



**SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN
VERİMLİLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

FATMANUR YILMAZ

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Prof. Dr. HATİCE ÖZUTKU

Kasım, 2019

Afyonkarahisar

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

SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ
ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Hazırlayan
Fatmanur YILMAZ

Danışman
Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

Afyonkarahisar 2019

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Sanal Kaytarma ve İşgören Verimliliği Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’ da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bu eserlerden atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

26/11/2019

Fatmanur YILMAZ

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı : Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

Jüri Üyeleri : Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA

: Dr. Öğr. Üyesi Sibel ÖZAFİŞARLIOĞLU SAKALLI

İmza



İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı öğrencisi Fatmanur YILMAZ' ın “**Sanal Kaytarma ve İşgören Verimliliği Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma**” başlıklı tezi, 26/11/2019 tarihinde saat 13.30’ da Afyon Kocatepe Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliği’ nin ilgili maddeleri uyarınca yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek (X) oy birliği – () oy çokluğu ile kabul edilmiştir.

Prof. Dr. Elbeyi PELİT
MÜDÜR

ÖZET

SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Fatmanur YILMAZ

**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Kasım 2019

Danışman: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

Bu çalışma, işletmelerde işgörenler tarafından başvurulmuş sanal kaytarma faaliyetinin ve işgören verimliliği üzerine olan etkisini incelemek ve eğer var ise ne yönde etkili olduğunu ortaya çıkarmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Gümrük Müşavirliği alanında faaliyet gösteren bir özel sektör kuruluşu olan Okuyan Gümrük Müşavirliği firmasının İstanbul ilindeki Asya ve Avrupa Şubelerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırma verilerinin elde edilmesinde, nicel araştırma yöntemi olarak anket tekniğinden faydalanılmıştır. Bu kapsamda 250 katılımcı ile anket çalışması uygulanmış ve elde edilen veriler istatistik paket programı ile analiz edilmiştir (SPSS 22). Çalışma kapsamında, sanal kaytarma ve verimlilik ile alakalı temel teorik kavramlara yer verilmiş ve konuyu kapsayan bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda majör sanal kaytarma davranışı ve işgören verimlilik tutum algısı arasında anlamlı bir ilişki olmadığı buna karşın minör sanal kaytarma davranışı ve işgören verimlilik tutum algısı arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sanal kaytarma, önemli (ciddi) sanal kaytarma, önemsiz sanal kaytarma, verimlilik, iş gücü verimliliği.

ABSTRACT

A RESEARCH ON THE RELATIONSHIP BETWEEN CYBERLOAFING AND LABOUR PRODUCTIVITY

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

December 2019

Advisor: Prof. Dr. Hatice ÖZUTKU

This study was carried out to search the relationship between cyberloafing and the labor productivity and aim to clarify how affect the cyberloafing on the labor productivity. For this purpose, a survey was conducted on the Asian and European Branches of Okuyan Customs Consultancy Company, which is a private sector organization. In order to obtain the research data, the survey technique was used as a quantitative research method. In this context, the survey was applied on 250 participants and the obtained data were analyzed with statistical package program (SPSS 22). Within the scope of the study, basic theoretical concepts related to cyberloafing and labor productivity have been mentioned and a research has been carried out. As a result of the study, it was concluded that there is no significant and meaningful relationship between major cyberloafing activities and labor productivity attitude perception, whereas there was a significant and meaningful relationship between minor cyberloafing activities and labor productivity attitude perception.

Keywords: Cyberloafing, major cyberloafing, minor cyberloafing, productivity, labor productivity

ÖNSÖZ

Tez çalışmamın planlanmasında, araştırılmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda ilgi ve desteğini esirgemeyen, engin bilgi ve tecrübelerinden yararlandığım, yönlendirme ve bilgilendirmeleriyle çalışmamı bilimsel temeller ışığında şekillendiren sayın hocam Prof. Dr. Hatice Özutku hocama sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca her pes ettiğimde bir adım daha atabilmem için beni teşvik eden, bana daima destek olan Sevgili Annem Rahime Yılmaz ve Sevgili Babam Ali Yılmaz'a ve üzerimde emeği olan herkese sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

26/11/2019

Fatmanur YILMAZ

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

YEMİN METNİ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.ÖRGÜTTE ÜRETKENLİK KARŞITI İŞGÖREN DAVRANIŞLARI	5
2.SANAL KAYTARMA KAVRAMI.....	8
2.1. SANAL KAYTARMANIN TANIMI	10
2.2. SANAL KAYTARMA TİPLERİ	12
2.3. SANAL KAYTARMANIN BOYUTLARI.....	14
3.SANAL KAYTARMA ETKİNLİKLERİNİN SINIFLANDIRILMASI.....	17
4.İŞGÖRENLERİ SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINA YÖNLENDİREN FAKTÖRLER	20
4.1. BİREYSEL FAKTÖRLER.....	20
4.1.1. Kişisel Özellikler	21
4.1.2. Alışkanlıklar ve İnternet Bağımlılığı.....	21
4.1.3. Demografik Özellikler.....	22
4.2. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER.....	23
4.2.1. İnternet Kullanımına Yönelik Kısıtlamalar.....	23
4.2.2. Beklenen Çıktılar.....	23
4.2.3. Yönetimsel Destek.....	23
4.2.4. İş Arkadaşlarının Algılanan Sanal Kaytarma Normları.....	24
4.2.5. Adaletsizlik.....	24
4.2.6. İş Taahhüdü Sorumluluğu.....	25
4.2.7. İş Tatmini.....	25
4.2.8. İşin Karakteristiği.....	26

4.3. DURUMSAL FAKTÖRLER	26
5.SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR VE BULGULARI	26

İKİNCİ BÖLÜM

İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ VE SANAL KAYTARMA

1.VERİMLİLİK KAVRAMININ TANIMI VE GELİŞİMİ.....	33
2. VERİMLİLİK TÜRLERİ.....	35
2.1. TOPLAM FAKTÖR VERİMLİLİĞİ	35
2.2. KISMİ FAKTÖR VERİMLİLİĞİ	36
3.VERİMLİLİĞİN ÖRGÜTLER AÇISINDAN ÖNEMİ.....	37
4. İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ.....	39
5. İŞGÖREN VERİMLİLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER.....	42
6.SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA VE İŞ GÖREN VERİMLİLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	50
2.ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI.....	51
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	52
4. PİLOT ÇALIŞMAYA AİT BULGULAR.....	53
5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	55
6. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ VE BULGULAR.....	56
6.1. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ.....	56
6.2. BİLGİ FORMUNDA YER ALAN SORULARIN FREKANS DAĞILIMI.....	57
6.2.1. Tek Yanıtlı Sorulara Verilen Cevapların Frekans Dağılımı.....	57
6.2.2. Çoklu Cevap İçeren Sorulara Verilen Cevapların Frekans Dağılımı...61	
6.3. CİNSİYET VE YAŞ GRUPLARINA GÖRE İNTERNET ÜZERİNDE YAPILAN ETKİNLİKLERİN ANALİZİ	64
6.4. ÖLÇEKLERE İLİŞKİN ORTALAMALAR VE STANDART SAPMALAR.....	66
6.5. HİPOTEZ TESTLERİ	71
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	80
KAYNAKÇA	83
EK (ANKET FORMU)	96

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 1. Sanal Kaytarma Faaliyetleri.....	13
Tablo 2. Pilot Çalışma Katılımcılarına Ait Demografik Bilgiler	53
Tablo 3. Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach Alpha)	54
Tablo 4. Pilot Çalışmaya Ait Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	55
Tablo 5. Ana Anket Çalışmasındaki Ölçeklere Ait Güvenilirlik Analizi Değerleri.....	57
Tablo 6. Katılımcıların Demografik Özellikleri	58
Tablo 7. Katılımcıların İnternet Kullanım Durumlarına Ait Frekans Değerleri	59
Tablo 8. Çoklu Cevap İçeren Sorulara Ait Betimleyici Analiz Sonuçları	62
Tablo 9. Katılımcıların Gündelik Hayatında İnternet Üzerinde Yapmış Olduğu Etkinlik Gruplarına Göre Dağılımı	63
Tablo 10: Katılımcıların Cinsiyet ve Yaş Gruplarının Çapraz Dağılım Tablosu....	64
Tablo 11. Katılımcıların Cinsiyet ve İnternet Üzerinde Yapmış Olduğu Etkinlikler Gruplarının Çapraz Dağılım Tablosu.....	65
Tablo 12. Sanal Kaytarma Ölçeğine Ait Betimsel Analiz Değerleri.....	67
Tablo 13. İnternet Kullanım Gerekçeleri Ölçeğine Ait Betimsel Analiz Değerleri ..	68
Tablo 14. Verimliliğe İlişkin İşgören Tutumları Ölçeğine Ait Betimsel Analiz Değerleri.....	69
Tablo 15. Cinsiyet ve Sanal Kaytarma Davranışının Grup İstatistik Değerleri	71
Tablo 16. Cinsiyete Göre Sanal Kaytarma Faaliyetine Başvurma Algısı Arasındaki Farklılıklar.....	71
Tablo 17. Cinsiyet ve İnternet Kullanım Gerekçelerinin Grup İstatistik Değerleri ..	72
Tablo 18. Cinsiyete Göre İnternet Kullanım Gerekçeleri Arasındaki Farklılıklar....	72
Tablo 19. Cinsiyet ve Verimlilik Tutum Algısının Grup İstatistik Değerleri	73
Tablo 20. Cinsiyete Göre Verimlilik Tutum Algısı Arasındaki Farklılıklar	73
Tablo 21. Sanal Kaytarma ve Yaş Homojenliği Testi.....	74
Tablo 22. Sanal Kaytarma ve Yaş Grupları Arasında Yapılan Anova Testi	75
Tablo 23. Tukey Analizi Sonuçları	75
Tablo 24. Betimsel Analiz Sonuçları.....	76
Tablo 25. Sanal Kaytarma Davranışı ve Verimlilik Tutumu Arasındaki İlişki.....	77
Tablo 26. Majör Kaytarma Davranışı ve Verimlilik Tutumu Arasındaki İlişki.....	77
Tablo 27. Minör Kaytarma Davranışı ve Verimlilik Tutumu Arasındaki İlişki.....	78
Tablo 28. Regresyon Analizi Sonuçları.....	78

GİRİŞ

İnternet ve bilişim teknolojilerinin kullanımının kolaylaşması ve yaygınlaşması ile literatürde yeni bir pencere açan sanal kaytarma, genel olarak iş amaçlı kullanım için sunulmuş olan bilgisayar ve internet sistemlerinin kişisel amaçlar için kullanılması anlamına gelmektedir. İş yerinde internet kullanımı, iletişim uygulamalarına önemli kolaylıklar getirmektedir fakat başlangıçta iş süreçlerini kısaltan ve verimliliği arttıran bu teknolojik gelişmeler zamanla verimlilik suiistimallerine zemin oluşturmuştur. Literatürde sanal kaytarma ili ilgili iki temel yaklaşım mevcuttur. Birinci yaklaşım sanal kaytarmayı bir ofis oyuncağı olarak ele almakta olup işgörenin verimliliğini pozitif yönde etkilediğini savunmaktadır. İkinci yaklaşım ise buna karşıt olarak işgörenin zamanı boşa geçirdiği ve böylece örgüte zarar verdiği gerekçesiyle verimliliği negatif yönde etkileyen bir çeşit üretkenlik karşıtı davranış olduğunu savunmaktadır.

Teknolojinin iş yaşamının her noktasına etkin olarak sirayet etmesi ile işgörenler ve işverenler hem zamandan hem de maliyetten avantaj sağlar konuma gelmişlerdir. Teknolojik gelişmelerle birlikte iş süreçleri kısalmış ve mesai saatleri daha etkin kullanılabilir hale gelmiştir. Bu şekilde işgörelere mesai saatleri içerisinde daha etkin kullanabilecekleri zaman dilimleri oluşmuştur. Fakat bu teknolojik ilerleme ve gelişme sadece iş yaşamında etkin olmamıştır; aynı zamanda özel yaşamın da mobilizesini sağlamış, ceplere girecek kadar küçülen teknolojik aletler ile sosyal ağlar sayesinde özel yaşam iş yaşamına ket vurur hale gelmiştir. Bu teknolojinin iş saatleri içerisinde gereksiz ve aşırı kullanımı ve git gide daha çok özel yaşam amaçlı kullanımı işgören verimliliğini olumsuz etkilemiştir ve organizasyonlara çok büyük verimlilik kayıpları olarak yansımıştır.

Türkiye İstatistik Kurumu'nun (2015) yılında yaptığı araştırma sonuçlarına göre internet ve bilgisayar kullanımı ülkemizde sürekli bir artış göstermektedir. Bilgisayar ve internet kullanım oranları 2015 yılı Nisan ayında 16-74 yaş grubundaki bireylerde sırasıyla %54,8 ve %55,9 iken internet erişim imkânına sahip hanelerin oranı %69,5'dir. İnternet erişim imkânına sahip hanelerin %37,4'u sabit bağlantı (ADSL, kablolu internet, fiber vb.) ile internete erişim sağlarken, %58,7'si mobil bağlantı ile internete erişim sağlamıştır (TUİK, 2015). Araştırma sonuçlarına göre

mobil internet kullanan bireylerin oranı sabit internet kullanan bireylerin oranının neredeyse iki katı kadardır. Bu veriler bize internet kullanan bireylerin yarısından fazlasının interneti ev dışı ortamlarda da (iş, okul vb.) kullandığını göstermektedir. Hanelerin %96,8'inde cep telefonu veya akıllı telefon bulunurken %25,2'sinde masaüstü bilgisayar, %43,2'sinde taşınabilir bilgisayar ve %20,9'unda İnternete bağlanabilen TV bulunmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu'nun yaptığı araştırma sonuçlarına göre bireylerin interneti %42,5 oranında işyerinde kullandığı belirlenmiştir. İnterneti 2015 yılının ilk üç ayında kullanan bireylerin %74,4'ü ev ve işyeri dışında internete kablosuz olarak bağlanmak için cep telefonu veya akıllı telefon kullanırken, %28,9'u taşınabilir bilgisayar (dizüstü, netbook, tablet vb.) kullandığı sonucuna ulaşılmıştır.

İnternet kullanan bireylerden interneti hemen her gün veya haftada en az bir defa kullanan bireylerin oluşturduğu düzenli İnternet kullanıcı oranı 2015 yılının ilk üç ayında %94,2 olmuştur. Araştırma sonuçlarına göre internet kullanım amaçları arasında sosyal medya ilk sırada yer almaktadır. İnternet kullanım amaçları dikkate alındığında, 2015 yılının ilk üç ayında internet kullanan bireylerin %80,9'u sosyal medya üzerinde profil oluşturma, mesaj gönderme veya fotoğraf vb. içerik paylaşıırken, bunu %70,2 ile çevrim içi haber, gazete ya da dergi okuma, %66,3 ile sağlıkla ilgili bilgi arama, %62,1 ile kendi oluşturduğu metin, görüntü, fotoğraf, video, müzik vb. içerikleri herhangi bir web sitesine paylaşmak üzere yükleme, %59,4 ile mal ve hizmetler hakkında bilgi arama takip etti (TUIK, 2015).

