	,986	148	62,7	46	19,5	27	11,4	10	4,2	5	2,1
İnternet üzerinden iş arama sitelerini ziyaret etmek	1,275	,723	198	83,9	20	8,5	11	4,7	5	2,1	2	,8
İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yapma	3,639	1,111	10	4,2	32	13,6	47	19,9	91	38,6	56	23,7

İnternet üzerinden haber sitelerini ziyaret etme	3,339	1,069	11	4,7	39	16,5	81	34,3	69	29,2	36	15,3
İş dışı haberleşme için e-posta alma, gönderme veya kontrol etme	2,605	1,080	35	14,8	86	36,4	63	26,7	41	17,4	11	4,7
Kişisel ürünler için internet üzerinden alış-veriş yapmak	3,072	1,173	27	11,4	49	20,8	64	27,1	72	30,5	24	10,2
İş dışı genel amaçlı Web sitelerini ziyaret etme	2,381	1,034	50	21,2	86	36,4	68	28,8	24	10,2	8	3,4
Yatırımla ilgili Web sitelerini ziyaret etmek	2,478	1,350	73	30,9	63	26,7	40	16,9	34	14,4	26	11,0
Toplam	2,426	1,120	76	32,1	54	22,8	53	22,5	35	14,9	17	7,4

Tablo 20’ de gösterilen veriler incelendiğinde; 5’ in Kesinlikle Katılıyorum, 4’ ün Katılıyorum, 3’ ün Kararsızım, 2’ nin Katılmıyorum, 1’in Kesinlikle Katılmıyorum şeklinde temsil edildiği, 5’li Likert ölçeği uygulanmıştır. İfadelere ait ortalama değerlerden en düşüğünün 1,275 ile “İnternet üzerinden iş arama sitelerini ziyaret etmek.” ifadesine ait olduğu, en yüksek değer ise 3,639 ile “İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yapma.” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

Tablo 21. İş Tatmini, Sanal Kaytarma ve Alt Boyutlarına İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

	Kişi Sayısı	Ortalama Cevap	Standart Sapma
İş Tatmini	236	3,3008	,70703
İçsel Tatmin	236	3,1751	,90526
Dışsal Tatmin	236	3,4894	,82925
Sanal Kaytarma	236	2,5150	,72941
Önemli Sanal Kaytarma	236	2,1683	,90276
Önemsiz Sanal Kaytarma	236	2,9195	,80578

Tablo 21’ deki analiz neticesinde iş tatmini ölçeğinin alt boyutlarına ilişkin ortalamaların da orta düzeyde olduğu, sanal kaytarma ölçeğinin alt boyutları ile birlikte ortalamalarının düşük-orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. İş tatmini ölçeği kapsamında ise yer alan tüm ifadeler katılımcıların verdiği cevap ortalamalarının 3,30 olduğu gösterilmektedir. Alt boyutlarına ilişkin tanımlayıcı analiz sonucunda içsel tatminin ortalamasının 3,17 olduğu ve dışsal tatminin ortalamasının ise 3,48 olması ile iş tatmini ve alt boyutlarına ilişkin ortalamaların orta düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

Sanal kaytarma ölçeği kapsamında yer alan tüm ifadelerin katılımcılar tarafından verilen cevaplar neticesinde ortalamaların 2,51 olduğu tabloda ifade edilmektedir. Yapılan analiz sonucu ulaşılan bulguda katılımcıların önemli ve önemsiz sanal kaytarma seviyelerinin düşük-orta düzeyde olduğu görülmektedir. Önemli sanal kaytarmaya ait ifadelerin ortalamasının 2,16, önemsiz sanal kaytarmanın ortalamasının ise 2,91 olduğu tabloda yer almaktadır.

Sonuç olarak soru formunda yer alan ölçeklerin katılımcıların verdiği cevaplar neticesinde iş tatmini değişkeni boyutlarının ortalamaları sanal kaytarma değişkeninin boyutlarının ortalamasına göre daha yüksek puanlara sahiptir.

3.5.3. Korelasyon Analizi Sonuçları

Korelasyon analizi, iki veya ikiden fazla değişkenler arasındaki ilişki derecesini, düzeyini ve yönünü ortaya koymaktadır. Korelasyon analizinde ilişkiden bahsedebilmek için değerlerin -1 ve +1’ e yakın olması, güçlü bir ilişkinin olduğunu ortaya koyarken korelasyon katsayısının sıfıra yakın olması ise her hangi bir doğrusal ilişkinin olmadığını ortaya koymaktadır (Kayasandık, 2019: 96).

Korelasyon katsayısı “r” ile sembolü ile tabloda yer almaktadır. Korelasyon katsayısı önündeki – işareti ilişkinin negatif yönlü olduğunu + işareti ise pozitif yönlü ilişkinin olduğunu göstermektedir. korelasyon katsayı değeri;

- 0,00 ve 0,30 değeri arasında ise düşük düzey ilişki,
- 0,30 ve 0,70 değeri arasında ise orta düzey ilişki,
- 0,70 ve 1,00 değeri arasında ise yüksek düzey ilişkinin varlığından söz edilmektedir (Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008: 87).

Analizde yer alan değişkenler ve alt boyutları ile arasındaki ilişkinin incelenmesi için Pearson Korelasyon analizi tablosu oluşturulmuştur.

Tablo 22. İş Tatmini ve Sanal Kaytarma değişkenleri arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik Korelasyon analizi

Değişkenler	İş Tatmini	Sanal Kaytarma
İş Tatmini	1	
Sanal Kaytarma	,258**	1

Tablo 22 incelendiğinde korelasyon analizi bulguları neticesinde ana değişkenler arasındaki ilişki yönünden aşağıdaki sonuçları vermektedir.

- “İş Tatmini ile Sanal Kaytarma arasında anlamlı, pozitif yönlü düşük düzey bir ilişki bulunmaktadır”. ($r=0,258$)

Tablo 23. Ana Değişkenlerin Alt Boyutlarına İlişkin Pearson Korelasyon Analizi

Değişkenler	İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin	Önemli Sanal Kaytarma	Önemsiz Sanal Kaytarma
İçsel Tatmin	1			
Dışsal Tatmin	,263**	1		
Önemli Sanal Kaytarma	,482**	-,027	1	
Önemsiz Sanal Kaytarma	-0,87	,224**	,435**	1

**Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (2 yönlü)

Tablo 23’de yer alan analiz neticesinde elde edilen bulguların yorumlaması aşağıda yer almaktadır.

- “İçsel tatmin ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, pozitif yönlü orta düzey bir ilişki bulunmaktadır”. ($r=0,482$)
- “Dışsal tatmin ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, düşük düzeyde bir ilişki bulunmaktadır”. ($r=-0,027$)
- İçsel tatmin ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, düşük düzeyde bir ilişki bulunmaktadır”. ($r=-0,087$)

- “Dışsal tatmin ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, pozitif yönlü düşük düzey bir ilişki bulunmaktadır”.($r=-0,224$)

3.5.4. Hipotez Testleri ve Sonuçları

Regresyon analizi, bir ve birden fazla bağımsız değişken ile bir bağımlı değişken arasındaki etkileşimi ölçmek için kullanılan bir analiz yöntemidir. Değişkenler arasındaki ilişki yönünü, şiddetini Korelasyon analizi gösterirken, regresyon analizi bağımlı değişkeni, bağımsız değişkenlerin ne derecede etkilediğini açıklamaktadır (Hanaylı, 2020: 124).

Regresyon analizi çoklu ve basit doğrusal regresyon analizi olarak ikiye ayrılmaktadır. Çoklu regresyon analizinde ise birden fazla açıklayıcı(bağımsız) değişkenin tek bir bağımlı değişkeni ne derecede etkilediğini göstermektedir. Çoklu regresyon analizinde bağımsız değişkenlerin kendi aralarında herhangi bir ilişki içerisinde olmaması gerekmektedir. Basit regresyon analizi, tek bir açıklayıcı değişken ile yanıt değişkeni arasındaki etkileşimi ifade etmektedir. (Arı ve Önder, 2013: 168-169).

Araştırmada ilk olarak iş tatmininin sanal kaytarma davranışını üzerindeki etkisine bakmaktadır. Bununla ilgili ise “İş Tatmini Sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönlü etkilemektedir.” Hipotezimizin tespit edilmesine yönelik basit regresyon analizi aşağıdaki şekildedir.