2015 yılı verilerine göre 16-74 yaş aralığında internet kullanımı %55,9 dur. 2019 yılında Türkiye genelinde yapılan araştırma sonuçlarına göre aynı yaş aralığında internet kullanımı % 75,3'e yükselmiştir (Bayrak, 2019). 16-74 yaş aralığında cep telefonu kullanım oranının %98,7 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuca göre neredeyse tüm bireyler cep telefonuna sahiptir. 2014 yılı verilerine göre aynı yaş aralığında cep telefonu kullanım oranı %53,7'dir. Buda 2019 yılı itibariyle cep telefonu kullanımının neredeyse iki katı arttığını göstermektedir (Bayrak, 2019). Aynı araştırma sonuçlarına göre 16-24 yaş aralığı ve 25-34 yaş aralığındaki bireylerin internet kullanım oranı sırasıyla %90,8 ve %91,7'dir (Bayrak, 2019). Bu sonuca göre aktif işgücü olan 16-34 yaş aralığındaki her birey aktif bir internet kullanıcısıdır.

İstatistiki veriler de dikkate alındığında bilgi iletişim teknolojileri öngördüğümüzden çok daha ciddi şekilde günlük ve iş hayatımıza sirayet etmektedir. Günlük yaşamdaki internet kullanımını veriler ile ölçmek mümkün olmasına karşın iş yaşamındaki suiistimal edilen internet kullanımını tanımlamak işverenler için haylice güçtür. Sanal kaytarma başlangıçta tespit etmesi, ölçmesi, sonuçlarının değerlendirilmesi zor olduğu ve iş hukukunda somut olarak karşılığının bulunmaması sebebi ile işverenler tarafından çok fazla göz önünde bulundurulmayan bir kavramdır. Bu durum son yıllarda değişmeye başlamış olup sanal kaytarma davranışı birçok iş feshi, haksız yere işten çıkarma davasına konu olmuştur. Yargıtay'a 2008 ve 2009 yılında konu olan sanal kaytarma gerekçesi ile haksız yere iş feshi konulu her iki davada da Yargıtay işveren lehine karar vermiş ve bu kararlar sanal kaytarma davranışı sebebi ile işten çıkarma davaları için emsal nitelik oluşturmuştur. Yargıtay kararına göre işverenin açık izni olmaksızın sanal kaytarma faaliyetine başvurulması örgütte istenen bir davranış değildir. İşveren, işgörenden iş edimini işletme koşullarında olabilecek en etkin şekilde yerine getirmesini beklemektedir (T.C. Yargıtay 9. Hukuk Dairesi E. 2007/27583 K. 2008/5294 T. 17.3.2008, 17.03.2008); (T.C. Yargıtay 9. Hukuk Dairesi E. 2007/27583 K. 2008/5294 T. 17.3.2008, 17.03.2008).

Fakat sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunan işgörenler (öğle molası ve işveren tarafından işgörene verilmiş aralar dışında) iş edimini yerine getirmek üzere görevli oldukları mesai saatleri içerisinde kayıp zaman dilimleri oluşturmaktadırlar. Bu da işletmelere/organizasyonlara iş gücü verimliliği kaybı olarak yansımaktadır. İşgücünün etkinsiz olarak kullanılması sonucu işletmelere/organizasyonlara hesaplanmayan ve öngörülmeleyen ekstra maliyetler oluşmaktadır.

Çoğu organizasyonda işgörenler ya sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu farkında değiller ya da sanal kaytarma faaliyetinde bulunduklarının farkındalar fakat bunun organizasyona olan negatif etkilerinin farkında değildirler. Bu çalışmada işgörenlere yapılacak anketler ile işgörenlerin bir öz değerlendirme yapması; işgörenlerin iş saati içerisinde iş dışı internet kullanım gerekçe ve profilinin ortaya çıkarılması ve sanal kaytarma davranışının verimlilik tutumlarına olan etkisinin ölçülmesi amaçlanmaktadır.

Bu kapsamda çalışmanın birinci bölümünde örgütte üretkenlik karşıtı davranışlardan biri olan sanal kaytarma ele alınmıştır. İkinci bölümde işğren verimliliği ve sanal kaytarma arasındaki ilişki ele alınmıştır. nc bölümde Gümrük Müşavirliği alanında faaliyet gösteren ve Türkiye'nin çeşitli illerinde şubeleri bulunan bir özel sektör kuruluşu olan Okuyan Gümrük Müşavirliği firmasının İştambul ilindeki çalışanlarını kapsayan bir araştırma yapılmıştır.



BİRİNCİ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1. ÖRGÜTTE ÜRETKENLİK KARŞITI İŞGÖREN DAVRANIŞLARI

Örgütte istenmeyen işgören davranışları, neredeyse her işletmede her düzeyde sıklıkla görülmektedir. İşgörenler aktif zaman dilimlerinin büyük bir çoğunluğunu (ortalama sekiz saat) iş yerinde geçirmektedirler. İş görenlerin başvurdukları sapma davranışı işletmelere ekonomik, sosyal ve örgütsel açıdan birçok zarara sebebiyet vermektedir. Amerika Birleşik Devletlerinde yıllık ortalama iş yerinde şiddetin maliyeti 4,2 milyon \$, hırsızlığın maliyeti 200 milyon \$ ve işgörenlerin web sitelerinde eğlence için sörf maliyeti de 5,3 milyon \$'dır (Bennet & Robinson, 2003). Örgütte istenmeyen davranışlar işgörenlerin iş edimini yerine getirmesi için işgörene verilen mesai saatlerinde kayıp zamanlara, bitmeyen işlere sebebiyet vermektedir; bununla birlikte işletme/organizasyonda çalışan diğer işgörenlerin moralini bozarak diğer çalışanların motivasyonunu ve verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca sapkın davranışlardan dolayı şirketin maruz kaldığı sigorta ödemeleri de şirket için ekstra bir maliyet oluşturmaktadır. Örgütsel sapkın davranışların bu somut zararlarının yanı sıra örgüt/ işletme itibarına kötü ün ve dedikodularla verdiği zararlarda soyut maliyetlerini oluşturmaktadır. Bu nedenle örgütsel sapkın davranışlar işletmelerde oldukça önemli bir konu olarak değerlendirilmekte çalışma yaşamı kalitesi, verimlilik, örgütsel başarı, iş doyumu ve sadakatin sağlanmasında etkili olmaktadır (Demir & Tütüncü, 2010, s. 67).

Literatürde örgütsel sapkın davranış için çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Robinson ve Benett (1995) örgütsel sapkın davranışları “örgütsel normları önemli oranda olumsuz etkileyen örgüte, örgüt içindeki bireylere veya her ikisine birden zarar veren ve gönüllü yapılan davranışlar” olarak tanımlamıştır. Jones (2004),

örgütsel sapkın davranışları örgüte veya örgüt çalışanlarına zarar vermeye yönelik ve çalışanların başkalarından intikam alma duygusundan beslenen davranışlar olarak tanımlamıştır. Gruys ve Sackett (2003), örgütün kendisine, üyelerine, ortaklarına yönelik olarak zarar verici her türlü davranışı örgütsel sapkın davranışlar olarak nitelendirmiştir. Spector ve Fox (2002), örgütsel sapkın davranışları amaca zarar veren davranışlar olarak tanımlamıştır. Marcus, Schuler, Quell ve Hümpfner (2003), sapkın davranışları çalışanlar tarafından gerçekleştirilen ve örgüt içi baskın gruplardan en az biri tarafından uygun görülmeyen, örgüte veya çalışanlara belirgin bir şekilde zarar verme potansiyeline sahip iken diğer çalışanlar veya örgütün bütününe herhangi bir fayda sağlamayan davranış şeklinde tanımlamıştır. Bayın ve Terekli Yeşilaydın (2014), örgütsel sapmayı, örgütün beklentilerine, örf, adetlerine, kural ve normlarına karşı gelme, örgüte ve örgüt çalışanlarına zarar verme davranışları olarak tanımlamıştır. Arbak, Şanlı ve Çakar (2004), örgütsel sapkın davranışları en genel haliyle örgütün kabul görmüş normlarına aykırılık olarak tanımlamıştır.

Örgütsel sapkın davranışlar işyerinde üretime, kişiler arası ilişkilere performansa ve verimliliğe zarar vermektedir; bunun sonucu olarak da çalışanların iş doyumunu ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilenmektedir (Demir & Tütüncü, 2010). Bu sapma davranışlar örgütsel yaşamın kalitesini, bireylerin motivasyonunu, moralini, bağlılığını ve tatminini olumsuz etkilemektedir (Özdevecioğlu & Aksoy, 2005). Böylece hem örgüte hem de işgörene zarar veren olumsuz ve verimsiz bir çalışma iklimi oluşmaktadır. Dunlop ve Lee (2004), örgütsel sapma davranışlarının örgütün etkinliğini ve performansını olumsuz etkilemenin yanında örgüte ek maliyetlere sebebiyet verdiğini de belirtmiştir. Örgütsel sapma davranışı sonucu işletmeler hırsızlık, verimlilik kaybı, örgüt ekipmanlarına zarar verilmesi gibi birçok sebepten dolayı maddi ve manevi yükümlülöklere katlanmak zorunda kalmaktadır.

Lawrence ve Robinson (2007), örgütsel sapkın davranışları, aynı zamanda örgüt üyelerinin örgütle ilgili rutin faaliyetlerin işleyişini engellemek üzere yaptığı kasıtlı davranışlar olarak açıklamaktadır. Yani örgütsel sapkın davranışın temellinde kasıt olması gerekmektedir (Demir & Tütüncü, 2010); fakat sanal kaytarma davranışına başvuran işgörenlerin bir kısmı, bu davranışa başvurmaları sonucunda örgüte zarar verebileceklerinin farkında değillerdir. Sanal kaytarma davranışına

başvurmayı tıpkı çay, kahve molası vermek gibi bir ofis teneffüsü, deşarj olma molası olarak değerlendirmektedirler. Literatürdeki örgütsel sapkın davranış tanımlarının tümü sapkın davranışın, aktörün bilinçli olarak gerçekleştirdiği ve sonucunda kurum veya kişilere zarar veren/verme potansiyeline sahip olan bir davranış olduğu konusunda hemfikirdir (Arbak, Şanlı, & Cakar, 2004); fakat sanal kaytarma davranışına başvuran işgörenlerin çoğunluğunda kasıt ya da örgüte direk olarak zarar verme amacı yoktur. Sanal kaytarma davranışına bilinçsizce başvurulması sonucunda örgüte ve üretime zarar veren sonuçlar işgörenin isteğiyle ya da işgörenin isteği dışında meydana gelmektedir. Literatürde bir kısım yazarlar bilinçli veya bilinçsiz sanal kaytarma davranışına başvurulmasını, örgüt kaynaklarının kötüye kullanılmasından dolayı sapkın davranış olarak nitelendirmektedir.

Robinson ve Benett (1995), örgütsel sapkın davranışları üretim sapması (üretim sapması, işten erken ayrılma, uzun molalar verme, sanal kaytarma, yavaş çalışma vb.), mülkiyet sapması (kullanılan malzemelere zarar verme/sabotaj, örgüte ait malzemeleri izinsiz alma vb.), politik sapma (iş arkadaşlarıyla dedikodu yapma, iş arkadaşlarını suçlama, kayırcılık yapma, kabalık türünde medeni olmayan davranışlarda bulunma vb.) ve kişisel saldırganlık (cinsel taciz, sözlü taciz, psikolojik taciz-mobbing-,fiziksel ve sözlü şiddet vb.) olmak üzere sınıflandırmaktadır. Bu sınıflandırmaya göre sanal kaytarma üretim sapması başlığının altındaki örgütsel sapkın davranışlar arasında yer almaktadır. Sanal kaytarma davranışına başvuran işgören, mesai saatlerinin etkinsiz kullanılmasına ve işverenin iş edimini yerine getirmesi için işgörene sağlamış olduğu internet ve bilgisayarlı iş dışı faaliyetlere kullandığı için üretimi engelleyen ya da yavaşlatan davranışlar içinde yer almaktadır.

Literatürde sanal kaytarma ile ilgili iki tür görüş vardır. Birincisi sanal kaytarmanın yeni bir tür örgütsel sapkınlık olarak kabul edildiği, ikincisi ise sanal kaytarmanın öğrenmeyi artırıcı, iş yaşamında daha yaratıcı ve yenilikçi olmayı destekleyen pozitif bir etken olduğu ve iş yerinde kabul edilebilir bir davranış olduğu görüşüdür. Bu çalışmada “sanal kaytarma” kavramını örgütsel normları zedelediği, verimliliği olumsuz yönde etkilediği ve iş edimini yerine getirmek için olan mesai saatini iş dışı faaliyetlerle kullanılmasına sebebiyet verdiği için örgütsel sapkın davranış başlığı altında kabul edilecektir.

2. SANAL KAYTARMA KAVRAMI

İnternet ve bilgisayar teknolojileri yirmi birinci yüzyılın iş ve sosyal yaşamının ayrılmaz bir parçası haline geldiği yadsınamaz bir gerçektir. Bu teknolojiler gerek günlük gerekse iş yaşamında kullanıcılarının vazgeçemeyeceği ve onların hayatını kolaylaştıran bir yapı taşı haline gelmiştir. Günümüzde internet ve bilgisayar teknolojilerinin neredeyse uygulanmadığı hiçbir alan kalmamıştır. Eğitim, tıp, sosyal yaşam, iş hayatı ve iş süreçleri ve daha birçok alan bu teknolojiler olmadan neredeyse fonksiyonel olarak ilerleyemez hale gelmiştir. İnternet ve bilgisayar teknolojileri bireylere bilgi edinme, bilgi paylaşma ve iletişime geçmede kolaylıklar sağlamaktadır. Bireyler bilgi edinmek amacıyla haber sitelerini (ekonomi, spor, güncel haberler, hava durumu vb.) ziyaret etmekte, bilgi paylaşmak için ise internet bilgi paylaşımı için olan facebook, twitter, flicker, youtube, bloglar, wikiyi ve benzeri birçok internet aracını yoğun olarak kullanmaktadırlar. Bunun yanı sıra bireyler internetin kolaylaştırıcı özelliklerinden olan banka işlemleri, alışveriş, oyun ve araştırma gibi günlük işlerini gerçekleştirmektedir. İnternet, kişisel kullanımının yanı sıra işverenler ve işgörenler tarafından işletmeler arası bilgi paylaşımı, insan kaynakları yönetimi veya satın alma gibi temel iş süreçlerinin yönetiminde yoğun olarak kullanılmaktadır (Galluch & Thatcher, 2006).

İnsan hayatına sayılamayacak kadar fayda sağlayan bu teknolojilerin akıllı aygıtlara uygulanması ile birlikte yirmi birinci yüzyılda yeni bir çılgır açılmıştır. Boyutları nedeni ile mobilize güçlüğü olan bilgisayarın akıllı aygıtlara uygulanması ile birlikte internet teknolojisi küçük bir cepte, bir gözlük çerçevesinde, bir kol saatinde dahi ulaşılabilir hale gelmiştir. Bu mobilize insanoğlunda internet ve bilgisayar teknolojilerine karşı aşırı bağımlılık oluşturmuştur. Bu bağımlılık iş ve sosyal yaşam arasındaki kalın ayrım çizgisini git gide zayıflatmış hatta yok olmasına sebebiyet vermiştir. İş yaşamının altın buluşları sayılan internet, bilgisayar ve akıllı aygıtlar iş süreçlerine uygulanarak iş süreçleri kısaltılmış ve önemli ölçüde maliyet avantajları sağlanmıştır. İnternet, bilgisayar ve akıllı aygıt teknolojilerinin iş yaşamının her noktasına etkin olarak sirayet etmesi ile işgörenler ve işverenler hem zamandan hem de maliyetten avantaj sağlar konuma gelmişlerdir. Teknolojik gelişmelerle birlikte iş süreçleri kısalmış ve mesai saatleri daha etkin kullanılabilir

hale gelmiştir. Bu şekilde işgörenlere mesai saatleri içerisinde daha etkin kullanabilecekleri zaman dilimleri oluşmuştur. Fakat bu teknolojik ilerleme ve gelişme sadece iş yaşamında etkin olmamıştır; aynı zamanda özel yaşamın da mobilizesini sağlamış, ceplere girecek kadar küçülen teknolojik aletler ile sosyal ağlar sayesinde özel yaşam iş yaşamına ket vurur hale gelmiştir. İş yerinde internet kullanımı, iletişim uygulamalarına önemli kolaylıklar getirmektedir fakat başlangıçta iş süreçlerini kısaltan ve verimliliği arttıran bu teknolojik gelişmeler zamanla verimlilik suiistimallerine zemin oluşturmuştur. İş görenlerin mesai saatleri içerisinde interneti iş dışındaki faaliyetler için kullanmaları işletmelerde verimlilik ve maliyet açısından olumsuzluklara neden olmaktadır (Aftab, 2003, s. 963).

İnternet, bilgisayar ve akıllı aygıtlar üçlüsünün insan hayatına bu denli nüfuz etmesiyle internet bağımlılığı kavramı ortaya çıkmıştır ve bu kavramın iş yaşamına olan yansıması “sanal kaytarma” kavramını literatüre kazandırmıştır. Sanal kaytarma kavramı ilk kez Lim (2002) tarafından ortaya atılmıştır ve bireyin bağlı bulunduğu kurumun internet erişiminden yararlanarak, mesai saatleri içerisinde işiyle ilgili olmayan internet sitelerine girme veya kişisel amaçlarla elektronik posta alma/gönderme, haber sitelerini ziyaret etme, oyun oynama gibi etkinliklere başvurması olarak tanımlanmıştır. Ugrin, Pearson ve Odom (2008) sanal kaytarmayı internette verimsiz zaman harcama olarak tanımlarken, Blanchard ve Henle (2008) işyerinde, iş görevi dışında e-posta ve internet kullanılması olarak tanımlamıştır. İnternet, bilgisayar ve akıllı aygıtlar üçlüsünün iş ortamlarında işgörenler tarafından kullanılması ile işgörenlerin sanal kaytarma etkinliklerine yönelmesi iş yerinde bir problem haline dönüşmektedir. Fakat literatürde yapılmış bu tanımlardaki “işverenin sağladığı, işyerindeki internet ve bilgisayar” ifadelerini biraz daha genişleterek ele almak gerekmektedir. Mobil akıllı aygıtlar ve mobil internet sayesinde işgören sanal kaytarma faaliyetlerine işverenin sağladığı bilgi iletişim teknolojileri kaynakları dışında da mesai saati içerisinde başvurmaktadır. Üstelik işgörenin şahsi mobil akıllı aygıtları ve mobil interneti vasıtasıyla sanal kaytarma faaliyetine başvurması durumunda, bu kaytarmanın boyutunu tespit etmek, engellemek veya sınırlamak da mümkün değildir.

2.1. SANAL KAYTARMANIN TANIMI

Literatürde iş dışı internet kullanımı birçok farklı terimle tanımlanmıştır. Garrett ve Danziger (2008) işyerlerinde kullanılan internetin, iş amacından çok kişisel işler için kullanılmasının, işlerin verimliliğini olumsuz etkilemekte olduğunu ileri sürmüş ve bu durumu da, “Problemlili internet kullanımı” olarak adlandırmıştır. Bock ve Ho (2009) ‘da çalışma saatleri içerisinde internetin ve bilgisayarın özel amaçlar için kullanımını “İş Dışı Bilgisayar Kullanımı” (NWRC – Non-Work Related Computing) olarak adlandırırken; Guthrie ve Gray (1996) “Junk Computing” ya da “Değersiz Bilgisayar Kullanımı” olarak adlandırmıştır. Sanal kaytarma kavramı uluslararası literatürde “**cyberslacking, cyberloafing, cyberbludging**” olarak kullanılırken, Türkiye’de yapılan çalışmalarda ise “**sanal kaytarma, siber aylaklık, siber kaytarma**” olarak adlandırılmıştır. Sanal kaytarma, iş saatlerinde iş dışı internet kullanımı, siber sapkınlık, iş yerinde kişisel internet kullanımı, internet suiistimali, işyerinde eğlence amaçlı gezinme ve gereksiz bilgisayar kullanımı olarak da ifade edilmektedir. Sanal kaytarmayı, iş saatleri içerisinde işletme amaçları dışında web uygulamalarının kullanılması olarak tanımlamak mümkündür.

İnternet, bilgisayar ve akıllı aygıtlar önemli iş fırsatları yaratıp, maliyetleri düşürüp, üretim sürelerini kısaltıp, bilgiye daha kolay erişim sağlayarak işlerin yapılma şeklini değiştirerek işletmelere katkı sağlarlar. Bununla birlikte çalışanların internet kullanımlarının bir sonucu olarak şirkete ait bilgilerin gizliliği, verimlilik kaybı ve sorumlulukların yerine getirilmesi konularında endişe yaratmaktadır (Lim & Teo, 2005). Sanal kaytarma, bazı yazarlar tarafından kişinin verimli zamanını boşa geçirdiği ve böylelikle örgüte zarar verdiği gerekçesiyle sapkın örgütsel davranışlar kategorisinde değerlendirilmektedir. Bazıları ise bireye yaratıcılık, esneklik ve öğrenme ortamı sağladığı için tamamen zararlı kabul edilemeyeceği görüşünü öne sürmektedir (Balanchard & Henle, 2008). Anandarajan ve Simmers (2004) yöneticilerin sanal kaytarmaya bakış açılarına iki farklı tanımlama yapmışlardır. Bunlar: cyber-bureaucrats- Siber-bürokratlar: Çalışanların işyerinde kişisel kullanım için internetle meşgul olmasına asla tolerans göstermeyenler. Cyber-humanists - Siber-hümanistler: İşyerinde kişisel internet kullanımının çalışanların hayatlarını dengede tuttuğunu savunanlar olarak tanımlanmıştır.

Köse, Oral ve Türesin (2012) tarafından yapılan bir araştırmaya göre işgörenlerin %41'i interneti iş yerinde sosyalleşme ihtiyacının bir parçası olarak kullandığı; sosyalleşme amaçlı olmasa bile katılımcıların tamamının iş yerinde internete bağlı (gazete okumak, e-posta alışverişi yapmak, internette sörf yapmak gibi) işle ilgili olmayan faaliyetlere zaman ayırdığı görülmüştür. Anandarajan (2002) internetin işgörelere dünyanın en büyük oyun alanını sağladığını ileri sürmektedir. Literatürde yapılmış çalışmaların birçoğuna göre işgörenlerin çoğu interneti bir ofis oyuncağı olarak algılamaktadır. İş görenlerin yaşadıkları iş stresi, rol çatışması, rol belirsizliği ya da aşırı iş yükü işgörenlerin bu ofis oyuncağına başvurma sıklıklarını arttırmaktadır.

İş görenlerin çoğu sanal kaytarma faaliyetlerini çalışma saatleri içerisinde beş dakikalık küçük molalar olarak nitelendirilerek masumlaştırılmaya çalışılsa da gün içerisindeki tekrarlanma sıklığı ile ciddi mesai saati kayıplarına sebebiyet vermektedir. Kaytarma davranışına meyil eden kişi tekrar işine döndüğünde konsantrasyon eksikliği yaşadığı için ya da birkaç dakika olarak verilmiş molalar uzatıldığı için sanal kaytarmanın çalışma saatine verdiği hasar ve zaman kaybı daha da artmaktadır. Bu pencereden bakıldığında sanal kaytarmanın organizasyonlardaki verimliliğe olan negatif etkisi tahmin edilenden daha büyük ve önemlidir.

İş yaşamının ayrılmaz bir parçası ve hayati gereksinimlerinden biri olan internet, bilgisayar ve akıllı aygıtlar maalesef çoğu zaman amacı dışında kullanılmaktadır. Türkiye' de 2015 yılı internet kullanım verilerine göre interneti işyerinde kullanma oranı %33,8, kablosuz bağlantılar vasıtasıyla kullanım oranı %5.9 olarak belirlenmiştir (TUİK, 2015). 16-74 yaş grubundaki bireylerde bilgisayar ve internet kullanım oranları sırasıyla %48.7 ve %47.4 düzenli internet kullanan bireylerin oranı ise %37.8' dir (TUİK, 2015). Amerikan Yönetim Derneği'nin yaptığı bir araştırmada işletme içerisindeki tüm internet faaliyetlerinin %50'sinden fazlasının işletme dışı amaçlar için kullanıldığı belirlenmiştir (Greengard, 2000). İşletme amaçları doğrultusunda kullanıldığında sanal dünya işletmelere sayısız fayda, eşsiz bir öğrenme ortamı ve rekabet üstünlüğü sağlayacaktır. Fakat bu gün bilgi ve iletişim teknolojilerinin yanlış ve sadece eğlenme amaçlı kullanımı yükselen bir trende sahiptir. İşletme sahipleri ve yöneticiler filtreleme sistemleri, site kısıtlamaları ve cezai yaptırımlar yoluyla dahi sanal kaytarma faaliyetinin önüne

geçememektedir. Sanal kaytarma faaliyetleri teknoloji harikası mobil cihazlar (akıllı telefonlar, tablet bilgisayarlar, e-readerler gibi) sayesinde tam olarak boyutları ölçülemez ve engellenemez durumdadır.

Eğlence amaçlı internette sörf yapmak, müstehcen materyaller izlemek ya da indirmek, takma ad ya da sahte ad kullanarak elektronik mesaj alışverişi yapmak, çevrimiçi oyunlar oynamak kamu kuruluşlarındaki yöneticiler ve işletmelerdeki yöneticiler tarafından istenmeyen ve verimliliğe karşı olan bir işyeri davranışı olarak görülmektedir. Sanal kaytarma davranışı şirketlere milyarlarca dolara ve hesaplanamayan onlarca kayıp mesai saatine mal olmaktadır. BBC'e göre sosyal paylaşım siteleri İngiltere firmalarına günde 130 milyon sterlinden daha fazla zarara mal olabilmektedir. Ayrıca salary.com (Pallera, 2008), tarafından yapılan bir araştırmaya göre Amerika'da 10 çalışandan 6'sı iş yerinde boşa vakit harcadığını kabul etmiştir. İnternet kullanımının işyerinde önde gelen zaman alıcı faaliyetlerden olduğunu katılımcıların % 34'ü kabul etmiştir. Çalışanlar iş yerindeki bu zamanlarını kişisel olarak harcamalarının sebeplerini can sıkıntısı, uzun çalışma saatleri, meydan okuma ve yetersiz ücretler olarak belirtmişlerdir. Bu zaman alıcı aktivitelerden olan sosyal ağlar (MySpace, Facebook ve Twitter vb) çalışanların problemli internet kullanma alışkanlıklarını artırıcı yönde etkilediği kabul edilmektedir.

İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetlerine başvurmaları örgütte işverenler ve yöneticiler tarafından verimlilik kaybına sebebiyet verdiği gerekçesi ile örgütte istenmeyen bir davranıştır; hatta bu durum işverenler tarafından sözleşme fesih sebebi olarak gösterilebilen bir durumdur. İşverenler, iş sözleşmesinde hüküm bulunmasa bile iş saatleri içerisinde sosyal ağlara katıldıkları ve internet kullandıkları gerekçesiyle işçilerin sözleşmesini feshedebilmektedir (Özkalp, Aydın, & Tekeli, 2012). Yargıtay işgörenin sanal kaytarma faaliyetine başvurmamasından kaynaklanan işten çıkarma, sözleşme feshi gibi birçok davada işveren lehine karar vermiştir (T.C. Yargıtay 9. Hukuk Dairesi E. 2007/27583 K. 2008/5294 T. 17.3.2008, 17.03.2008).

2.2. SANAL KAYTARMA TİPLERİ

Lim (2002) sanal kaytarma tiplerini, işyerindeyken iş dışı amaçlarla sörf yapma faaliyetleri (sporla ilgili haber sitelerine girme, iş dışı doküman indirme gibi)

ve e-mail faaliyetleri (e-mail kontrol etme, alma ve gönderme gibi) olmak üzere ikiye ayırmıştır. Anandarajan ve arkadaşları (2004) çalışanların dört tür sanal kaytarma türü ile karşı karşıya kaldıklarını belirtmiştir. Bunlar; eğlence amaçlı (amaçsızca sörf yapma gibi), zarar verici (müzik indirme gibi), kişisel öğrenme (işletmeye faydalı makaleler indirme gibi) ve belirsiz (chat odalarında diğer işletmeler hakkında bilgi edinme gibi) sanal kaytarmadır. Mastrangelo vd. (2007) ise sanal kaytarma tiplerini üretken olmayan/üretkenlik karşıtı (çevrim içi bankacılık işlemleri yapma gibi) ve zarar verici/ yıkıcı sanal kaytarma (yasadışı uygulamalarla meşgul olma gibi) olarak ikiye ayırmıştır. Blanchard ve Henle (2008) ise sanal kaytarma faaliyetlerini önemsiz (iş dışı e-mail alma, haber sitelerini ziyaret etme gibi) ve önemli (yetişkin içerikli sitelere girme, kumar oynama sitelerini ziyaret etme gibi) sanal kaytarma olarak ikiye ayırmıştır.