Tablo 24. İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	1,637	,220		7,444	,000
İş Tatmini	,266	,065	,258	4,080	,000
Bağımlı değişken: Sanal Kaytarma					
R=,258 R²=,066 F=16,650					

Tablo 24’deki analizde iş tatmini ile sanal kaytarmanın anlamlı ve pozitif etkisinin olduğu ($\beta =.258$, $p<.000$) sonucuna varılmaktadır. Modelimizin belirlilik katsayısına (R^2) baktığımızda ,066 olduğu görülmektedir. Buda iş tatmininin sanal kaytarmayı %6 düzeyinde açıkladığı anlamına gelmektedir ve düşük düzeyde etki yaratmaktadır.

Özdemir (2016) yapmış olduğu araştırmada iş tatmininin sanal kaytarma üzerine etkisinin anlamlı ve pozitif etkisinin olduğu görülmüştür. Bu araştırmada da ise iş tatmininin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinin anlamlı ve pozitif olduğu görülmektedir.

H₁: “İş tatmini, sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkilemektedir”.

Regresyon analizi sonucunda **H₁** hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 25. İş Tatmininin Önemli Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	,662	,263		2,515	,013
İş Tatmini	,456	,078	,357	5,855	,000
Bağımlı değişken: Önemli Sanal Kaytarma					
R=,357 R²=,128 F=34,278					

Tablo 25’e baktığımızda çıkan sonuçlar bazında iş tatmininin önemli sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif ($\beta = .357$, $p < .000$) bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Önemli sanal kaytarma belirlilik katsayısına (R^2) ,128 bakıldığında ise iş tatmini değişkenini %12,8 düzeyinde açıkladığı görülmüştür.

Tablo 26. İş Tatmininin Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	2,776	,251		11,045	,000
İş Tatmini	,044	,074	,038	,586	,000
Bağımlı değişken: Önemsiz Sanal Kaytarma					
R=,038 R²=,001 F=,343					

Tablo 26’ya baktığımızda çıkan sonuçlar bazında iş tatmininin önemsiz sanal kaytarma değişkeni üzerinde anlamlı ve pozitif yönde ($\beta = .038$, $p < .000$) yordadığı görülmektedir. Önemsiz sanal kaytarma belirlilik katsayısına (R^2) ,001 bakıldığında ise iş tatmini değişkenini %0,1 düzeyinde açıkladığı görülmüştür.

Arpacıoğlu (2019), yapmış olduğu çalışma kapsamında elde ettiği verilerde iş tatmini ile basit (önemsiz) sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı ve pozitif yönde yordadığını

($\beta = .13$, $p < .05$) , iş tatmininin ciddi (önemli) sanal kaytarma davranışını ise anlamlı ve negatif yönde etkilediği görülmektedir ($\beta = -.14$, $p < .05$). Gezer ve Barutçu (2020)'nin yapmış olduğu araştırmada ise iş tatmininin önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışlarını anlamlı ve pozitif yordadığı sonucuna ulaşılmıştır ($\beta_1 = 0,226$, $\beta_2 = 0,531$). Bu bağlamda ise yaptığımız analizler neticesinde iş tatmini davranışı önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve negatif etkilerken, iş tatmini önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkilediği görülmektedir.

H_{1a}: “İş tatmini davranışı önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkilemektedir.

H_{1b}: “İş tatmini davranışı önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkilemektedir”.

Yapılan analiz neticesinde **H_{1a}** ve **H_{1b}** hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 27. İçsel Tatminin Önemli Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	3,165	,191		16,540	,000
İçsel Tatmini	-,077	,058	-,087	-1,334	,183
Bağımlı değişken: Önemsiz Sanal Kaytarma					
R=,087 R²=,008 F=1,780					

Tablo 27'e baktığımızda çıkan sonuçlar bazında içsel tatminin önemli sanal kaytarma üzerine anlamsız ve negatif bir etkinin olduğu ($\beta = -.087$, $p < .183$) gözlemlenmiştir.

Tablo 28. İçsel Tatminin Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	,643	,189		3,412	,001
İçsel Tatmini	,480	,057	,482	8,405	,000
Bağımlı değişken: Önemli Sanal Kaytarma					
R=,482 R²=,232 F=70,650					

Tablo 28’e baktığımızda çıkan sonuçlar bazında içsel tatminin önemsiz sanal kaytarma üzerine anlamsız ve pozitif bir etkinin olduğu ($\beta = .482$, $p < .000$) gözlemlenmiştir. Önemsiz sanal kaytarma belirlilik katsayısına (R^2) ,008 bakıldığında ise iş tatmini değişkenini %0,08 düzeyinde açıkladığı görülmüştür.

H_{1c}: “İş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

H_{1d}: “İş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

Bu bağlamda yapılan regresyon analizi neticesinde **H_{1c}** hipotezi **ret** ve **H_{1d}** hipotezi ise **kabul edilmiştir**.

Tablo 29. Dışsal Tatminin Önemli Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	2,269	,255		8,895	,000
Dışsal Tatmini	-,029	,071	-,027	-,408	,684
Bağımlı değişken: Önemli Sanal Kaytarma					
R=,027 R²=,001 F=,166					

Yapılan analiz sonucunda dışsal tatmin ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında anlamsız ve negatif bir etki ($\beta = -.027$, $p < .684$) olduğu sonucuna varılmaktadır.

Tablo 30. Dışsal Tatminin Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisine İlişkin Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standartlaştırılmış Katsayılar	T	P
	B	Standart Hata	Beta		
1 (Sabit)	2,160	,222		9,731	,000
Dışsal Tatmini	,218	,062	,224	3,514	,001
Bağımlı değişken: Önemsiz Sanal Kaytarma					
R=,224 R²=,050 F=12,346					

Dışsal tatmin ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında ise anlamlı ve pozitif bir etkinin ($\beta = .224, p < .001$) olduğu görülmektedir. Modelimizin belirlilik katsayısına (R^2) baktığımızda ,050 olduğu görülmektedir. Buda dışsal tatmininin önemsiz sanal kaytarmayı %0,5 düzeyinde açıkladığı anlamına gelmektedir ve düşük düzeyde etki yaratmaktadır.

H_{1e}: “İş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

H_{1f}: “İş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.

Regresyon analizi neticesinde **H_{1e}** reddedilmiş, **H_{1f}** hipotezi kabul edilmiştir.

Yukarıda yapılan korelasyon analizi, demografik özelliklere ait fark analizleri ve regresyon analizi neticesinde hipotezlere ait testler de yapılmıştır.

3.5.5. Demografik Değişkenlere Dair Algı Karşılaştırma Tabloları

Katılımcıların demografik özellikleri kapsamında yapılan anket değerlendirmesinde sanal kaytarma ve iş tatmini değişkenlerine etkilerinde farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla Tek Yönlü Varyans (Anova) analizi ile T testi yapılmıştır.

3.5.5.1. Katılımcıların Cinsiyet Değişkenine Ait Fark Analizi

Araştırma kapsamında katılım sağlayan çalışanların İş Tatmini ve Sanal Kaytarma davranışlarının cinsiyet değişkenine göre farklılık düzeylerinin tespitine yönelik bağımsız T testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 31. Cinsiyet Değişkenine Ait Fark Analizi

Cinsiyet	Boyutlar	Sanal Kaytarma	İş Tatmini
Kadın	Ortalama	2,2251	3,1259
	Standart Sapma	,62970	,50997
Erkek	Ortalama	2,6010	3,3527
	Standart Sapma	,73630	,74903
Önem Seviyesi (p)		,001	,038

Tablo 31’den de anlaşıldığı üzere cinsiyet değişkeninin sanal kaytarma boyutunda p değerinin ,001 ve iş tatmini boyutunda ise bu değer ,038 olması ile $p < 0,05$ değerinden küçük çıkması dahilinde farklılık gösterdiği sonucuna varılmıştır. Cinsiyet değişkeni kapsamında erkeklerin sanal kaytarma davranışında bulunması kadınların sanal kaytarma

davranışına göre daha fazladır. İş tatmini davranışına bakıldığında ise kadınların iş tatmini davranışı erkeklerin iş tatmini davranışına göre daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Literatürde cinsiyet değişkeninin sanal kaytarma davranışıyla olan karşılaştırılmaları incelendiğinde kadın iş görenlerin erkek iş görenlere oranla daha düşük sanal kaytarma davranışında bulundukları gözlemlenmiştir (Şeker, 2019: 69). İş tatminine ait yapılan araştırma kapsamında kadınların erkeklere oranla daha az memnuniyet sağladıkları sonucuna ulaşılmıştır (Akman, 2018: 171).

- “Katılımcıların cinsiyetleri, sanal kaytarma davranışını anlamlı, pozitif ve farklı etkilemektedir”.
- “Katılımcıların cinsiyetleri, iş tatmini davranışını anlamlı, pozitif ve farklı etkilemektedir”.

3.5.5.2. Katılımcıların Medeni Durum Değişkenine Ait Fark Analizi

Araştırma kapsamında katılım sağlayan çalışanların İş Tatmini ve Sanal Kaytarma davranışlarının medeni durum değişkenine göre farklılık düzeylerinin tespitine yönelik bağımsız T testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 32. Medeni Durum Değişkenine Ait Fark Analizi

Medeni Durum	Boyutlar	Sanal Kaytarma	İş Tatmini
Evli	Ortalama	2,4466	3,2289
	Standart Sapma	,67360	,64227
Bekar	Ortalama	2,6435	3,4360
	Standart Sapma	,81296	,80174
Önem Seviyesi (p)		,048	,032

Tablodan anlaşıldığı üzere medeni durum değişkeninin sanal kaytarma boyutunda p değerinin ,048 ve iş tatmini boyutunda ise p değerinin ,032 olduğu saptanmıştır. $P > 0,05$ sonucunda farklılık olmadığı sonucuna varıldığından araştırma kapsamında yapılan analiz neticesine göre ise farklılık gösterdiğini ifade edebiliriz. Sanal kaytarma davranışında evlilerin bekarlara göre daha az faaliyet gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır. İş tatmini davranışı kapsamında bekarların evlilere göre daha yüksek düzeyde olduğu gözlenmiştir.

Yapılmış olan araştırma kapsamında medeni durum değişkeninin sanal kaytarma davranışına ait karşılaştırmasında evlilerin sorumluluğunun artmış olmasıyla beraber bekarların daha yüksek sanal kaytarma davranışı sergiledikleri gözlenmiştir (Kanık, 2019: 78). Liteatürde yer alan çalışmada medeni durum değişkeninin iş tatmini davranışı ile ilişkili olduğu fakat bekarların evlilere nazaran daha fazla iş tatmini davranışı sergiledikleri sonucuna ulaşılmıştır (Korkmaz, 2018: 56-57).

- “Katılımcıların medeni durumları, sanal kaytarma davranışını anlamlı, pozitif ve farklı etkilemektedir”.
- “Katılımcıların medeni durumları, iş tatmini davranışını anlamlı, pozitif ve farklı etkilemektedir”.

3.5.5.3. Katılımcıların Yaş Değişkenine Ait Fark Analizi

Yapılan çalışmada katılımcıların İş Tatmini ve Sanal Kaytarma davranışlarının yaşlarına göre farklılık düzeylerini saptamak amacıyla Anova testi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 33. Yaş Değişkenine Ait Fark Analizi

Yaş	Boyutlar	Sanal Kaytarma	İş Tatmini
20-29	Ortalama	3,0816	3,6408
	Standart Sapma	,70386	,68112
30-39	Ortalama	2,3454	3,1614
	Standart Sapma	,66024	,66569
40-49	Ortalama	2,5294	3,3397
	Standart Sapma	,65375	,75807
50-59	Ortalama	2,0769	3,8500
	Standart Sapma	,00000	,00000
60 üzeri	Ortalama	1,4615	4,1500
	Standart Sapma	,00000	,00000
F		12,762	5,762
Önem Seviyesi (p)		,000	,000

Yukarıdaki tabloda yer alan analizden yola çıkarak katılımcıların yaş değişkenlerine ait sonuçlarında hem sanal kaytarmanın hem de iş tatmininin p değerlerinin ,000 çıkması ile ($p>0,05$), katılımcıların sanal kaytarma ve iş tatmini değişkenleri üzerinde yaş değişkeninin etkinliğinin farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. 20-29 yaş aralığındaki katılımcıların daha fazla sanal kaytarma davranışında bulundukları sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan çalışmaları incelediğimizde yaş gruplarının sanal kaytarma davranışı sergilemelerinde farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Genç grupların daha yoğun sanal kaytarma davranışında bulundukları ileri yaş gruplarının ise daha düşük sanal kaytarma davranışında bulundukları gözlemlenmiştir (Yılmaz, 2019: 76). Literatüre baktığımızda yapılan araştırmada iş tatmini davranışı ile yaş değişkeni ile arasında farklılık olduğu genç yaşlara göre ileri yaşlardaki çalışanların iş tatminlerinin daha yüksek seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Özüpek, 2019: 115).

- “Katılımcıların yaşları, sanal kaytarma davranışını anlamlı, pozitif ve farklı etkilemektedir”.
- “Katılımcıların yaşları, iş tatmini davranışını anlamlı, pozitif ve farklı etkilemektedir”.

3.5.5.4. Katılımcıların Eğitim Değişkenine Ait Fark Analizi

Çalışma doğrultusunda katılımcıların eğitim düzeylerinin sanal kaytarma ve iş tatmini davranışlarında bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik Anova testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 34. Eğitim Düzeyi Değişkenine Ait Fark Analizi

Eğitim Düzeyi	Boyutlar	Sanal Kaytarma	İş Tatmini
Lise	Ortalama	2,4327	3,6382
	Standart Sapma	,78332	,71143
Ön Lisans	Ortalama	2,5686	3,3818
	Standart Sapma	,80296	,63237
Lisans	Ortalama	2,4797	3,2068
	Standart Sapma	,72721	,65034
Yüksek Lisans	Ortalama	2,6885	3,0800
	Standart Sapma	,51297	1,08936
F		,623	2,901
Önem Seviyesi (p)		,601	,036

Tablo 34’de görüldüğü üzere eğitim düzeyi değişkeni yönünden katılımcıların sanal kaytarma davranışlarında farklılık olmadığı fakat iş tatmini boyutuna dair ortalamalarında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Önem seviyelerinin $p > 0,05$ olması gerekirken yapılan analizler neticesinde belirlenen değer üzerinden küçük olması farklılık olduğunu göstermektedir. Eğitim düzeyi kapsamında sanal kaytarma davranışında bulunanların

çoğunluğunun yüksek lisans mezunu olduğu gözlenmiştir. İş tatmini davranışında ise lise mezunlarının daha fazla memnuniyet sağladıkları sonucuna ortaya çıkmıştır.

Literatüre bakıldığında iş tatmini ile eğitim değişkeni arasındaki ilişkinin farklılık gösterdiği eğitim seviyeleri yükseldikçe kişilerin daha az iş tatmini sergiledikleri sonucuna ulaşılmaktadır (Kayabaşı, 2019: 132).

- “Katılımcıların eğitim durumları, sanal kaytarma davranışını anlamlı, pozitif etkilemektedir”.
- “Katılımcıların eğitim durumları, iş tatmini davranışını anlamlı, pozitif ve “farklı” etkilemektedir”.

3.5.5.5. Katılımcıların Çalışılan Kurum Değişkenine Ait Fark Analizi

Araştırma kapsamında katılım sağlayan çalışanların İş Tatmini ve Sanal Kaytarma davranışlarının çalışılan kurum değişkenine göre farklılık düzeylerinin tespitine yönelik bağımsız T testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 35. Çalışılan Kurum Değişkenine Ait Fark Analizi

Kurum	Boyutlar	Sanal Kaytarma	İş Tatmini
Kamu	Ortalama	2,4038	3,1403
	Standart Sapma	,68734	,62284
Özel	Ortalama	2,8723	3,8170
	Standart Sapma	,75187	,71915
Önem Seviyesi (p)		,000	,000

Tablodan anlaşıldığı üzere çalışılan kurum değişkeninin sanal kaytarma boyutunda p değerinin ,000 ve iş tatmini boyutunda ise p değerinin ,000 olduğu saptanmıştır. $P>0,05$ sonucunda farklılık olmadığı sonucuna varıldığından araştırma kapsamında yapılan analiz neticesine göre ise farklılık gösterdiğini ifade edebiliriz. Sanal kaytarma davranışında özel sektör çalışanlarının kamu sektör çalışanlarına göre daha fazla faaliyet gösterdiği sonucu ortaya çıkmıştır. İş tatmini davranışı kapsamında da özel sektör çalışanlarının kamu sektör çalışanlarına göre daha yüksek düzeyde memnuniyet sağladıkları gözlenmiştir.

H₂: “Katılımcıların İş Tatmin algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir”.

H₃: “Katılımcıların Sanal Kaytarma algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir”.