Tablo 1. Sanal Kaytarma Faaliyetleri

Kaytarma Sanal Önemli Faaliyetleri	İnternet üzerinde oluşmuş olan sanal toplulukları ziyaret etmek
	İnternet üzerinden eğlence amaçlı video seyretmek
	Blogları, platformları okumak
	Sosyal içerikli ağlara katılmak
	İnternet üzerinden müzik, video, film veya doküman indirmek
	Kişisel web sayfası ile ilgilenmek
	İnternet üzerinden iş arama sitelerini ziyaret etmek
	Eğlence amaçlı veya boş zaman doldurmak için oyun oynamak
Önemsiz Sanal Kaytarma Faaliyetleri	İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yapmak
	İnternet üzerinden haber sitelerini ziyaret etmek
	İş dışı haberleşme için e-posta alma gönderme veya kontrol etmek
	Kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yapmak
	İş dışı genel amaçlı web sitelerini ziyaret etmek(sörf yapmak)
	Yatırımla ilgili web sitesini ziyaret etmek

Kaynak: Blanchard ve Henle 2008: 1070

Önemsiz sanal kaytarma faaliyetinde bulunan çalışanlar bu kaytarmayı olağan bir durum olarak karşılamakta ve bu kaytarmanın işletme kaynaklarına zarar

vermediğini düşünmektedirler. Önemli sanal kaytarma faaliyetinde ise çalışanlar kullandıkları sitelerin kendileri için ne kadar tehlikeli olduklarını ve bunun getireceği kanuni yükümlülükleri de bilmektedirler. Ancak buna rağmen kendilerini kaytarma eylemlerinden alamamaktadırlar. Sanal kaytarma faaliyetinde bulunan kişiler (loaferlar) genel olarak iş yerinde patron uzaklaştığında oyun oynamaya başlama, sürekli iş yüklerini azaltmak için yeni teknolojileri arama, enerjilerinin çoğunu işten kaçmak (kaytarmak), kendini gizlemek için harcamaktadırlar. Mümkün olduğunca görünmemeye çalışma- genel anonimlik ve görünmezlik geliştirme- (çünkü kimse bir hayaleti kovamaz inancı mevcuttur), gizlice başkalarına yükleyebileceği her şeyi baştan savma, temsilciler (yönetici ya da patron) için takdir kazanma eğilimi göstermektedirler.

2.3. SANAL KAYTARMANIN BOYUTLARI

Anandrajan ve arkadaşları (2004) üç tür sanal kaytarma davranışı ile karşı karşıya kaldığını belirtmiştir. Bu davranışlar:

- I. Zarar verici veya bozucu sanal kaytarma (Disruptive Cyberloafing)
- II. Yaratıcı ve boş zamanları doldurucu sanal kaytarma (Recreational Cyberloafing)
- III. Öğretici sanal kaytarma (Personal Learning Cyberloafing)

Birinci tür bozucu veya zarar verici sanal kaytarmaya yetişkin sitelerine girme ve çevrim içi oyunlar örnek verilirken; ikinci tür sanal kaytarma olan boş zaman aktivitelerine ise çevrim içi alışveriş ve amaçsız olarak internette dolaşma örnek verilmektedir. Üçüncü ve son tür ise öğretici sanal kaytarmaya olup kişisel gruplara üye olma, tartışma gruplarına katılma ve topluluk hakkında internet üzerinde bilgi toplama gibi etkinlikler örnek verilebilir (Özkalp, Aydın, & Tekeli, 2012).

Lim (2002), işyerinde internet erişimi olan 188 çalışan ile internet üzerinde uyguladığı anketle yaptığı araştırmada sanal kaytarma ölçeğini geliştirerek sanal kaytarmayı 2 boyuta ayırmıştır: Tarama (browsing) etkinlikleri ve e- posta (e-mailing

activities) etkinlikleridir. İlk boyut, işle ilgili olmayan eğlence, spor ve yatırım gibi web sitelerinde gezinmede bireylerin ne sıklıkta kullandığı ile ilgili 8 maddeden oluşan tarama etkinlikleridir. İkinci boyut ise e posta etkinlikleridir, çalışanların mesai saatlerinde kişisel e-postaları gönderme ve kontrol etme sıklığını değerlendirmede 3 maddeyi içerir.

Önemsiz Sanal kaytarma: E-posta kullanımı, genel haber ve finansal ve spor sitelere bakma, çevrimiçi alışveriş yapma, açık artırma sitelerine girme.

Ciddi Sanal kaytarma: Kumar sitelerine girme, blog okuma, müzik indirme, kişisel web sayfasını düzenleme, sohbet odalarına girme.

Doorn (2011), 172 yönetici ve danışmanın katıldığı çalışmada sanal kaytarmanın çok boyutlu yapısı ile sanal kaytarmanın öncülleri ve sonuçları arasındaki ilişkiyi inceleyerek sanal kaytarmanın çok boyutlu yapısını ortaya koymuştur. Sanal kaytarmanın çok boyutlu yapısını sanal kaytarma aktiviteleri ve sanal kaytarma davranışları olarak 2 boyutta incelemiştir. Sanal kaytarma aktivitelerini 3 alt boyutta ele almıştır: Sosyal (social) aktivite, bilgilenme (informational) aktivitesi, eğlence (leisure) aktivitesi olarak, sanal kaytarma davranışlarını da 4 alt boyutta incelemiştir: kendini geliştirme davranışı (development), kurtulma (recovery) davranışı, kaçma (deviant) davranışı ve bağımlılık (addiction) davranışdır. Sanal kaytarma aktiviteleri arasında önemli ölçüde ilişki bulunmazken, sanal kaytarma davranışları arasında önemli ilişki bulunmuştur. Doorn (2011), ortaya koyduğu sanal kaytarmanın çok boyutlu yapısını incelediğimizde bireylerin sanal kaytarma davranışlarının aslında sanal kaytarma etkinliklerini gerçekleştirme gerekçeleri olduğu görülmektedir.

Bu bağlamda Doorn (2011), çalışmasında sanal kaytarmanın 4 farklı davranışını açıklamıştır: Kendini geliştirme, kurtulma, kaçma ve bağımlılık davranışı. Kendini geliştirme davranışı sanal kaytarmanın öğrenme yeteneği olarak kabul edilmektedir. Ayrıca sanal kaytarmanın kurtulma davranışı öğrenme aktivitelerine ara verme ve bu şekilde rahatlama yolu olarak görülmektedir. Kaçma davranışı öğrenme aktivitelerinden kaçınmak için sanal kaytarma yapmak olarak düşünülmüştür. Son davranış olan bağımlılık davranışı ise sanal kaytarma aktivitelerinin zorunlu (zorlayıcı) kullanımı ile ilgilidir.

Sanal kaytarma davranış yapılarını Doorn (2011), aşağıdaki şekilde tanımlamıştır;

Kendini geliştirme davranışı (Development behavior); gelişimsel davranış iş edimi için bir potansiyel kaynak olarak sanal kaytarma sürecini inceliyor. Bu bakış açısından gelen sanal kaytarma çalışanların yararlanması için çalışanlar tarafından gelecek aktivitelerde kullanılabilecek bir yetenek artışı sağlamaktadır.

Kurtulma davranışı (Recovery behavior); Kurtulma davranışı çalışanların sağlığını dikkate alır. Sanal kaytarma rahatsızlığı (huzursuzluk) azaltabilir ve çalışan ve iş üzerinde pozitif etkilere sahiptir.

Kaçma davranışı (Deviant behaviour); Kaçma davranışı çalışma edimini hedef alan istenmeyen bir davranış olarak görülmektedir. Bu davranış açıkça çalışma edimi için olumsuz sonuçları (örneğin, azalan verim) olan sanal kaytarma davranışı olarak düşünülmektedir.

Bağımlılık davranışı (Addiction behaviour); bu davranış sanal kaytarmayı çekici yaparak bir alışkanlığa neden olur ve problemleri bir davranışla sonuçlanmaktadır.

Doorn (2011), yaptığı çalışmada sanal kaytarma davranışları ve sanal kaytarma etkinliklerinin sıklığını da incelemiştir. Bunun sonucunda katılımcıların neredeyse hiçbirisi eğlence aktivitesi olarak sanal kaytarma yapmadıklarını göstermiştir. Ayrıca kendini geliştirme, kurtulma ve bağımlılık davranışları arada bir kullanılmışken sosyal aktivite ve kaçma davranışı tesadüfen kullanılmıştır.

İşgörenlerin sanal kaytarma davranışına başvurma amaçlarına göre ise aşağıdaki dört şekilde sınıflandırma yapılabilir.

Haber alma sanal kaytarma davranışı: İşle ilgisi olmayan haber, spor, hava durumu, duyuru panoları gibi sitelerin ziyaret edilmesidir.

Arama sanal kaytarma davranışı: İşle ilgisi olmayan resim, video, biyografik bilgiler için ilginç sitelerin arama motorlarında aratılması ve bu siteleri ziyaret edilmesidir.

Sosyal sanal kaytarma davranışı: İşle ilgisi olmayan sosyal ağlar ve tartışma gruplarının ziyaret edilmesi, anlık mesajlaşma ve e-postaların kontrol edilmesidir

Bireysel sanal kaytarma: İşle ile ilgisi olmayan alışveriş sitelerinin, tatil sitelerinin, iş bulma ve kariyer sitelerinin ziyaret edilmesi, bankacılık işlemlerinin yapılması gibi kişisel etkinlikleri gerçekleştirilmesidir.

3. SANAL KAYTARMA ETKİNLİKLERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Literatürde sanal kaytarmanın örgüt için zararları ve yararları konusunda iki farklı yaklaşım söz konusudur. Bazı araştırmacılar, sanal kaytarmanın işletmeler için son derece zararlı ve verimlilik kayıplarına neden olan bir olgu olduğunu söylerken, diğerleri ise sanal kaytarma sayesinde elde edilen eşsiz öğrenme fırsatlarına vurgu yapmaktadır.

Seymour ve Nadasen (2007), çalışanların internette bilgiyi okuyup bilgiye ulaşarak, örgütün verimliliğine ve çalışanların yüksek performans göstermesine katkı sağlayabileceğini vurgulamalarına karşın; Lim ve Teo (2005), sanal kaytarmada zaman açısından verimsizlik söz konusu olduğundan, bunu bir sapkın işyeri davranışı olarak değerlendirmektedir.

Pozitif etki savına göre internet çalışanlara eşsiz öğrenme olanakları sunmakta, çalışanların faydalanabileceği yeni bir bilgi ortamı sağlamaktadır; bu sayede çalışanlar iş yaşamında daha yaratıcı, yenilikçi ve değişimin hızında ilerleyen bireyler haline gelebilmektedir. Özkalp ve arkadaşları (2012), çalışanların interneti kullanmaları, e-posta almaları ve göndermeleri iş ortamında yapılan genel iş aktivitelerinden birisi olarak değerlendirilebileceğini savunmaktadır. Anandarajan ve arkadaşları (2004), çalışanların internet üzerinden kişisel gruplara üye olarak, tartışma forumlarında yer alarak veya örgüt hakkında rekabetçi bilgiler edinilmesi amacıyla yaptıkları kaytarma davranışlarını öğrenmeyi artırıcı sanal kaytarma davranışları olarak ifade etmiştir. Bu öğrenmeyi artırıcı uygulamalar yaratıcılığı, esnekliği, işbirliğini ve bir öğrenme çevresi oluşturarak verimlilik üzerinde dolaylı olarak artırıcı etkiye sebep olmaktadır (Balanchard & Henle, 2008). Öğrenmeyi artırıcı uygulamalar rahatsızlıktan ziyade özgürlüğü destekleyen bir kültürün oluşumunu sağlamakta ve aynı zamanda çalışanları üretken, zihinsel ve sosyal çabalara teşvik etmektedir (Oravec, 2002). Sanal kaytarma davranışları mevcut

işletme amaçları içerisinde yapılması gereken davranışlar olarak yapılıyorsa, bu durumda bu davranışlar daha bilinçli ve iyi eğitilmiş çalışanlar nezdinde gerek niceliksel (performans artışı) gerekse de niteliksel olarak artarak verimlilik üzerinde doğrudan bir etki oluşturmaktadır. Stanton (2002) sık internet kullanan çalışanların daha az kullanan çalışanlara göre iş tutumları ve örgütsel konular açısından değerlendirdiği araştırmada “iş tutumları açısından sık internet ve bilgisayar kullananların iş tatmini, duygusal bağlılık, destekleyici örgüt, çalışma ve gözetmen memnuniyeti ve promosyon fırsatları açısından yüksek puanlar aldığı gözlenmiştir. Örgütsel konular açısından ise, sık internet ve bilgisayar kullananların, otonomi, ilginç/zorlayıcı iş, çalışma arkadaşları ve yönetimin kalitesi, önemli sorumluluklar, organizasyonunu başarılı kabul etme ve iş-yaşam dengesi değişkenleri açısından yüksek puanlar aldığı gözlenmiştir”. İnce ve Gül (2011) tarafından yapılan araştırmada içsel kontrol odağına sahip olan çalışanların önemsiz sanal kaytarma davranışlarının, iş performansını artırdığı ve bu şekilde çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ancak bu faydaların bazıları işin tipine ve kişisel web kullanım süresine bağlıdır. Urgin ve arkadaşları (2007) çalışanların yoğun zihinsel çaba gerektiren veya diğer konulardaki işlerinden dolayı zaman zaman ortaya çıkan stresi azaltmak ve bir denge kurmak için internet ve bilgisayar aktivitelerinden faydalandıklarını ileri sürmüşlerdir. Çünkü bazı çalışanlar internet ve bilgisayarları bir ofis oyuncağı gibi görüp, bu oyuncak vasıtasıyla zihinlerini rahatlatıyor da olabilirler. Bu açılarından bakıldığında sanal kaytarma, çalışanların özel telefon alma ve mesaj gönderme aktiviteleri gibi sıradan bir davranış olarak değerlendirilmektedir.