Yukarıda demografik özelliklerin iş tatmini ve sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkilerinin farklılık gösterip göstermediğine yönelik analizler neticesinde **H₂** ve **H₃** hipotezleri kabul edilmiştir.

Tablo 36. İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinin Ölçülmesine Ait Araştırmada Oluşturulan Hipotezlerin Kabul ve Ret Durumu

HİPOTEZLER	KABUL/RED DURUMU
H₁: “İş Tatmini Sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir”.	KABUL
H_{1a}: “İş tatmini sanal kaytarmanın alt boyutu olan önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkiler”.	KABUL
H_{1b}: “İş tatmini sanal kaytarmanın alt boyutu olan önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkiler”.	KABUL
H_{1c}: “İş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.	RET
H_{1d}: “İş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.	KABUL
H_{1e}: “İş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.	RET
H_{1f}: “İş tatmininin alt boyutu olan dışsal tatmin önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif yönde etkiler”.	KABUL
H₂: “Katılımcıların İş Tatmin algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir”.	KABUL
H₃: “Katılımcıların Sanal Kaytarma algıları demografik değişkenlere göre farklılık göstermektedir”.	KABUL

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

İletişim teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte sanal kaytarma davranışı araştırma konuları açısından popüler bir tartışma konusu haline gelmektedir. Sanal kaytarma, mesai saatlerinde, iş dışında internet kullanımı, işte kişisel internet kullanımı, siber sapkınlık, gereksiz bilgisayar kullanımı, iş yerinde eğlence amaçlı internet kullanımı ve internet suiistimali olarak tanımlanmaktadır (Örücü ve Yıldız, 2014: 100). Dijitalleşme neticesinde sanal kaytarma davranışlarının artış göstermesi ile bu davranışın engellenmesine yönelik çok az da olsa çalışmaların yapılmasıdır. Bu çalışmalar, sosyal kontrol meknizmaları, liderin mesafesi, işgören davranışlarını izleme ve cezalandırılma korkusu gibi değişkenlerin sanal kaytarma davranışı üzerine etkilerinin olup olmadığıdır (Korkmaz, 2020: 1).

İş tatmini, çalışanın işe ilişkin öznelliğini ve içsel duygularını ifade eden genellikle gözlenemeyen fakat bireylerin davranışlarıdır. Kişinin faaliyet gösterdiği iş yerinde kurum amaçları doğrultusunda ortaya koyduğu eser neticesinde aldığı haz ve çalışma arkadaşları ile birlikte olmasından duyduğu mutluluğu ifade etmektedir (Çelen, 2019: 10).

Bu çalışma ile Sanal Kaytarma ile İş Tatmini Arasındaki Etkinin tespiti amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında evvela Sanal Kaytarma ve Sanal Kaytarmanın alt boyutları olan Önemli Sanal Kaytarma ve Önemsiz Sanal Kaytarma, İş Tatmini ve İş Tatmininin alt boyutları olan İçsel Tatmin ve Dışsal Tatmin kavramlarının literatür kapsamında açıklamaları yapılmıştır. Bundan sonra ise ilgili etkinin tespiti amacıyla Ardahan ilinde faaliyetleri devam eden sınır kapılarında Sanal Kaytarma ve İş Tatmini ölçeklerini içerir bir anket uygulaması yapılarak veri toplanmış ve bu veriler IBM SPSS 22 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışılan kurum ve çalışma süresi olarak belirlenmiştir. Ankete katılan çalışanların demografik özelliklerine bakıldığında cinsiyet açısından kadın çalışanların erkek çalışanlara göre daha az sayıda olduğu, medeni durumlarının ise bekarlara göre evlilerin daha fazla olduğu saptanmıştır. Çalışanların yaş ortalamalarının analiz neticesinde 30-39 yaşlarda yoğunlaştığı görülmüştür. Katılımcıların eğitim düzeylerinin lisans mezunu oldukları saptanmıştır. Çalışanların özel sektöre göre kamu sektöründe

Çalışanların daha fazla olduğu, çalışma sürelerinin ise çoğunlukla 1-5 yıl arası ile 6-10 yıl arasında olduğu görölmüştür.

Katılımcıların sanal kaytarma faaliyetinde bulunma sıklıkları cinsiyet açısından erkeklerin kadınlara oranla daha fazla zaman geçirdikleri, medeni durum açısından ise evlilerin bekarlara göre daha az zaman harcadıkları görölmeleriyle önemli farklılıkların ortaya çıktığı sonucuna ulaşılmıştır. Demografik özelliklerden yaş değişkeninde ise 20-29 yaş aralığındaki iş görenlerin daha fazla sanal kaytarma davranışında bulundukları sonucuna ulaşılırken, eğitim değişkeni üzerinde anlamlı bir farklılığın olmadığı gözlemlenmiştir. Katılımcıların çalıştıkları kurum değişkenine ait fark analizi sonucunda ise, sanal kaytarma davranışında özel sektör çalışanlarının kamu sektör çalışanlarına göre daha fazla faaliyet gösterdiği görölmüştür.

Katılımcıların iş tatmini gerçekleştirme dereceleri ise cinsiyet açısından erkeklerin kadınlara oranla daha tatminkar oldukları, medeni durum açısından da bekarların evlilere göre daha fazla iş tatmini yaşadıkları sonucuna ulaşılmaktadır. Demografik özelliklerden yaş değişkeninde ise 20-29 yaş grubunun iş tatminin yüksek olduğu eğitim durumuna göre değerlendirildiğinde ise lise düzeyindeki çalışanların daha fazla iş tatmini davranışına sahip eğitim seviyesinin yükselmesiyle iş tatmin düzeylerinin düşme eğiliminde olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Katılımcıların çalıştıkları kurum değişkenine ait fark analizi sonucunda ise, iş tatmini davranışı kapsamında özel sektör çalışanlarının kamu sektör çalışanlarına göre daha yüksek düzeyde memnuniyet sağladıkları gözlenmiştir.

İş tatmini değişkeni sanal kaytarma değişkenini %6 oranında, önemli ve önemsiz sanal kaytarma değişkenlerini %14 oranında açıklamaktadır. İş tatmininin alt boyutu olan içsel tatmin değişkeni önemli ve önemsiz sanal kaytarma değişkenini %34 açıklarken, diğer bir boyut olan dışsal tatmin değişkeni önemli ve önemsiz sanal kaytarma değişkenini %7 oranında açıklamaktadır.

Çalışanların çalıştıkları kurumda iş tatminlerinin yüksek düzeyde olması hem örgütün hedeflerine ulaşmasında kolaylık sağlanmada hem de çalışanların sanal kaytarmaya yönelmelerinin engellenmesinde etkili olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda iş tatmini ile sanal kaytarma seviyelerinin paralellik gösterdiği unutulmamalı, artan iş tatmininin sanal kaytarmayı aynı oranda pozitif yönde etkileyeceği bilinmelidir. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde ise iş tatmini ve sanal kaytarma arasındaki etkinin

tam olarak pozitif veya negatif yönde olduğuna dair net bir sonuca varılamamıştır. Kimi araştırmacılar tarafından iş tatmini ve sanal kaytarma davranışı arasındaki etkinin negatif yönde olduğu sonucuna ulaşırken kimi araştırmacılar ise iş tatmini ile sanal kaytarma davranışı arasındaki etkinin pozitif yönde olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

İş tatmini ile sanal kaytarma değişkenleri arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif olduğu analiz neticesinde görülmüştür. Korelasyon analizi sonucunda yaptığımız alan çalışmasında içsel tatmin ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, düşük düzeyde bir ilişki, dışsal tatmin ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, pozitif yönlü düşük düzey bir ilişki bulunmaktadır. Dışsal tatmin ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, düşük düzeyde bir ilişki, içsel tatmin ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı, pozitif yönlü orta düzey bir ilişki bulunmaktadır.

Sanal Kaytarma ile İş Tatmini Arasındaki Etkinin tespiti amacıyla gerçekleştirilen araştırma neticesinde elde edilen verilerden yola çıkarak oluşturulan 9 hipotezin analizler sonucunda 7 hipotezin kabul edildiği 2 hipotezin ise reddedildiği görülmüştür. Bu hipotezlerden yola çıkarak katılımcıların demografik özelliklerinin iş tatmini ve sanal kaytarma davranışlarına etkilerinin farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini değişkeni ise sanal kaytarma değişkenini anlamlı pozitif şekilde etkilediği saptanmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına göre; iş tatmini değişkeni sanal kaytarma değişkenini anlamlı ve pozitif etkilemektedir. İş tatmini değişkeni sanal kaytarmanın alt boyutları olan önemli sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkilerken, iş tatmini önemsiz sanal kaytarma davranışını ise anlamlı ve pozitif etkilemektedir. İş tatmininin alt boyutlarından İçsel tatmin, önemli sanal kaytarma davranışında anlamsız ve negatif etki yaratırken önemsiz sanal kaytarma davranışında ise anlamlı pozitif etki yaratmaktadır. Dışsal tatmin önemsiz sanal kaytarma davranışını anlamlı ve pozitif etkilerken, önemli sanal kaytarma davranışını anlamsız ve negatif etkilemektedir.

Yapılan analizler sonucunda ulaşılan bilgiler, daha önce yapılan araştırmalarda ulaşılan sonuçlar ile karşılaştırıldığında, genel olarak literatürde yer alanlarla uyumlu neticelere ulaşıldığı söylenebilir. Bu çalışmada yapılan analizler neticesinde ise İş Tatminin Sanal Kaytarma Üzerindeki etkisinin anlamlı ve pozitif yönde olduğu görülmektedir. Özellikle bu çalışmanın hipotezleri kısmında da bahsedildiği üzere son yıllardaki çalışmaların sanal kaytarmanın pozitif etkisine odaklandığı görülmektedir. Bu etkiye bağlı olarak

oluşturulan hipotezlerden (H1, H1_a, H1_b, H1_d, H1_f) hipotezleri yapılan regresyon analizleri sonucunda kabul edilmiştir. İş yerindeki stresle başa çıkmak açısından küçük molalar olarak görülmeye başlayan makul ve sapkın olmayan sanal kaytarmanın iş tatminine olumlu sonuçlarının olduğu görülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın sonuçları birçok uluslararası ve ulusal çalışma ile benzer sonuçlar göstermiştir (Korzynski ve Protsiuk,2022; Askew, 2012; Zacher vd, 2014; Andel vd, 2019; Özdemir, 2016; Yılmaz, 2018; Arpacıoğlu, 2019 ve Gezer ve Barutçu, 2020).

İçsel tatmin ve dışsal tatmin alt boyutları önemli sanal kaytarma davranışını negatif ve anlamsız etkilemiş ve bu hipotezler (H1_c ve H1_e) reddedilmiştir. Önemli sanal kaytarma iş yerlerinde istenmeyen ve olumsuz olarak görülen sapkın davranışlar içerisinde. Mesai saatleri içerisinde iş yerinde, kumar ve bahis sitelerine girmek, video ve film izlemek vb. birçok üretkenlik karşıtı iş yeri davranışını barındıran önemli sanal kaytarma davranışı içsel ve dışsal tatmin alt boyutları açısından anlamsız olarak yordamıştır. Bu da aslında beklenebilecek bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Diğer taraftan iş tatmini ve sanal kaytarma eğiliminin demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar gösterdiği yönündeki bulguların ise araştırmacılar için önemli olduğu değerlendirilmektedir. Hızlı ve yoğun bir tempoda iş gören çalışanlar memnuniyetsizlik sergileme eğilimindedir. Bu nedenle, personel için daha makul bir çalışma düzeninin geliştirilmesi önerilebilir. Çalışan beklentilerini karşılayan uygun ödüllendirme prosedürleri, çalışanların şirket tatminsizliği algılarını azaltmak ve örgütsel bağlılık algılarını yükseltmek için tasarlanabilir. Çalışanların fikirlerine saygı gösterilmediği düşüncesi kurumsal memnuniyetsizliğin nedenlerinden biridir. Bu çerçevede, çalışanlara yönetsel karar alma süreçlerine katılma özgürlüğü sağlamak için bir yönetim stratejisi oluşturulabilir. Bu duruma bağlı olarak, kurum, kişilerarası iyi becerilere sahip etkili yöneticilerle çalışması organizasyona fayda sağlayacaktır. İş tatminsizliği davranışlarının sanal kaytarma davranışlarına teşvik ettiği göz önüne alındığında, çalışanların işlerine karşı olumsuz tutum geliştirmeleri olarak da adlandırılan memnuniyetsiz davranışları anlamak ve azaltmak için araştırmalar yapılması önemlidir. Yöneticiler, çalışanları tatminsizliğe iten temel nedenlerini belirlemeli ve sorunları ortadan kaldırmak için çalışmalar yapmalıdırlar. İşyerinde bulunan çalışanların, iş tatmininin sağlanması, sanal kaytarma alışkanlıklarında azalma sağlamanın yanında, işyerinde harcanan ve boşa geçen zamanın önlenmesine katkıda bulunacak bu durum neticesinde boşa harcanan zamanı

tekrar kurum amaçları ve hedefleri için kullanılması verimliliği ve performansı artıracaktır.

Günümüz bilgi teknolojileri ve akıllı cep telefonlarının kullanım oranı düşünüldüğünde çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunmalarını engellemek oldukça zordur. Örgütlerin bu yönde özellikle çalışanlarına sundukları iş yeri internet hizmetlerinde belirli kısıtlamalara gittikleri bilinen bir durumdur. Ancak çalışanların kişisel akıllı cep telefonlarının bireysel internet paketleri ile bunları aşmaları muhtemeldir. Burada yöneticilerin Sanal kaytarma faaliyetlerine katı engeller koymaları çalışanların iş tatmini düzeylerini düşürecek etkenler arasında yer alabilir. Yöneticiler çalışanlarına kısıtlar koymak yerine çalışanlar için iş ortamını daha eğlenceli bir hale getirerek, çalışanların iş tatminlerinin artmasına olanak sağlamadılar. Çalışanların iş tatminlerinin artması örgüte bağlılıklarını artıracak ve bu sayede örgütler hedefledikleri çıktılar daha kolay ulaşabileceklerdir. Ayrıca sanal kaytarma davranışının bu tezde de belirtildiği üzere örgütün için olumlu çıktılarının olduğu bilinmektedir. Çalışanların sanal kaytarma faaliyetleri ile örgüte yarar sağlayacak örgütsel yaratıcılık iklimi de yine yöneticilerin elinde olan bir olgudur.

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da bazı sınırlılıklar bulunmakta araştırma kapsamı sadece incelemenin yapıldığı kurum çalışanlarını içermektedir. Araştırma evreninin ilgili kurum çalışanları oluşturmaktadır. Elde edilen bulgular, çalışmanın yapıldığı kurum çalışanlarının anket katılımcılarından toplanan verilerle sınırlanmıştır. Bu bağlamda araştırma bulgularını tüm çalışanlara yönelik genelleme yapmak yanlış olacaktır.

Bu çalışmanın sonuçlarından da hareketle özellikle iş tatmini ve sanal kaytarma açısından hem ulusal hem de uluslararası literatürde bulunan muğlaklıkları gidermek üzerine bu konular ile ilgili çalışma yapmak isteyen araştırmacılara “meta-analiz” yapmaları önerilebilir. Ayrıca aşırı iş yükü, görev performansı, örgüt iklimi, örgütsel yabancılaşma gibi kavramlarında bu değişkenlerle beraber çalışılması literatürün gelişmesine katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Akman, A. (2018). Çatışma Yönetimi, İş Tatmini, Kariyer Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Bir Araştırma. *Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Osmaniye.
- Aliş, V. (2022). Sanal Kaytarma Davranışlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Trabzon.
- Alsatt, O. Ç. (2016). Çalışan Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Konya.
- Altay, M. (2018). Çalışma Yaşam Kalitesinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisinde İş Yüğü ve Lider-Üye Etkileşiminin Rolü. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Isparta.
- Altınışık, F. U. (2019). Gençlik Hizmetleri Ve Spor İl Müdürlüklerinde Çalışan Personellerin İş Tatmini Ve Sanal Kaytarma Davranışının Örgütsel Yabancılaşma Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Ege Bölgesi Örneği. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Manisa.
- Altun, F. (2019). İşyerinde Sosyal Hizmet Uygulamalarının Çalışanların İş Tatminine ve Örgütsel Bağlılığına Etkisi. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Andel, S., Kessler, S., Pindek, S., Kleinman, G., & Spector, P. (2019). Is Cyberloafing More Complex Than We Originally Thought? Cyberloafing as a Coping Response to Workplace Aggression Exposure. *Computers in Human Behavior*, 124-130.
- Angı, A. (2002). A Comprehensive Study Concerning The Job Satisfaction Of The Instructors Associated With Students' Evaluation. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Arı, A., & Önder, H. (2013). Farklı Veri Yapılarında Kullanılabilecek Regresyon Yöntemleri. *Anadolu Tarım Bilim Dergisi*, 168-174.