Sanal kaytarma faaliyetlerinin sunduğu olanaklarla çalışanların iş yaşamına katkı yaptığı yadsınamaz bir gerçektir; diğer yandan sanal kaytarmanın karanlık yüzü olarak işletmelere verdiği önemli verimlilik kayıpları olarak ifade edilebilir. Bütün sanal kaytarma faaliyetlerinin aynı derecede zararlı olduğu kabul edilmese bile, iş saatlerinde işverenin sunmuş olduğu internet ve bilgisayar olanaklarının iş dışı amaçlarla kullanılmasının ve iş zamanının işletme amaçları dışında harcanmasının, işletme verimliliği üzerinde negatif sonuçlar doğurabileceğini söylemek yanlış olmayacaktır. Çünkü bilgiye çevrim içi erişim ve e-işletme, işletmelere önemli kolaylıklar sağlarken zamanla internet sessiz bir şekilde çalışanların iş saatleri

içerisinde kendi mal ve hizmetlerini sattığı, müzik indirdiği, kumar oynadığı, gazete ve spor haberlerini takip ettiği, çevrim içi oyunlar oynadığı, birbirlerine sürekli e-kartlar gönderdiği ve yetişkin sitelerinde (pornografik içerikli) ciddi zamanların harcadığı bir yer haline gelmiştir (Greengard, 2000). İşletme içerisinde yapılması gereken işler kişisel amaçlı internet kullanımı nedeniyle yapılamadığından, yapılamayan işler iş dışı saatlerde çevrim içi bağlanma yoluyla telafi edilmeye çalışılmaktadır (Richardson & Benbunan-Fich, 2011). Bu durum ise çalışanlarda önemli verimlilik kayıplarına neden olmaktadır. Güvenlik ihlalleri, telif hakkı problemleri, önceki ticaret sırlarının açıklanması, hakaret, ırksal taciz, boşa harcanan bilgisayar kaynakları, halkla ilişkilerde sorunlar, boşa harcanan yetenek, hukuki davalar ile karşı karşıya kalma sanal kaytarmanın neden olduğu diğer kayıplar arasında gösterilebilir (Eivazi,2011; Örücü & Yıldız, 2014; Flynn, 2001). Bu faaliyetler şirket kaynaklarını kullanmakta, üretkenlik kaybı yaratmakta ve işletmeleri yasal yükümlülükler altına sokmaktadır.

Sanal kaytarma ile ilgili birçok araştırmacı çeşitli sınıflandırmalar yapmıştır. Bunlardan literatürde en yaygın olanlarını şöyle sıralayabiliriz:

- I. Anadarajan, Devine ve Simmers (2004): Zarar verici veya bozucu sanal kaytarma, yaratıcı ve boş zamanları doldurucu sanal kaytarma ve öğretici sanal kaytarma
- II. Robinson ve Bennett (1995): Sanal kaytarmayı önemli (major) ve önemsiz (minor) sanal kaytarma
- III. Lim (2002): Web sitesi aktiviteleri (browsing activities) ve e-posta aktiviteleri (e-mailing activities)
- IV. Blau, Yang ve Ward-Cook (2006): Web sitesi ile ilgili aktiviteler, işle ilgili olmayan e-posta aktiviteleri ve interaktif sanal kaytarma aktiviteler
- V. Balanchard ve Henle (2008): Önemsiz (minor) ve ciddi (serious) sanal kaytarma

Önemsiz sanal kaytarma; işle ilgisi olmayan e-postalara bakma ve gönderme, haber ve spor sitelerini ziyaret etme gibi faaliyetleri içerirken, önemli (ciddi) sanal kaytarma; yetişkin odaklı siteleri ziyaret etme, sohbet odalarına katılma, bahis sitelerini ziyaret etme ve müzik indirme gibi faaliyetleri içermektedir.

VI. Li ve Chung (2006): Sosyal işlev, enformasyonel işlev, eğlence işlevi, sanal duygusal işlev

Sosyal işlev (İnternetin arkadaşlarla iletişim kurmak için kullanılması). Enformasyonel işlev (İnternetin bilgi toplamak/araştırma yapmak için kullanılması).Eğlence işlevi (İnternetin eğlenceli vakit geçirmek için kullanılması). Sanal duygusal işlev (İnternetin kumar/bahis veya flört gibi diğer etkinlikleri için kullanılması).

Bu çalışmada sanal kaytarma etkinliklerinin sınıflandırılması Balanchard ve Henle'in, (2008) yapmış olduğu sınıflandırma temel alınarak minör ve majör (önemli ve önemsiz) sanal kaytarma etkinlikleri olarak ele alınmaktadır.

4. İŞGÖRENLERİ SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINA YÖNLENDİREN FAKTÖRLER

Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarma davranışının hem yıkıcı hem de yapıcı özelliklerinin olduğunun göz önünde bulundurulması gerektiğini ileri sürmektedir. Bu özellikler dikkate alındığında eğer çalışanlar kontrolsüz olarak kaytarma davranışına başvurlarsa kurumlara ve işletmelere maddi ve manevi olumsuz yükümlülükler getirme riski oldukça yüksektir. Fakat tersi olarak kontrollü ve dengeli bir politika ve bilgilendirme programı izlenerek kaytarma davranışı çalışanlar açısından dengede tutulursa çalışanın iş edimini yerine ettirmesini engellemeyecek hata pozitif motive rolü görecektir. Bu sebeplerden ötürü sanal kaytarma davranışına çalışanları yönlendiren motiveleri anlamak ve yorumlamak işverenler ve yöneticiler için hayli önemlidir.

4.1. BİREYSEL FAKTÖRLER

Vitak, Crouse ve LaRose (2011), yaptıkları çalışmada hangi çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerine diğer çalışanlara oranla daha fazla başvurduklarını incelemiştir. Bu çalışmada sanal kaytarma davranışına başvuran çalışanların bireysel özelliklerini “algı ve tutumlar”, “kişisel özellikler”, “alışkanlıklar ve internet

bağımlılığı”, “demografik faktörler”, “kişisel ilgi ve sosyal normlar” olmak üzere beş farklı kategoride incelemişlerdir. Stephana, Liberman ve Trope (2011), yaptıkları çalışmalar sonucunda bilgisayara ve bilgisayar kullanımına yönelik olumlu tutumları olan çalışanların iş yerinde diğer çalışanlara oranla kişisel amaçla bilgisayar kullanmaya daha yatkın olduklarını bildirmektedir. Önemsiz sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanlar sanal kaytarma davranışının iş yerinde uygun olmayan ya da istenmeyen bir davranış olduğunu düşünmemektedir; fakat önemli sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanlar bu davranışların iş yerinde uygun olmayan ve istenmeyen davranışlar olduğunu kabul etmektedirler (Balanchard & Henle, 2008). Bununla birlikte iş yerinde internet kullanımının çalışanlar için faydalı olduğunu dile getiren çalışanların diğerlerine göre sanal kaytarma faaliyetlerine daha fazla başvurduğu görülmüştür (Vitak, Crouse, & LaRose, 2011).

4.1.1. Kişisel özellikler

Johnson ve Culpa (2007) kişisel internet kullanımı davranışlarının çeşitli psikolojik motivelerinin olduğunu belirtmiştir. Utangaçlık, yalnızlık, dışlanma, iç denetim, özgüven, gibi kişisel özellikler internet kullanım alışkanlıklarını etkilemektedir. Chak ve Leung (2004), yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarına göre daha utangaç, daha az inançlı, diğerlerine daha az karşı koyabilen ve hayatlarını diğer insanların değiştireceğine daha fazla inanan insanların diğerlerine göre daha fazla sanal kaytarma davranışına başvurdukları ve internet bağımlılığına daha fazla meyilli olduklarını söylemiştir. Bu durumun tersine kişisel ve kontrolü yüksek kişiler daha az sanal kaytarma davranışına başvurumaktadırlar (Restubog, Garcia, Toledano, Amarnani, Tolentino, & Tang, 2011). Vitak ve arkadaşları (2011), kaderlerinin kendi kontrolünde olduğuna inanan (dış kontrol odağı inancı) kişilerin, kaderlerinin yönetiminin başkalarının elinde olduğuna inanan kişilere göre daha az sanal kaytarma davranışına başvurduğunu ifade etmektedir.

4.1.2. Alışkanlıklar ve İnternet Bağımlılığı

Alışkanlıklar dışsal veya içsel faktörlerden ötürü kişilerde uzun zamandan beri süre gelen kalıplaşmış ve tekrara meyilli davranış tipleridir. Yapılan çalışmalara göre medya kullanım davranışlarının %50’den fazlası alışkanlıklara dayalı davranışlardır (LaRose, 2010). Genel olarak medya davranışları alışkanlıkları

ile sanal kaytarma davranışı arasında pozitif bir ilişki vardır. İnternete ve bilgisayar kullanımına aşırı bağımlı olan kişilerde internetin kötüye kullanılması oranı da yüksektir (Chen, Ross, & Yang, 2011).

4.1.3. Demografik Özellikler

Mesleki statü, kişinin iş yerinde algıladığı otonomi, gelir düzeyi, cinsiyet faktörlerine göre çalışanlarda sanal kaytarma davranışında bulunma durumları ve şekilleri ciddi şekilde farklılık göstermektedir (Garrett & Danziger, 2008). Eğitim seviyesi yüksek insanlar genel olarak interneti araştırma yapmak için kullanmalarına rağmen; daha düşük eğitim seviyesine sahip çalışanlar genel olarak interneti oyun oynamak amacı ile kullanmaktadırlar (Chak & Leung, 2004). Aynı çalışmaya göre iyi eğitilmiş, yüksek statüdeki erkek çalışanlar diğerlerine nazaran interneti yönetim, finans ya da iş ile ilgili konular için kullandıkları belirtilmiştir. Bu çalışmanın aksine Urgin ve arkadaşları (2007) yaptıkları çalışmada yöneticilerin diğer çalışanlara oranla daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunduklarını belirtmiştir; Stanton (2002) ise yaptığı çalışmada demografik faktörlerin sanal kaytarma davranışında bulunma alışkanlığını ciddi olarak etkilemediği sonucuna ulaşmıştır.

Cinsiyet değişkeni sanal kaytarma davranışında bulunma şeklini ve internette geçirilen sürenin uzunluğunu belirlemede etkin rol oynamaktadır. Yapılan bazı çalışmalara göre erkekler kadınlara oranla daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunmaktadır ve interneti kadınlara nazaran daha uzun süreli kullanmaktadırlar (Lim & Chen, 2012). Stanton (2002) ile Urgin ve diğerleri (2007) ise yaptıkları çalışmaların sonucunda kadın ve erkeklerin sanal kaytarma davranışına eşit olarak başvurduklarını belirtmektedir. Fakat Vitak ve arkadaşları (2011) daha genç ve erkek olan çalışanların daha fazla sanal kaytarma davranışına başvurduklarını belirtmektedir. Genel olarak erkeklerin interneti oyun oynamak ve çevrim içi iletişimde bulunmak için kullandıkları kabul edilse de henüz literatürde yapılmış çalışmalarda cinsiyet farklılığının sanal kaytarma davranışında bulunmada farklılık yarattığına yönelik kesin bir yargı oluşmamıştır. Aynı şekilde yaş faktörünün sanal kaytarma davranışında farklılık yarattığına dair öngörüler bulunsun da literatürde yaş konusunda da kesin bir yargı oluşmamıştır. Türkiye’de yapılmış çalışmalara göre;

Türkiye’de yaş faktörü çalışanların sanal kaytarmaya başvurularında anlamlı bir farklılık oluşturmamaktadır (Özkalp, Aydın, & Tekeli, 2012).

4.2. ÖRGÜTSEL FAKTÖRLER

Örgütsel faktörler direk olarak sanal kaytarma davranışını etkilemektedir. Çalışma arkadaşlarının sanal kaytarma davranışına başvurması ya da sanal kaytarma davranışına yönelik algıları, yöneticilerin internet kullanımı politikaları, örgütte oluşmuş olan internet kullanımına yönelik sosyal normlar, internet kullanımına yönelik kısıtlamalar çalışanların sanal kaytarma davranışında bulunma durumlarını etkilemektedir.

4.2.1. İnternet Kullanımına Yönelik Kısıtlamalar

İş yerinde işverenin sağladığı bilgisayar imkânlarının internet kullanım politikaları ve / veya erişim kısıtı sağlayan programlarla kontrol altında tutulması internetin iş dışı amaçlar için kullanımını azaltmaktadır (Garrett & Danziger, 2008). Bununla birlikte iş yerinde istenmeyen davranışlarda bulunan çalışanlar katı cezalar ve yaptırımlarla karşı karşıya kaldıklarında sanal kaytarma davranışına başvurma eğilimleri azalmaktadır (Vitak, Crouse, & LaRose, 2011).

4.2.2. Beklenen Çıktılar

Garret ve Danziger (2008) işinden beklediği çıktıları alamayan çalışanların direnmek ya da negatif sonuçlar doğuracak davranışlara başvurmak yerine iş yerinde çevrim içi oyun oynamayı seçtiklerini belirtmişlerdir. Araştırmalara göre sanal kaytarma davranışına daha az başvuran çalışanlar bu davranışın onlara örgüte olumsuz sonuçlar doğuracağını ya da örgütün onları cezalandıracağına inanmaktadırlar.

4.2.3. Yönetimsel Destek

Yöneticilerin iş yerinde, mesai saatleri içerisindeki internet kullanımına karşı olan tutumları çalışanların iş yerinde gerek iş ile ilgili gerekse kişisel amaçlı olarak interneti kullanma şekillerini etkileyen temel faktörlerden biridir. Yöneticilerin internet kullanımına yönelik olan pozitif destekleri çoğu zaman çalışanlar tarafından yanlış anlaşılmış ve sanal kaytarma faaliyetleri de dâhil olmak üzere aşırı kullanımla

suiistimal edilmiştir (Lieberman, Seidman, McKenna, & Buffardi, 2011). İnternet kullanımına olan yönetimsel desteği çalışanlar çoğu zaman internetin her türlü amaç için kullanılabileceği şeklinde yorumlarlar ve bu da iş yerindeki internetin aşırı ve iş dışı amaçlarla kullanımını olağan bir davranış olarak algılanmasına sebep olur.

4.2.4. İş Arkadaşlarının Algılanan Sanal Kaytarma Normları

Literatürdeki çalışmalara göre yöneticilerin ve iş arkadaşlarının internet kullanımına yönelik normları ile çalışanların sanal kaytarma davranışına başvurmaları arasında pozitif bir ilişki vardır. Woon ve Pee'ye (2004) göre bu sebeple sanal kaytarma genel olarak normatif olarak kontrol edilmeye çalışılmaktadır. Çalışanlar iş yerindeki çalışma arkadaşlarını potansiyel rol modeller olarak görmektedirler (Blau, Yang, & Ward-Cook, 2006). Bunun sonucu olarak da eğer bir iş yerinde bazı çalışanlar tarafından internet aşırı kullanılıyor ve sanal kaytarma davranışına başvuruyorsa doğal olarak diğer çalışanlar da bu davranışı taklit edeceklerdir ve sanal kaytarma davranışında bulunacaklardır (Lieberman, Seidman, McKenna, & Buffardi, 2011).