- Arlı, Ö. (2019). Öz Kendilik Değerlendirmesinin, Sinizm, İş Tatmini ve Tükenmişliğe Etkisinde Toksik Liderliğin Rolü. *Yıldırım Beyazıt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara.
- Arpacıoğlu, Y. (2019). Sanal Kaytarma, İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkileri Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Isparta.
- Arslan, E. (2017). Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkisi. *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara.
- Arslan, S. (2020). Akademik Çalışanlarda Örgütsel Adalet ve Sanal Kaytarma İlişkisi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Mersin.
- Asan, H. (2020). Macera Turizmi Çalışanlarının Mesleki Kişilikleri Çerçevesinde Gösterdikleri Duygusal Emegin İş Tatminine Etkisi. *Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Sivas.
- Askew, K. (2012). The Relationship Between Cyberloafing and Task Performance and an Examination of the Theory of Planned Behavior as a Model of Cyberloafing. *University of South Florida*.
- Atalay, M. (2017). The Relationship Between Universal Values, Relational Models, Life Style, Job Satisfaction And Satisfaction With Life. *Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Ateş, C. (2019). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sarıyer İlçesindeki Devlet Eğitim Kurumları Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Ayata, R. (2013). İlköğretim Okul Müdürlerinin Etik Davranışlarıyla Öğretmenlerin İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişki (İstanbul İli Sancaktepe Örneği). *Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Aydın, K. (2020). İş Becerikliliğinin İş Tatmini Üzerine Etkisi. *Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

- Aytekin, D. (2019). Örgütsel Sosyalizasyon Ve Sanal Kaytarma İlişkisi: Türkiye'deki Kamu Üniversiteleri Üzerine Bir Araştırma. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Trabzon.
- Azırı, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Yönetim Araştırma ve Uygulama*, 77-86.
- Bajuri, A., Hasnan, N., Abdullah, C., & Abidin, R. (2014). The Relationship of Cyberloafing Behavior with Big Five Personality Traits. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 61-66.
- Başaran, H. (2003). Çalışanların İş Tatminine Yol Açan Faktörler ve İş Tatmininin Sonuçlarına İlişkin Olarak K.K.K. Kara Havacılık Sınıfında Yapılan Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Bayram, N. (2017). *Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Benli, D. G. (2017). Sağlık Çalışanlarında Sanal Kaytarma Ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Sivas.
- Berber, S. (2011). Tükenmişlik ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- Biçer, A. (2019). Kurumsal İtibarın Çalışanların Örgütsel Bağlılıkları Üzerine Etkisi: Akşehir Banka Çalışanları Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Konya.
- Biçim, F. (2019). Örgütsel Özdeşleşmenin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma. *Kafkas Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kars.
- Blanchard, A., & Henle, C. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 1067-1084.
- Cihan, A. (2018). Sanal Kaytarma Ve Algılanan Mesleki Etik Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *Aksaray Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Aksaray.
- Cinnioğlu, H. (2018). Etkileşimci Liderlik, Dönüşümcü Liderlik, Hizmetkar Liderlik, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir

- Araştırma. *Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Çanakkale.
- Cook, A. (2017). Cyberloafing Job Satisfaction, and Employee Productivity: A Quantitative Study. *Northcentral University Doctoral Dissertation*.
- Çakırlar, B. (2020). Sağlık Sektöründe Sanal Kaytarmanın Örgütsel Yabancılaşma İle Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Tekirdağ İli Örneği. *Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Edirne.
- Çavuşoğlu, S., & Palamutçuoğlu, B. (2017). İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 430-444.
- Çelen, B. (2019). Çalışanların İş Tatmin Düzeyleri Üzerine Araştırma: Bir Havayolu İşletmesi Uygulama Örneği. *İstanbul Esenyurt Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Çelik, N. (2017). Konaklama İşletmelerinde Hizmetkar Liderlik Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Tatmini Üzerine Etkisi: Konya İli Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*, 84-85. Konya.
- Çelik, Y. (2020). Çalışanların İş Tatmini ve Örgüt Bağlılıklarının Performansları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması. *İstanbul Arel Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Darıcan, Ş. (2019). Hastanelerde Personel Güçlendirmenin İş Tatmini, Yöneticiye Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Buna Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Dede, E. (2018). Organizasyonlarda Sanal Kaytarma Ve Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Balıkesir.
- Demir, M. (2017). Yöneticilerin Örgütsel Adalet Anlayışının İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Düzeylerine Etkisi: Savunma Sanayinde Bir Uygulama. *İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.

- Demirçelik, M. (2022). Gelişmeleri Kaçırma Korkusu ve Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Malayta.
- Doğangün, Ş. (2020). İş Görenlerde Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Adaletin İş Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: İstanbul'da Bir Araştırma. *İstanbul Aydın Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Doorn, O. N. (2011). Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework. *Eindhoven University of Technology Master Thesis*. Hollanda.
- Duyan, M. (2019). Dönüşümcü Liderliğin İş Tatmini Üzerine Etkisi: Spor Bilimleri Fakülteleri Akademik Personeli Üzerinde Bir Uygulama. *Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Muğla.
- Elciyar, K. (2020). İşyerlerindeki Sanal Kaytarmanın Kurumsal Ve Bireysel Değişkenler Açısından Kişilerarası Davranış Kuramı Bağlamında İncelenmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Eskişehir.
- Enön, T. (2019). Telekomünikasyon İşletmelerinde Çalışanların Sanal Kaytarma Düzeyleri ile Örgüt İklimi Arasındaki İlişki ve İş Tatminine Olan Etkileri: Türk Telekomünikasyon A.Ş. Örneği. *Beykent Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Eryılmaz, İ. (2017). Sosyal Güç, Lider-Üye Etkileşimi ve İş Tatmini İlişkisinde Politik Yetinin Düzenleyici Rolü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Manisa.
- Evkaya, C. (2019). Lise Öğretmenlerinde İş Etiği ve İş Tatmini Algısının Karşılaştırmalı Analizi: İstanbul İli Pendik İlçesi Örneği. *Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Gezer, H., & Barutçu, E. (2020). Sanal Kaytarma İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma. *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi*, 36-48.
- Gügerçin, S. (2020). Sanal Kaytarma Davranışı Ve Yıkıcı Yönetim Algısının İşteki Üretkenlik Üzerine Etkisi. *Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Osmaniye.

- Gül, N. (2017). Duygusal Zeka ve İş Tatmini İlişkisine Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılığın Aracılık Etkisi. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Kahramanmaraş.
- Gülduran, Ç. A. (2018). Beş Büyük Kişilik Özelliğinin Sanal Kaytarma Davranışı Ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir.
- Güllü, B. F. (2020). Öğretmenlerin Gelişmeleri Kaçırma Korku Düzeyleri İle Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Gülümöğlu, G. (2018). Sanal Kaytarma İle Çalışan Performansı Arasındaki İlişki: Kastamonu İli Örneği. *Kastamonu Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kastamonu.
- Güngör, A. Y. (2019). Sanal Kaytarmanın Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Türkiye-Polonya Örneği. *Kafkas Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kars.
- Güngör, M. (2016). Sanal Kaytarma Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu Ve Özel Sektör Üzerine Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Erzurum.
- Haberdar, A. G. (2019). Sanal Kaytarma Ve Çalışan Performansının Kişilik Özellikleri İle Olan İlişkisi. *Bahçeşehir Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Hanaylı, B. (2020). Örgütsel Bağlılığın Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İzmir.
- Hernandez, W. (2016). An Empirical Assessment of Employee Cyberslacking in the Public Sector. *Nova Southeastern University*. Amerika Birleşik Devletleri.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. *Harper And Brothers*, 47.
- Ilkım, N. Ş. (2017). Güvenlik İklimi ve İş Tatmini İlişkisinde Birey-Örgüt Uyumunun Aracı Rolü: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma. *İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Malatya.
- İşcan, Ö. F., & Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 195-216.