4.2.5. Adaletsizlik

İş yerinde çalışanlar arasındaki adalet seviyesi, çalışanların sergilediği iş yerindeki istenmeyen davranışlara olan eğilimini de etkilemektedir. Lim ve Teo (2005), iş yerindeki adalet dengesinin düşük olduğu durumlarda çalışanların daha fazla sanal kaytarma davranışına başvurduğunu belirtmektedir. Yine aynı çalışmada sanal kaytarma davranışının iş yeri adaletinin üç ana formu olan dağıtım adaleti, işlem adaleti ve etkileşim adaleti kavramları ile olan ilişkisini de incelemişlerdir. Bulgulara göre iş yeri adaletinin bu üç formu da sanal kaytarma davranışı ile negatif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Lim & Teo, 2005). Lim (2002), yaptığı çalışmasının sonucunda çalışanların iş yerinde adaletsizliğin herhangi bir çeşidini algılamaları durumunda, bu durumu müsamaha göstermek için sanal kaytarma davranışına başvurduklarını söylemişlerdir. Bununla birlikte Garret ve Danziger (2008) ise Vitak ve arkadaşları (2011), yaptıkları çalışmalarda etkileşim adaleti ve sanal kaytarma davranışı arasında herhangi bir ilişki görülmemiştir.

4.2.6. İş Taahhüdü Sorumluluğu

İş taahhüdü de çalışanların bireysel olarak sanal kaytarma davranışına başvurma durumlarını etkileyen önemli faktörlerden biridir. İş taahhüdü ile çalışanlar ve işverenler ve/veya yöneticiler karşılıklı olarak iş ilişkisinden doğan beklenti ve sorumluluklarını ortaya koymaktadırlar. Garret ve Danziger (2008), yaptıkları çalışmada duygusal olarak çalıştıkları işletmelere bağlı olan çalışanların bağlı olmayan çalışanlara göre daha az sanal kaytarma davranışında bululuklarını ifade etmiştir. Mesai saatleri içinde iş dışı faaliyetlere başvurmak duygusal olarak işletmesine bağlı olan çalışanın verimliliğini düşürecektir, iş yerindeki statüsü ve oluşturduğu portresi ile uyuşmayacaktır. Bu bağlamda kendini işine adan çalışanlar iş yerindeki internet kullanım alışkanlıkları da buna bağlı olarak şekillenecektir (LaRose & Eastin, 2004). Sonuç olarak Garret ve Danziger (2008), çalışanların kendilerini ne kadar çok işlerine adarlarsa, iş saatleri içerisinde kişisel internet kullanımlarını o kadar çok azaltacaklarını öne sürmüşlerdir.

4.2.7. İş tatmini

Çalışanların iş tatmini, çalışanların iş dışı faaliyetlere başvurmalarında önemli bir role sahiptir. Literatürde yapılan çalışmalara göre iş tatmini daha yüksek olan çalışanların internetin suiistimal edilerek kullanılmasına yönelik olan tutumları daha olumludur. Yapılan bazı çalışmalarda katılımcıların bir kısmı internetin iş dışı amaçlarla kullanımının çalışanlara iş stresini yenmelerinde yarar sağladığına inandıklarını söylemişlerdir (Woon & Pee, 2004). Vitak ve arkadaşları (2011), iş tatmininin mesai saatleri içerisinde mesaj alışverişinde bulunmayı önemli ölçüde etkilediğini; iş tatmininin düştüğü zaman mesaj alışverişinde bulunma davranışının arttığını belirtmişlerdir. Fakat bu konuda literatürde bu duruma zıt sonuçlar elde etmiş çalışmalarda vardır. Stanton (2002), yaptığı çalışmalarda internet kullanımını suiistimal eden kişilerin daha çok iş tatmini yüksek çalışanlar olduğu sonucunu elde etmiştir. Bununla birlikte Garret ve Danziger (2008), yaptığı çalışmada iş tatmini ve sanal kaytarma davranışı arasında bir ilişki olmadığını saptamıştır. Sonuç olarak mesai saatleri içerisinde kişisel internet kullanımı yüksek olan çalışanlar için iş tatmini belirleyici bir faktör değildir (Mahatanankoon, Anandarajan, & Igbaria, 2004).

4.2.8. İşin karakteristiği

Yapılan işin karakteristiği de çalışanların iş dışı faaliyetlerde bulunmasında önemli rol oynamaktadır. Literatürde yapılmış bir kısım çalışmalara göre çalışanların kısa periyotlarla iş dışı faaliyetlerde bulunmaları iş bıkkınlığı, iş stresi, iş tükenmişliği gibi durumların üstesinden gelmeleri için çalışanlara yardımcı olmaktadır. Bundan yola çıkarak sanal kaytarma davranışının çalışanlara bilgilerini arttırmak için fırsat sağladığını ve çalışanların genel mutluluk ve motivasyon durumlarını pozitif yönde etkilediğini söyleyebiliriz. Fakat buna zıt olarak Vitak ve arkadaşları (2011), yaratıcı işlerin daha fazla değişik talebe sahip olduğunu ve bu yüzden çalışanlar tarafından daha az sıkıcı işler olarak nitelendirildiğini ve yaratıcı işlerde çalışanların sanal kaytarmaya ve bu tarz davranışlara daha az başvurduğunu söylemişlerdir.

4.3. DURUMSAL FAKTÖRLER

İşletmelerde internet ve bilgisayar kullanımının zaman tasarrufu yarattığı yadsınamaz bir gerçektir; fakat bunun yanı sıra kontrolsüz internet ve bilgisayar kullanımı beklenenin tam tersi zaman ve verimlilik kayıplarına sebebiyet veren bir etmen haline gelebilir.

5. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR VE BULGULARI

Lavoie ve Pychyl (2001), yaptıkları araştırmada katılımcıların evde, işte ve okulda internette harcadıkları zamanı incelemişlerdir. Bu araştırmada katılımcıların eğlence, stresten kurtulma ve bilgilerini geliştirme amaçlı olarak kişisel internet kullanımına başvurdukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu araştırma iş yerinde kişisel internet kullanımını anlamlandırmaya yönelik ilk çalışmalardan olsa da literatüre “sanal kaytarma” kavramı Lim (2002)’nin yapmış olduğu çalışmalar sonucunda kazandırılmıştır. İş yerinde kişisel internet kullanımını “sanal kaytarma” kavramı açısından ilk ele alan ve yazına kazandıran kişi olan Lim (2002), teknolojik gelişmelerin iş yaşamına ve iş süreçlerine nasıl etki yaptığını öğrenmek için çalışmalar yapmıştır. Lim (2002), 188 katılımcı ile yaptığı çalışmada çalışanların iş saatlerinde kişisel amaçlar için internet kullanımlarına yoğunlaşmıştır. Bu

çalışmanın sonucunda sanal kaytarmanın bir tür üretim sapması olduğunu ifade etmiştir. Lim (2002), bu çalışmada sosyal mübadele, örgütsel adalet ve tarafsızlaşma ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi ele almış ve internetin sıklıkla göz ardı edilmiş negatif yönlerine dikkat çekmiştir. Daha sonra Lim ve Teo (2005), yaygın ve ciddi olarak algılanan çeşitli sanal kaytarma davranışları üzerine 226 çalışanın katılımıyla bir araştırma yapmış ve araştırma sonucunda çok ciddi olarak algılanan sanal kaytarma davranışlarının daha az yaygın olduğunu sonucuna ulaşmıştır. Yine aynı çalışmada internetin aktif olarak çalışan ve aktif olarak çalışmayanlar (kaytaranlar) arasında çok büyük bir fark oluşmasına sebep olmadığını fakat iş saati içerisinde iş yerinde yapılması gereken işlerin eve taşındığını ve kişisel işlerinde iş ortamına taşındığını ifade etmişlerdir. Bu da bize internet teknolojisi sayesinde iş ve özel hayat arasındaki duvarın erimeye başladığını göstermektedir.

Lee ve arkadaşları (2007), yaptıkları çalışmada kişisel internet kullanımı ile o iş yerinde çalışan bireyin çalışma süresi ile o iş yerindeki görev yapma süresi arasındaki ilişkiyi ele almışlardır. Çalışmanın sonucunda aynı iş yerinde aynı pozisyonda uzun yıllar çalışanların diğerlerine oranla daha fazla kişisel internet kullanımına eğiliminde olduklarını belirtmişlerdir.

Lim ve Teo (2005), işyerinde internet erişimi olan 226 yetişkin üzerinde yaptıkları çalışmalarında, katılımcıların %88'i internetin kişisel amaçlar için işyerinde kullanımını kabul edilebilir gördükleri sonucuna ulaşmışlardır. Katılımcılar sanal kaytarma davranışının günlük olağan davranışlar arasında gördüklerini ve bu davranışların çalıştıkları kuruma zarar verebileceğini düşünmediklerini belirtmişlerdir.

Wyatt ve Philips'in, (2005) yaptıkları araştırmalarda e-posta en çok yapılan siber aylaklık etkinliği iken, oyun oynama ve dosya indirme en az yapılan etkinlikler olarak belirtilmektedir. Ayrıca, Wyatt ve Philips (2005) sanal kaytarma davranışlarının bireysel farklılıklara dayanan kişisel değişkenlerden etkilenip etkilenmediğini de araştırmıştır. Kişilik özelliklerinden nevrozizm, dışadönüklük, deneyime açıklık, uyumluluk, sorumluluk boyutları ele alınmıştır. 37 erkek ve 47 kadından oluşan toplam 84 katılımcının %25'inden fazlası iş yerinde internet aracılığı ile iş sorumlulukları dışındaki işlerle uğraştıklarını belirtmişlerdir. Kişisel

özelliklerin sanal kaytarma davranışına başvurmayı engelleyici hiçbir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcılar sanal kaytarma davranışında bulunurken işlerini de yürütebildiklerini ifade etmişlerdir.

McBride, Milligan ve Nichols (2006) yaptığı bir çalışmada hem sınıf öğretmeni olup hem de yüksek lisans yapan öğrencilerin çevrimiçi olarak 6 dersin internet üzerinden farklı platformlarda elektronik ödev gönderimlerinin gün ve saatlerini gözden geçirmişlerdir. Bu ödev gönderimlerinin okuldaki ders saatleri içerisinde olup olmadığına bakılarak yüksek lisans öğrencilerinin sanal kaytarma davranışına başvurup başvurmadığı incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda ödevlerin % 51'i okuldaki öğretim yapacakları ders saatleri içerisinde teslim edildiği ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda öğretmenlerin yüksek lisans eğitimleri için ödevlerini okulda gönderirken bulundukları, sınıfta yönetimin kimde olduğu ve sınıf öğretmenlerinin okuldaki interneti etik olarak kullanması gibi sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu sebeple okul yönetimi ve üniversite personelinin, lisans öğrencilerinden üniversite profesörlerine kadar internet kullanılarak yapılan ödev gönderimleri için uygun zaman ve yerin ne olduğu kararını vermeleri gerektiği vurgulanmış ve okulda öğretmenlerin ders saatleri içerisinde internet kullanımı konusunda da farklı politikaların geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir.

King (2007), sanal kaytarma davranışları üzerine katılımcılarının üniversite personeli ve öğretim üyelerinin oluşturduğu bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmanın sonucunda 28-39 yaş grubu arasındaki çalışanlar 59-68 yaş grubu arasındaki çalışanlara göre, iş edimini yerine getirmelerine engel olmadığı sürece iş yerinde internetin kişisel amaçlı kullanımını kabul edilebilir bir davranış olarak gördüklerini ifade etmişlerdir.

Ugrin, Pearson ve Odom (2008), iş yerinde en çok başvuru alan sanal kaytarma davranışı üzerine yaptıkları çalışmaya göre e-posta kullanımı en yüksek oranda gerçekleştirilen sanal kaytarma davranışı olarak belirlenmiştir. Bunu başvurma sıklığına göre sohbet odalarına girme, video izleme, çevrimiçi alışveriş, oyun oynama, pornografik siteleri ziyaret etme, yatırım sitelerini ziyaret etme davranışları takip etmektedir. Aynı çalışmada iş yerinde sanal kaytarma davranışına başvuran bireylerin statülerinin bu davranışa başvurma sıklığına olan etkisi de incelenmiştir;

üst düzey yöneticilerin diğer çalışanlara oranla sanal kaytarma davranışını çok daha sık gösterdikleri ortaya çıkmıştır. Bu bireyler iş yoğunluklarından, masa başında geçirdikleri zamanın uzunluğundan dolayı oluşan iş stresini azaltmanın ve mola vermenin en kolay yolunun internet aracılığı ile mola vermek olduğunu söylemişlerdir.

Garrett ve Danziger (2008), Amerika’da bilgisayar kullanan, özel ve kamuda çalışan 1024 kişi ile yapmış olduğu çalışmada çalışanların statüsü ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bu çalışma Lee ve arkadaşları (2007) yaptığı çalışma ile paralellik göstermektedir ve sonuçları ile de kendinden önceki çalışmayı destekleyerek bir üst boyuta taşımıştır. Bu çalışmada iş yeri statüsünü; mesleki sınıflandırma, işyeri özerkliği, gelir düzeyi ve eğitim olarak dört duruma ayırmışlardır. Dört faktörde kişisel internet kullanımı ile ilişkili bulunmuştur. Bu çalışmada sanal kaytarmanın daha yüksek statülü çalışanlar arasında daha sık gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle, yüksek gelirli kişiler, yöneticiler ve uzmanlar, düzeyi daha yüksek olanlar ve iş yeri özerkliği daha fazla olan çalışanlar, mesai saatlerinde işyeri hiyerarşisinde kendilerinden daha düşük statüde olanlara göre kişisel amaçları için internette daha fazla zaman harcamaktadırlar. Aynı çalışmada cinsiyet farklılıklarının sanal kaytarma davranışı ile olan ilişkisini de incelemişlerdir. Erkeklerin kişisel internet kullanma sıklığının kadınlara göre daha fazla olduğunu bulmuşlardır. Garrett ve Danziger (2008), kişisel internet kullanımı iki boyutta incelemişlerdir: kişisel eğlence ilgileri ile ilişkili aktiviteler (ör: oyun oynama, blogları takip etme, gazete okuma) ve kişisel iletişimle ilgili aktiviteler (ör: e-posta alıp-yollama, anlık mesajlaşma). Kişisel eğlence ile ilgili kişisel internet kullanımında kadın ve erkek arasında farklılıklar bulunurken kişisel iletişimle ilgili aktivitelerde cinsiyet arasında farklılık bulunmamıştır.

Lim ve Chen (2012), tarafından yapılan çalışmanın sonuçları, Lim ve Teo’nun (2005) yaptığı çalışmanın bazı sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Sanal kaytarmanın, işçilerin duygu ve işlerine olan etkisini araştırıldığı çalışmada cinsiyet farklılığının sanal kaytarma ilişkin algıdaki değerlendirilmeleri de incelenmiştir. Genel olarak, katılımcılar, sanal kaytarma bazı çeşitlerinin işyerinde kabul edilebileceğini bildirmişlerdir. Erkek katılımcılar, sanal kaytarmanın iş performansını olumlu etkilediğini bildirmişlerdir. Ayrıca, çalışmada elde edilen bulgulara göre,

internette tarama aktivitelerinin duygular üzerinde olumlu etki yaptığını ancak e-posta gönderme aktivitelerinin ise duygular üzerinde olumsuz etkisi oluşturduğunu bildirmişlerdir. Çalışma sonuçlarının; araştırmacı ve yöneticilerin, işçilerin sanal kaytarmanın ilişkin tutum ve davranışlarının anlaşılmasında ve dolayısıyla sanal kaytarmanın iş, verim ve üretkenliğine yönelik nasıl sonuçlar doğuracağını anlaşılmasında katkılar sağlayacağını bildirmişlerdir (Lim & Chen, 2012). Ayrıca genç çalışanların yaşlılara göre daha fazla sanal kaytarmada bulunduğu sonucunu ortaya koymuşlardır.

Bir başka çalışmada Van Doorn (2011), Hollanda'da işletme servislerine ait 15 kurumdan 172 müdür ve danışman üzerinde sanal kaytarma davranışlarının çalışma hayatı ve kişisel hayat üzerine olan etkilerini değerlendirmişlerdir. Çalışma sonucunda sanal kaytarma davranışlarının ruhsal ve fiziksel olarak yıpranmış olan çalışanlarda motivasyonu artırıcı pozitif etkileri olabileceği ve bu sebeple kurum için olumlu sonuçlar doğurabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Köse, Öral ve Türesin (2012), 17 araştırma görevlisi ile yaptığı çalışmada çalışma ortamında etrafta başkalarının bulunmasının bireysel performans üzerindeki sosyal kolaylaştırma etkisini tespit etmeye çalışmış ve sosyal kolaylaştırmanın sanal kaytarma davranışını önleme üzerinde belirgin bir etkisi olup olmadığını incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre çalışanların, interneti iş yerinde sosyalleşme ihtiyacının bir parçası olarak kullandığı; sosyalleşme amaçlı olmasa bile katılımcıların tamamının iş yerinde internete bağlı (gazete okumak, e-posta alışverişi yapmak, internette sörf yapmak gibi) işle ilgili olmayan faaliyetlere zaman ayırdığı yani sanal kaytarma etkinliklerine genel olarak eğilim gösterdikleri belirlenmiştir. Ayrıca bireyler bir çalışma arkadaşının varlığının kendilerini işle ilgili olmayan internet mesaisinden alıkoyduğu; internette boşa zaman harcamalarının önüne geçerek zamanlarını daha verimli kullanmalarına yardımcı olduğu ortaya çıkmış, bu durumda sosyal kolaylaştırma sanal kaytarma etkinliklerine yönelmeyi azaltıcı ve çalışanların performansı artırıcı yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Ergün ve Altun (2012), nitel çalışmasında 10 üniversite öğrencisi ile yaptığı yarı yapılandırılmış görüşmeler ve gözlemler ile eğitim ortamlarında sanal kaytarma davranışlarının öğrenci gözüyle nedenlerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Araştırma

sonucunda sanal kaytarma durumunun nedenlerini belirten öğrenci görüşlerinin motivasyon, derse hedeflenme, öğretmen, ortam ve zaman olarak beş tema altında toplandığı ortaya çıkmıştır.

Örücü ve Yıldız (2014), 304 akademik ve idari personelin katılımıyla işyerinde kişisel internet ve teknoloji kullanımına ilişkin yürüttükleri çalışmada sanal kaytarma faaliyetlerini demografik değişkenler açısından ele almışlardır. Çalışmanın sonucunda sanal kaytarma faaliyetlerinin çalışanların demografik değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların gelir düzeyi yükseldikçe sanal kaytarma davranışlarına daha az başvurdukları ve gelir düzeyleri düştükçe de daha fazla başvurdukları sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç Garrett ve Danziger (2008) ile Lee ve arkadaşlarının (2007), yaptıkları çalışmalarda elde ettiği sonuçlara tezatlık teşkil etmektedir. Çünkü bu iki çalışmaya göre yüksek statüde olanlar, uzmanlar (yani daha yüksek gelir grubunda olanlar) daha alt statüde olanlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunduklarını belirtmişlerdir. Bunun aksine Örücü ve Yıldız (2014), çalışanlar arasında gelir düzeyi düştükçe sanal kaytarma davranışına başvurma sıklığının arttığını belirtmiştir. Bununla birlikte aynı çalışmada sanal kaytarma faaliyetinde bulunma sıklığı ve çalışanların medeni durumları arasında da anlamlı farklılık olduğu saptanmıştır. Bekâr çalışanların evli çalışanlardan daha sık önemli sanal kaytarma faaliyetine başvurdukları belirtilmiştir.

Kuschnaroff ve Bayma (2014), yaptıkları çalışmada iş yerinde kişisel bilgisayar kullanımını değerlendirmişlerdir. Bu çalışmada, kurumlarda internetin kullanılmaya başlanmasının kurumun yapısında oluşturduğu değişimler ve iş performansı ile iş süreçlerine olan etkisinin saptanması amaçlanmıştır. 305 çalışanın katıldığı çalışmada, çalışanların iş yerinde internet kullanımına ilişkin çalışanların algı, his, duygu ve tepkileri değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonucunda kurum yapılarındaki değişmelerde incelendiğinde kurumların global ekonomik ve teknolojik değişimlere göre yeniden şekillendiği ve adapte olduğu görülmüştür. Bu değişimler sonucunda kurumlarda iş kontrolüne yönelik kontrol mekanizmaları gelişmiş, çalışanlar sisteme dâhil edilmiş, işsizlik düzeyi gibi dışsal faktörler avantaja çevrilmeye çalışılmıştır ve böylece üretim ve yeterlilik pozitif yönde arttırılmıştır. Bunların yanı sıra sanal kaytarma davranışının kurumun bilgi sistemine yönelik risk oluşturabileceği ve neticesinde işin negatif yönde etkilenebileceği bildirilmiştir.

Çalışanlar sanal kaytarmayı sömürgeci iş düzeninin getirmiş olduğu sisteme karşı bir kaçış yolu olarak da görmektedirler. Çalışma ortamındaki internet ve bilgisayar uzun mesai saatleri ve ağır çalışma şartları da çalışanlar için küçük ofis teneffüsleri olarak görülmektedir.



İKİNCİ BÖLÜM

İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ VE SANAL KAYTARMA

1. VERİMLİLİK KAVRAMININ TANIMI VE GELİŞİMİ

Verimlilik kavramı özellikle sanayi devriminin ardından insanoğlunun hayatına girmiş ve geçmişten günümüze kadar önemini arttırarak gelmiş olan bir olgudur. Küresel bir köy haline gelen, sınırların günden güne silindiği dünyada işletmeler için sürdürülebilir olmak eldeki kaynakların tam, doğru ve en etkin şekilde kullanılmasına bağlıdır. Kıt kaynakla en fazla çıktıyı almayı hedefleyen işletmeler, dünyada pazarı kaybetmemek, rekabette geri kalmamak ve karlılıklarını arttırmak için kaynaklarını ne derece etken kullandıklarını gösteren “verimlilik” üzerinde yoğunlaşmışlardır. Verimlilik işletmelere rekabet avantajı sağlayarak, maliyetlerin düşürülmesini sağlar. Bunu sağlayamayan işletmelerin 21. yüzyıl piyasalarında rekabet edebilmesi ve varlıklarını sürdürebilmeleri mümkün değildir.

Verimlilik kelimesini bu günkü kullanımına yakın anlamıyla literatürde ilk kez 1700’lü yıllarda görmeye başlanmıştır. Bu tarihler hemen hemen buhar makinesinin icadıyla paralellik göstermektedir. Buhar makinesinin sanayiye ivme kazandırması ile birlikte üretkenlik kelimesi ve verimlilik ayrımı oluşmaya başlamıştır. 1883 yılında Littre verimliliği “üretebilme yeteneği” olarak tanımlamıştır (Kurt M. , 2012). Yirminci yüzyılın başlarında ise sözcük, “çıktılar ile bu çıktıları üretmekle görevlendirilmiş vasıtalar arasındaki ilişki” şeklinde daha kesin bir anlam kazanmıştır (Chen & McGarrah, 1982). Ülkemizde ise verimlilikle ilgili çalışmalar 1940’lı yıllarda başlamıştır. 1954 yılında “Vekaletler Arası Prodüktivite Komitesi” kurulmuştur. Bu kurum verimlilik kavramının ülke çapında tanıtılması ve verimlilikle ilgili çalışmaların tek bir organdan yürütülmesi amacıyla kurulmuştur

(Dal & Ceviz, 2010). 1965 yılında ise Milli Prodüktivite Merkezi kurulmuştur. 2011 yılına kadar bu isimle faaliyet gösteren kurum, Verimlilik Genel Müdürlüğü adını alarak Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına bağlanmıştır.

Verimlilik en genel tanımıyla sahip olduğumuz kaynakların doğru ve etkin bir biçimde kullanılmasını sağlamak, performans ve yararlılıklarını en üst düzeye çıkartabilmek demektir (Özsever, Gençoğlu, & Erginel, 2009). Verimlilik üretim süreci sonunda elde edilenlere bu sonucu elde etmek için üretim sürecine alınanlar, bir başka deyişle çıktılarla girdiler arasındaki bir katsayı, bir orandır. Çıktılarla girdiler arasındaki oranın fiziksel ya da parasal ifade edilişidir (Usta, 1996). Verimlilik, belirli bir zaman dilimi içinde bu sistem tarafından üretilen miktarla, yine aynı zaman dilimi içinde bu miktarları üretmek için kullanılan kaynak miktarı arasındaki ilişkidir (Sink, 1985).

Prokopenko (1987), verimliliği hem somut hem de soyut olarak değerlendirmiştir. Verimliliği soyut açıdan ele almıştır ve verimliliğin işgücünün daha fazla çaba sarf ederek veya daha uzun süre çalışması olmadığını, gerçek verimlilik zekice çalışmak olduğunu; çünkü insanın fiziksel limitlerinden dolayı, eğer zeki bir şekilde çalışılmazsa verimlilik artışı belirli bir seviyenin üzerine asla çıkaramayacağını söylemiştir (Prokopenko, 1987). 2011 yılında ise daha somut bir tanım yaparak verimliliği aynı zamanda sonuçlarla, bu sonucu elde etmek için harcanan zaman arasındaki ilişki olarak tanımlamıştır. Kurt (2012), zamanın genel olarak evrensel bir ölçü olduğunu ve insan denetimi dışında kaldığından verimlilik ölçümünde iyi bir payda olduğunu, istenen sonucu sağlamak için harcanan zaman azaldıkça, sistemin verimliliğin artacağını ileri sürmüştür. Verimlilik farklı kişiler için farklı anlamlara gelse de temel kavram daima, üretilen mal ve hizmetlerin miktarı ile bunları üretmek için kullanılan kaynaklar arasındaki ilişki olarak kalır (Prokopenko, 2011).

Ramsay (2008), verimliliği farklı bir açıdan ele almıştır ve kaliteli mal ve hizmet üretimi ve dağıtımı için, yaratıcı düşünce, araştırma, geliştirme ve olanaklı olan tüm iyileştirme teknikleri, yöntemleri ve yaklaşımları kullanarak, elde edilebilir tüm kaynakların araştırılması ve yenilerinin üretilmesi şeklinde tanımlamıştır.

Verimlilik için üç ana paydaş tanımlanmaktadır. Bunlar yatırımcılar, işçiler (çalışanlar) ve tüketicilerdir. Bu üç paydaşında verimlilikten farklı beklentileri vardır. Yatırımcılar verimlilikten daha çok karlı yeni yatırım imkânları beklerken; işçiler daha yüksek ücret, daha kısa çalışma süresi ve daha çok iş tatmini beklemektedirler. Tüketiciler ise kaliteli ve ucuz mal veya hizmet ve ihtiyaçların daha etkin karşılanmasını beklemektedirler. Kısaca verimlilik, tüm toplum kesimleri açısından ekonomik refah ve huzur için güvenli bir yoldur oluşturmaktadır (Dal & Ceviz, 2010).

Verimlilik Ülkede yapılan üretime karşılık tüketilen kaynakları belirlemeye yönelik bir kavram olduğu için; bir ülkenin kalkınmışlık seviyesinin en önemli ölçütlerinden birisidir (Usta, 1996). Japon verimlilik merkezi, verimliliği doğru olan işleri, doğru bir biçimde ve ekonomik bir çalışmayla gerçekleştirmeyi hedefleyen akılcı bir yaşam biçimi şeklinde tanımlamıştır (Akal, 2000). Bu tanım Japon verimlilik merkezinin verimliliğe getirdiği felsefi bir tanımdır. Fakat yaşamın her alanında önemli olan verimlilik kavramının böyle geniş perspektifle tanımlanması verimliliğin ölçülebilir olmasına sorun teşkil etmektedir. Bu sebeple verimliliğe daha somut ve sınırları belirlenen verimlilik tanımları ve alt başlıkları oluşturulmuştur.

2. VERİMLİLİK TÜRLERİ

2.1. TOPLAM FAKTÖR VERİMLİLİĞİ

Verimlilik, basit tanımıyla, bir sistem tarafından yaratılan çıktıyla, bu çıktıyı oluşturan girdiler arasındaki ilişkidir. İşgücü (insan kaynakları), sermaye (fiziksel ve finansal sermaye varlıkları), enerji, malzeme ve bilgi gibi girdiler bir sistem içinde bir araya getirilerek çıktılara (mal veya hizmetlere) dönüştürülürler (Kurt, 2011). OECD (2002) “toplam faktör verimliliğini”; “teknik gelişmenin tam bir ölçüsü değil ancak verimli şekilde bir araya getirilen işgücü ve sermayenin katma değer yaratımına ne kadar katkı sağladığının göstergesi” şeklinde tanımlamıştır. Başka bir deyişle toplam faktör verimliliği; teknik değişimin, ölçek ekonomisi etkisinin, etkinlik değişiminin, kapasite kullanımında gerçekleşen dalgalanmaların ve ölçüm

hatalarının bir kombinasyonunun ölçüsüdür. Toplam faktör verimliliği ölçümünün amaçları, yaşam standartlarının gelişmesine ve ekonomi genelinde gerçekleşecek toplam faktör verimliliği büyümesine sektörel katkının hesaplanması ve yapısal değişikliklerin analizi olarak sayılmaktadır (OECD, 2002).

Toplam faktör verimliliği üretim artışının, sermaye, işgücü gibi üretim girdileriyle açıklanamayan kısmını göstermektedir. Bu açıklanamayan kısım eğitimdeki artışlar, sağlık hizmetlerindeki iyileşmeler, teknolojik gelişmeler, yönetim biçimlerinde değişimler gibi üretimi doğrudan ya da dolaylı etkileyebilecek etmenlerin yansımalarından oluşmaktadır (Ateş, 2012). Başka bir deyişle toplam faktör verimliliğini reel üretim girdileri ile reel üretim çıktılarının oranı olarak da tanımlamak mümkündür (Jorgenson & Griliches, 1967). Toplam faktör verimliliği üretilen tüm çıktılar/ kullanılan tüm girdiler şeklinde formüle edilebilir.