- İyigün, N., Yıldız, B., & Yıldız, H. (2016). Psikolojik Sözleşme Algısının Sanal Kaytarma Davranışları Üzerinde Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 147-165.
- Kalkan, G. (2018). Kişiliğin Hizmet Vermeye Yatkınlık ve İş Tatmini Üzerinde Etkisi: Belek/Antalya Turizm Bölgesinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Isparta.
- Kandemir, M. (2019). Pozitif Psikolojik Sermeyenin İş Tatmini ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Etkisi: Madencilik Sektöründe Bir Uygulama. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Kanık, Ö. (2019). İş Özelliklerinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Kamu Hastanelerinde Bir Araştırma. *Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Afyonkarahisar.
- Kaplan, İ. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi; Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Konya.
- Kaplan, M., & Çetinkaya, A. (2014). Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26-34.
- Kaplan, M., & Ögüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 1-13.
- Kaplan, R. S. (2020). Örgütsel Çekicilik, Birey Örgüt Uyumu İş Tatmini İlişkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Ömer Halis Demir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Niğde.
- Karaalioğlu, Z. F. (2019). Algılanan Örgütsel Destek İle İş Performansı İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Aracı Rolü. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Karaca, B. (2018). Sağlık Personelinin Sanal Kaytarma Davranışları İle Örgütsel Özdeşleşme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Kamu Hatanesi Örneği. *Munzur Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Tunceli.

- Karagöz, Y., & Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim Becerileri Değerlendirme Ölçeğinin Faktör Analizi Metodu İle Geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 81-98.
- Karasu, S. (2020). Algılanan Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini İncelemeye Yönelik Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Kasar, M. (2019). Örgüt Kültürünün Sanal Kaytarmaya Etkisi: Bilişim Teknolojileri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Bahçeşehir Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Kavak, B. (2019). Örgütsel Sinizm İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bir Araştırma. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Uşak.
- Kaya, M. (2020). İş Karakteristikleri ve Liderlik Tarzının Bireysel İş Performansı Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Kayabaşı, Ç. (2019). Sağlık Çalışanlarında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve İş Performansı İlişkisinin Belirlenmesi: Bir Devlet Hastanesi Örneği. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara.
- Kayasandık, A. E. (2019). Örgüt Kültürü İle İş ve Yaşam Tatmini İlişkisinde Örgütsel İletişim Doyumunun Aracı Rolü: Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Samsun.
- Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H., & Yıldız, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi. *Business and Economics Research Journal*, 129-144.
- Kidwell, R. (2010). Loafing in the 21st century: Enhanced opportunities -- and remedies -- for withholding job effort in the new workplace. *Business Horizons*, 543-552.
- Kılıç, G. N. (2017). Öğretmenlerin Okulda İnternet ve Teknoloji Kullanımına İlişkin Sanal Kaytarma Davranışlarının İncelenmesi. *İstanbul Aydın Üniversitesi ve Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüleri Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Kim, & Byrne. (2011). Conceptualizing personal web usage in work contexts: A preliminary framework. *Computers in Human Behavior*, 2271-2283.

- Kırtay, Ç. (2019). Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları: Yalova Üniversitesi Örneği. *Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Yalova.
- Kocadağ, B. C. (2019). İş Tatmini, İşe Adanmışlık ve Yenilikçi İş Davranışı Üzerine Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma. *Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Koç, Y. D. (2020). İŞYERİNDE SANAL KAYTARMA: PLANLI DAVRANIŞ TEORİSİNE DAYALI BİR ARAŞTIRMA. *Orta Doğu Teknik Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- Korkmaz, A. S. (2020). Liderin Fiziksel Mesafesi, Sanal Kaytarma ve Sosyal Kontrol ilişkisinde Hiyerarşi Kültürünün Etkisi: Bir Düzenlenmiş Aracılık Modeli. *Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- Korkmaz, C. B. (2018). Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Düzeyleri İle İş Tatminleri Arasındaki İlişki: Diyarbakır Selahaddin Eyyübi Devlet Hastanesi Örneği. *Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Edirne.
- Korkmaz, Ö. (2020). Proaktif Kişilik Özelliğinin Öz Yeterlilik, Yaratıcılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkileri. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kırıkkale.
- Korkmaz, R. (2019). Çalışanların Problemleri İnternet Kullanım Alışkanlıklarının Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracı Rolü. *Bahçeşehir Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Korzynski, P., & Protsiuk, O. (2022). What Leads to Cryberloafing: The Empirical Study of Workload, Self-Efficacy, Time Management Skills, and Mediating Effect of Job Satisfaction. *Behaviour & Information Technology*, 1-2.
- Kök, S. B. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 291-310.
- Köse, S., Oral, L., & Türesin, H. (2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı Ve Sanal Kaytarma İle İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 287-295.

- Kurun, M. (2019). Okul Yöneticilerinin Yönetmelik Davranışları İle Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Denizli.
- Kuznek, E. (2019). Sanal Kaytarma Ve İş Performansı: Kuşaklar Teorisi Yaklaşımı. *Adnan Menderes Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Aydın.
- Lara, Tacoronte, & Ding. (2006). Do current anti-cyberloafing disciplinary practices have a replica in research findings?: A study of the effects of coercive strategies on workplace Internet misuse. *Internet Research*, 450-467.
- Lim, V., & Teo, T. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore: An exploratory study. *Information & Management*, 1081-1093.
- Lindon, L. D. (1980). A re-conceptualisation of job satisfaction - self-referent or job referent ? *Londra Üniversitesi Mesleki Psikoloji Bölümü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Londra.
- Locke, E. (1969). *What is job satisfaction*. Organizational Behavior and Human Performance.
- Olcarcıyüz, M. (2018). İçsel Pazarlama Faaliyetleri İle Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Samsun.
- Öçal, M. A. (2018). Seyahat Acentalarından Görev Yapan Yöneticilerin İş Stres Düzeylerinin Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi Ve Bir Araştırma. *Düzce Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Düzce.
- Örücü, E., & Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış*, 99-114.
- Örücü, E., Yumuşak, S., & Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi-Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.*, 39-51.
- Özbek, T. D. (2020). Psikolojik Sermayenin Örgütsel Stresle Başa Çıkma ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Hayvanat Bahçesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.

Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.

- Özcan, B. (2017). Otel İşletmelerinde Üretkenlik Karşısı İş Davranışları Bağlamında Sanal Kaytarmanın Çözümlemesi Ve Değerlendirilmesi. *Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya.*
- Özcan, H. M. (2019). Kişilik Özellikleri İle Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkide Gelişmeleri Kaçırma Korkusunun (GKK) Rolü. *Osmangazi Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir.*
- Özdemir, A. (2016). Sanal Kaytarmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Aksaray Üniversitesi Örneği. *Aksaray Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aksaray.*
- Özdemir, H. Ö. (2017). Yöneticilerin Otantik Liderlik Tarzlarının Çalışanların Sanal Kaytarma Ve Sinizm Davranışları Üzerine Etkileri. *Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi. Nevşehir.*
- Öztekin, Z. S. (2008). Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatmininin Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi. Eskişehir.*
- Öztürk, G. (2018). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkta Psikolojik Sermayenin Rolü Engelliler Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara.*
- Öztürk, M. (2013). Örgütsel Bağlılık ve Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Düzeyleri (Kırklareli Örneği). *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.*
- Öztürk, O. (2019). Örgütsel Sinizmin İş Erteleme Ve Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kayseri.*
- Özüdoğru, M. (2019). Sanal Kaytarma ve İş Gören Performansı İlişkisinde İş Stresinin Düzenleyici Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Onyediyüzyıl Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir.*
- Özüpek, A. A. (2019). Örgütsel Sessizlik, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişki: İnşaat Sektörü Üzerine Bir Çalışma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul.*

- Patır, S. (2009). Faktör Analizi İle Öğretim Üyesi Değerleme Çalışması. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 69-86.
- Polat, G. (2020). Liderlik Tarzlarının Sinizm Ve Sanal Kaytarma Davranışına Etkisi: Afyonkarahisar İli Belediye Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Afyonkarahisar.
- Rençber, İ. (2019). Kariyer Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisinde Örgütsel Bağlılığın ve İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Eskişehir.
- Robinson, S., & Bennett, R. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *The Academy of Management Journal*, 555-572.
- Sadıç, E. (2019). Sanal Kaytarma Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Üniversite Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. *Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Bilecik.
- Samim, C. (2020). Uluslararası Medikal Firmalarda Liderlik Algısının Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Araştırma. *Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Sarıca, P. (2020). Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Bir Telekomünikasyon Şirketi Örneği. *Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Sarıkoç, M. A. (2020). İç Kaynak Kullanımının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *Avrasya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Trabzon.
- Savaş, E. B. (2018). Örgütlerde Kronizm Algısının İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Adalet Algısının Aracılık Rolü. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Tokat.
- Schneider, B., & Snyder, R. (1975). Some relationship between job satisfaction and organizational climate. *Journal of Applied Psychology*.
- Semiz, E. (2019). İşe Yabancılaşma İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişki: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

- Sert, M. (2019). Medyaya Yönelik Söylemlerin Gazete Çalışanlarının Motivasyonu ve İş Tatmini Üzerine Etkileri. *Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.
- Sıçrarcı, H. (2017). Sanal Kaytarma Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Erzurum İlinde Bir Kamu Kurumu Örneği. *Atatürk Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Erzurum.
- Sığırcıkoğlu, E. B. (2020). Algılanan Örgütsel Adalet Ve İş Tatmininin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisi: Adana İl Merkezindeki Belediyelerde Görgül Bir Araştırma. *Adana Alparslan Türkeş Bilim Ve Teknoloji Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Adana.
- Şahin, N. (2007). Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İzmir.
- Şar, T. (2020). X ve Y Kuşaklarının Örgütsel Bağlılıklarının İncelenmesi Üzerine Bir Çalışma. *Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Şeker, T. (2019). Çalışanlarda Tükenmişlik Ve Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Enerji Sektöründe Bir Araştırma. *Onyediyüzyıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Balıkesir.
- Şimşek, G. (2019). Performans Değerlendirme Sisteminin Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Üniversite Örneği. *KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Konya.
- Tan, M., & Demir, M. (2018). İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 49-68.
- Tanış, A. (2017). İş Karakteristikleri, İşyeri Güvenliği, İş Tatmini Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkileri: Çok Kültürlü Ortamda Bir Çalışma. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Isparta.
- Topaloğlu, C. (2019). Hizmetkar Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde İş Tatmininin Aracı Rolü: Belediyeler Üzerinde Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.

- Turan, O. (2022). Örgütsel Bağlılığın İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Alan Araştırması. *Ardahan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ardahan.
- TÜİK. (2021, Ocak 16). *Türkiye İstatistik Kurumu*. <https://data.tuik.gov.tr/> adresinden alındı
- Tükenmez, G. (2019). Çaba-Ödül Dengesizliğinin İş Tatmini İle Arasındaki İlişkinin Araştırılması. *Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Bursa.
- Türengül, Y. (2019). İş Tatmini Üzerinde Ergonomik Faktörlerin Etkileri ve Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya.
- Uzun, Ö. (2019). Seyahat Acentası Çalışanlarının Motivasyonları İle Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişki: Trakya Bölge Örneği. *Trakya Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Edirne.
- Ülker, F. E. (2011). Kooperatif İşletmelerde İşgörenlerin İş Tatmini İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Tarım Kredi Kooperatifleri Tekirdağ İli Örneği. *Namık Kemal Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Tekirdağ.
- Ünal, Ö., Tekdemir, S., & Yıldızbaş, S. (2015). Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Amaçları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 515-534.
- Ünal, S. (2019). Bireyin Kişilik Özellikleri Ve Örgütsel Normların Sanal Kaytarma Davranışlarına Etkisi. *Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir.
- Ünüvar, H. (2014). Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bir İmalat İşletmesinde Uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Sivas.
- Varışlı, N. (2019). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Ankara İlindeki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İstanbul.

- Vitak, J., Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal Internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 1751-1759.
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons.
- Yağcı, M., & Yüceler, A. (2016). Kavramsal Boyutlarıyla Sanal Kaytarma. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 531-540.
- Yakut, E. (2020). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Personel Güçlendirme ve Örgütsel Destek Algısının Etkisinin Belirlenmesi. *Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Osmaniye.
- Yardım, M. (2017). Dışsal ve İçsel Motivasyon İle Psikolojik Sermaye Etkileşiminin İş Tatmini ve Performansa Etkileri. *Ömer Halis Demir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Niğde.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 74-85.
- Yıldırım, S. K. (2016). Etik İklim Ve Örgütsel Kontrol Mekanizmalarının Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü. *Atatürk Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Erzurum.
- Yıldız, B., & Yıldız, H. (2015). İş Yaşamındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1-17.
- Yıldız, H., & Yıldız, B. (2016). Sanal Kaytarma Yapmak Kötü Bir Şey Değildir. Ama. *Harvard Business Review Türkiye*, 108-115.
- Yılmaz, B. (2018). Seyahat Acentası Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları, İş Motivasyonu Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Osmangazi Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Eskişehir.
- Yılmaz, F. (2019). Sanal Kaytarma Ve İşgören Verimliliği Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Afyonkarahisar.
- Yılmaz, G. (2019). Lidere Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Eğitim Sektörü Çalışanlarına Yönelik Ampirik Bir Çalışma. *Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.

- Yılmaz, K. (2015). İş Tatmini-Örgütsel Bağlılık İlişkisinin Çalışanlar Açısından İncelenmesi ve Bir Endüstri İşletmesinde Uygulama. *Balıkesir Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Haziran.
- Yılmaz, O. A. (2020). İş Tatmini İle Mesleki Tükenmişlik İlişkisi: Havacılık Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya.
- Yılmaz, Ş. (2021). Örgütsel Sosyalleşmenin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Örgütsel Kariyer Yönetiminin Aracılık Rolü. *Milli Savunma Üniversitesi Aylarlan Savunma Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Ankara.
- Yu, X. (2009). Job Satisfaction of University Academics in China. *Newcastle University Faculty of Humanities and Social Sciences The Degree of Doctor*. İngiltere.
- Zacher, H., Brailsford, H., & Parker, S. (2014). Micro-Breaks Matter: A Diary Study on the Effects of Energy Management Strategies on Occupational Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*, 85(3), 287-297.

Ek 1 Yüksek Lisans Tez Çalışması Orijinallik Raporu

 ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ YÜKSEK LİSANS / DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ İŞLETME ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA
Tarih: 17/01/2023
Tez Başlığı: İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisi: Bir Alan Araştırması
Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 85 sayfalık kısmına ilişkin, 17/01/2023 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda işaretlenmiş filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 11 'dir.
Uygulanan filtrelemeler: 1- ☒ Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç 2- ☒ Kaynakça hariç 3- ☒ Alıntılar hariç/dâhil 4- ☒ 5 kelimeden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç
Ardahan Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği'nde belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.
Gereğini saygılarımla arz ederim.
17/01/2023 Tarih ve İmza
Adı Soyadı: Neslihan Teoman Öğrenci No: 19202300012 Anabilim Dalı: İşletme Programı: İşletme Statüsü: ☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora
<u>DANIŞMAN ONAYI</u> UYGUNDUR. Doç. Dr. Tayfun Yıldız (Unvan, Ad Soyad, İmza)

Ek 2 Tez Çalışması Etik Komisyon Muafiyeti Formu

 ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ TEZ ÇALIŞMASI ETİK KOMİSYON MUAFİYETİ FORMU
ARDAHAN ÜNİVERSİTESİ LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ İŞLETME ANA BİLİM DALI BAŞKANLIĞINA
Tarih: 17/01/2023
Tez Başlığı: İş Tatmininin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisi: Bir Alan Araştırması
Yukarıda başlığı gösterilen tez çalışmam: 1. İnsan ve hayvan üzerinde deney niteliği taşımamaktadır, 2. Biyolojik materyal (kan, idrar vb. biyolojik sıvılar ve numuneler) kullanılmamasını gerektirmemektedir. 3. Beden bütünlüğüne müdahale içermemektedir. 4. Gözlemsel ve betimsel araştırma (anket, mülakat, ölçek/skala çalışmaları, dosya taramaları, veri kaynakları taraması, sistem-model geliştirme çalışmaları) niteliğinde değildir.
Tez çalışmamın yürütülebilmesi için herhangi bir Etik Kurul/Komisyon'dan izin alınmasına gerek olmadığını; aksi durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.
Gereğini saygılarımla arz ederim.
17/01/2023 Tarih ve İmza
Adı Soyadı: Neslihan Teoman Öğrenci No: 19202300012 Anabilim Dalı: İşletme Programı: İşletme Statüsü: ☒ Yüksek Lisans ☐ Doktora
<u>DANIŞMAN GÖRÜŞÜ VE ONAYI</u>
Doç. Dr. Tayfun Yıldız (Unvan, Ad Soyad, İmza)
Detaylı Bilgi: https://www.ardahan.edu.tr/birim.aspx?id=1002003
Telefon: 0-4782117522 Faks: 0-4782117523 E-posta: sbe@ardahan.edu.tr

ÖZ GEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı :Neslihan Teoman

Doğum Yeri ve Tarihi :

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi :İktisat

Yüksek Lisans :İşletme
Öğrenimi

Bildiği Yabancı Diller :İngilizce

İş Deneyimi

Stajlar :SMMM Sabriye SİPAN ŞENSES

Çalıştığı Kurumlar :SMMM Sabriye SİPAN ŞENSES

İletişim

E-Posta Adresi :

Tarih : 15.02.2023