2.2. KISMI FAKTÖR VERİMLİLİĞİ

Avrupa Verimlilik Örgütü, verimliliği her bir üretim ögesinin etkili kullanım derecesi olarak tanımlamıştır. Üretim ögelerini Özsever, Gençoğlu ve Erginel (2009) dört ana başlıkta ele almıştır.

- I. İşgücü: Bu öge fiziksel olarak işçi sayısı ve çalışma saatine ya da, parasal olarak işgücü maliyeti biçiminde tanımlanmaktadır.
- II. Sermaye: İşletme sermayesi ve sabit sermaye olmak üzere ikiye ayrılır. İşletme sermayesi dönem varlıklarında oluşur. Bunlar nakit alacaklar, stoklar, hisse senetleri ve tahvillerdir. Sabit sermaye ise makine sayısı ve makine saati olarak ifade edilir.
- III. Diğer girdiler: Reklam girdileri, çeşitli vergiler, enerji ve yakıt vb. girdilerdir
- IV. Hammadde ve malzeme: Hammadde ve malzeme 3 grupta ele alınır.
 - i. Hammadde: İşletmenin üretim konusu olan ürünün yapısına giren ve onun esasını oluşturan girdi maddeleridir.
 - ii. Yardımcı madde ve malzeme: İşletmenin üretim konusu olan ürün yapısına girmekle birlikte ürünün ayrıntısını oluşturan maddelerdir.

- iii. İşletme malzemesi: İşletmenin üretim konusu olan ürünün yapısı içine girmemekle birlikte üretim sürecinin gerçekleştirilmesi için gerekli olan maddelerdir.

Girdi ve çıktı arasındaki oranın belirlenmesinde farklı metotlar kullanılabilmektedir. Yani verimliliğin belirlenmesindeki ölçütler değişik şekillerde belirlenebilmektedir. Toplam faktör verimliliği tüm çıktılar ile tüm girdilerin oranlanması ile elde edilir; fakat Kısmi faktör verimliliği bu girdilerin (işgücü, sermaye, hammadde-malzeme) bireysel olarak çıktılar ile oranlanması ise elde edilen verimlilik değeridir. Yani kısmi faktör verimliliği, üretim faaliyeti sonunda elde edilen toplam çıktının bu üretimde kullanılan girdilerden herhangi birine oranlanmasıyla hesaplanır. Bunlar işgücü verimliliği, malzeme verimliliği, sermaye verimliliği olarak sıralanabilirler (Ekodialog Özgün Ekonomi ve Makale Arşivi, 2015).

Kısmi verimlilik ölçülerinin dezavantajı, verimlilikteki artışları abartmalarından kaynaklanmaktadır. Kısmi verimlilik ölçülerinin avantajı ise verimliliği anlamak ve ölçmek için çok daha kolay olmalarından ileri gelmektedir. Kısmi verimlilik, zaman içerisinde çıktı ünitesi başına belirli girdilerde meydana gelen tasarrufları ölçmektedir. Buna göre zamanla çıktı miktarı başına belirli girdiler kullanılmak suretiyle elde edilen tasarruflar ölçülebilmektedir. Ancak kısmi verimlilik hesaplarında faktör paylarından sağlanan tasarruflar ölçülmekle beraber, bu belirli bir üretim faaliyeti sonucu ortaya çıkan verimliliğin ölçüsü değildir (Balkan & Suiçmez, 2017).

3. VERİMLİLİĞİN ÖRGÜTLER AÇISINDAN ÖNEMİ

Verimlilik örgütlerin başarı ve karlılık durumlarını gösterir. Verimlilik oranları ve verimliliğin ölçülmesi işletmelerin genel işleyişlerini ortaya koyan önemli bir göstergedir. İşletme düzeyinde verimliliğin artması demek; daha iyi kalitede daha düşük maliyetle daha çok üretim ve daha çok kar anlamına gelmektedir (Kurt M. , 2012). Verimlilik girdiler ve çıktılarının oranı olarak basitçe tanımlanırsa gerçek maliyetlerini düşürülmesi, diğer bir deyişle birim ürün üretimi için kullanılan girdi

hacminin azaltılması verimliliğin artması anlamına gelmektedir. Artan verimliliğin pozitif etkileri örgütlerde hem yöneticiler hem de çalışanlar tarafından paylaşılır. Yöneticiler ve çalışanlar verimlilik artışlarından kaynaklanan maliyet azalmalarının karşılığını, kar ve ücret artışı olarak dengeli bir şekilde paylaştıklarında ve bu paydan daha düşük fiyatlarla müşteriler de faydalandığında verimliliğin olumlu sonuçları tüm ülke genelinde hissedilmekte ve uzun vadede halkın refah düzeyinde artma, enflasyon ve işsizlikte azalma yaşanmaktadır (Gümüş, 2018).

Serbest piyasa koşullarında işletmelerin uzun dönemli karlılıklarını verimlilik durumları belirler. Serbest rekabet piyasasında tüm işletmeler aynı fiyatlarla karşılaştıkları için, bu işletmelerin kâr oranlarındaki artışlar girdilerin gerçek maliyetlerinin azalması, yani verimliliğin artışına bağlıdır. Girdilerin hacminin azalması o işletmenin teknolojik gelişmeleri yakalama ve kendi işletmesine uygulayabilme başarıları ile de doğru orantılıdır.

Ülkelerin gelişme tarihleri incelendiğinde, kalkınmanın büyük ölçüde teknolojik ilerleme ve buna bağlı olan verimlilik artışlarından kaynaklandığı ortaya çıkmıştır (Kurt M. , 2012). Bundan dolayı orta ve uzun dönemde sürdürülebilir büyüme ancak verimlilik artışlarına dayandırılırsa kalıcı ve sağlıklı olabilecektir (Taymaz & Suiçmez, 2006). Verimlilik ülkelerin kalkınma çabalarının yanı sıra işletmelerin performansının da başlıca göstergelerindendir (Kurt M. , 2012). Verimliliğin artırılması hem işletmelerin ekonomik ve mali olarak gelişmesi hem de ülke ekonomisinin rekabet gücünün artması için hayati bir öneme sahiptir (Yüksel, 2002).

Verimli üretim yapamayan işletmelerin sürdürülebilir olması mümkün değildir. Düşük verimlilik beraberinde maliyetlerin artması sorunu getirecektir. Maliyetleri artan işletmenin verimlilik denkleminde girdi paydası büyüyeceği için doğal olarak çıktılarının maliyetleri yükselecektir. Maliyetleri diğerlerine göre artan işletmeler bu açığı kapatmak için ürettikleri ürün veya hizmetin fiyatını yükseltme yoluna giderek bu açığı kapatmaya çalışacaklardır. Yüksek fiyata mal olan ürün veya hizmetler işletmelere pazarda rekabet etme olanağı vermeyecektir. Mikro pazarlarda rekabet edemeyen işletmeler ülkelerinin de makro pazarda rekabet etmesini engelleyecektir ve kalkınmışlık seviyesine negatif yönde ivme kazandıracaktır.

Kurt, (2012) çalışmasında işletmeler için verimliliğin önemini dört maddede tanımlamıştır:

- I. İşletme performansını ölçmek, bunu rakip ve benzer işletmelerle kıyaslamak ve işletme stratejisini belirlemek,
- II. İşletme performansını birimler düzeyinde kontrol etmek ve geliştirmek,
- III. Birbirinden farklı girdilerin veya aynı girdilerin farklı kullanım oranlarında üretime sokulması ile sağlanacak faydaları kıyaslamak,
- IV. İşçi-işveren ilişkilerini düzenlemek ve çalışma yaşam kalitesini artırmak için, işletmeler açısından verimlilik çok önemli bir konudur (Gümüş, 2018).

4. İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ

İnsan gücü, örgütün temel girdisidir ve örgüte bu gücü sağlayan insan kaynakları, örgüt verimliliğini doğrudan etkileyebilen en önemli kaynaktır (Başaran, 1998). İnsan üretim için fikri ya da bedeni gücü ile örgütte bulunmaktadır (Erçelik, 2019). Geleneksel olarak, bireyin fiziksel gücü ile yapılan üretim sistemindeki işler, çağımızda makinelerle, elektrik, nükleer enerji ve petrol gibi enerji kaynakları kullanılarak yapılmaktadır. İnsanın kas gücü ile yaptığı geleneksel işler teknolojik ilerlemeler sonucu farklı organizasyon girdileri tarafından üslenilmiş olmasına rağmen insan gücü sistemleri faaliyete geçiren, uygulamaları ve süreçleri takip eden organizasyon girdisi olarak önemini günümüzde dahi korumaktadır.

İnsan kaynağından alınacak verim örgüte büyük girdiler sağlayabilir çünkü iş gücü diğer faktörlere oranla verimliliğe daha çok etki edebilme potansiyeline sahiptir. İşyerinde işi yapan, yani, üretim faktörlerini harekete geçiren, bunun sonucunda ise, bir ürün veya hizmet meydana getiren faktör işgücüdür. Dolayısıyla işgücünün verimliliği, işletme verimliliğine doğrudan ve önemli ölçüde etki etmektedir.

Kısmi verimlilik göstergesi olan işgören verimliliği; çalışan başına üretilen ürün ya da yaratılan katma değerle ölçülmektedir. Çalışan başına üretilen ürün; fiziki çıktı başına gereken işgücü miktarını göstermektedir (Ergun & Taşar, 2014). Çalışan

başına katma değer ise işgücü kullanımının ekonomik büyümeye olan katkısının ölçüsü olmaktadır (Yakut, Harbalıoğlu, & Pekkan, 2015).

İş gücü kavramı en üst kademede çalışan yöneticiden, en alt kademede çalışan kişiye kadar işletmede çalışan herkesi kapsamaktadır. Beden ve zihin gücü ile üretime katılan insan yani iş gücü, aynı zamanda bütün öteki kaynakları bir araya getiren ve harekete geçiren öge olduğu için işletmede lokomotif görevi gören ana öğedir (Tor & Esengül, 2011).

İşgören verimliliğinin arttırılması ve maksimize edilmesi için işgörenin daha uzun çalışması değil, daha fazla çaba sarf ederek daha bilinçli ve etkili çalışması, kendi zihinsel kapasitesini ortaya koyması, belirlenen hedefe doğru tüm gücü ile birlikte yol alması gerekmektedir (Üstün, 2009). Kurt, (2012) işgücü verimliliğini insanın bedensel, zihinsel ve motivasyon gücünün, etkin kullanımı ile sağlanacağını belirtmiştir. Diğer bir değişle iş gücü verimliliği işgörenlerin eğitim, bilgi, görgü ve kabiliyetlerinin sonucunda işe sağladıkları maksimum fayda işgücü verimliliği olarak da tanımlanabilir. Bu bağlamda işgörenin iş tanımına uygun, doğru niteliklerdeki işlere yerleştirilmesi işgücü verimliliğinin maksimizasyonu açısından önem taşımaktadır (Ünsal, 2010).

İşgücü verimliliğinin gerçekleşebilmesi için, iki unsura dikkat edilmesinde fayda olduğu düşünülmektedir. Birincisi işin gerektirdiği niteliklerin altında vasıfları taşıyan kişilerin istihdam edilmemesi, ikincisi ise, işin gerektirdiği niteliklerin üzerinde vasıfları taşıyan kişilerin istihdam edilmemesi gerekmektedir (Kurt M. , 2012). Birinci durumda vasıf yetersizliğinden dolayı iş gücü verimli maksimize edilemeyecektir, ikinci durumda ise işgörenin vasıfları atıl durumda kalacağı için iş gücü verimsiz kullanılmış olacaktır. Bu sebeplerle iş gücü işletmelerin verimliliği maksimize etmek için en çok dikkat etmesi gereken işletme girdisidir.

İşletmelerin en önemi varlıkları sahip oldukları iş gücü sermayeleridir. İşletmeler nihai amaçlarına işgücü sermayelerinin yardımı ile ulaşırlar. Bir işletmenin ne ölçüde üretken ve etkili olacağı ise işgörenlerin verimliliğine bağlıdır (Yumuşak, 2008). İşletmenin temel amaçlarına ulaşması için kullanılması zorunlu bir girdi olan işgörenlerin ne ölçüde verimli çalıştığı ve buna uygun iş ortamının sağlanması verimlilik açısından dikkatle ele alınması gerekmektedir (Kurt M. ,

2012). Çünkü kaynak tasarrufu, zamanı etkili kullanma, faaliyetlerin devamlılığı vb. konularda faydası olan işgücü verimliliği, aynı zamanda işletmenin saygınlığı açısından da dikkatle ele alınmalıdır (Şamdan, 2011).

İşgören verimliliği, insanın bedensel, zihinsel, ve motivasyon gücünün etkin kullanımı ile üretim veriminin artırılmasıdır. İşgücü verimliliği bir diğer yaklaşımla, işgörenin yaptığı işe sağladığı maksimum fayda olarak da tanımlanabilir. İşgücü verimliliği, işletmenin kullandığı işgücünün, çıktıya (parasal ya da üretim miktarı olarak) oranlanmasıdır. En uygun hesaplama yöntemi çalışma saatlerine dayanan ölçüttür. Çünkü bu yöntemde işgörenlerin dinlenme, tatil, işi geciktirme ve grev gibi üretim dışı faaliyetleri ihmal edilirken sadece fiilen üretimde geçen (çalışılan) süre göz önüne alınmaktadır. İşgücü maliyeti çok önemli bir giderdir ve bu gidere neden olan işgücünün verimliliği işletme için büyük öneme sahiptir.

İş gücünü tam anlamı ile verimli kullanamayan işletmelerin toplam verimliliğini maksimize etmesi mümkün değildir. İş gücü, ona sahip olanın iradesi dışında kullanılmayan, depolanamayan, maddi yönünden çok sosyal ve psikolojik yönü ağır basan bir verimlilik unsurudur (Kurt,2012). Bu sebeple iş gücü verimliliğinin metodolojisini iyi analiz etmek gerekmektedir. İş gücü verimliliğini ölçülebilir hale getirmek için kullanılan en yaygın metodoloji şu şekildedir. Her işgücü yılda 50 hafta çalışır ve her hafta 40 saat mesai yapar. Diğer bir ifadeyle her iş gücü yıllık 2000 saate eşittir (Hoppe, 2019). Hoppe, (2019) göre emek verimliliğindeki değişiklik üç temel sebepten kaynaklanmaktadır.

- I. İşgücünün şekli ve sayısı ,
- II. İşgücü için yapılan sertifika ve eğitim programları ,
- III. İş planlarının etkinliği.

Kumar ve Russell'e (2002) göre ise verimlilikteki artış temelde iki nedene dayanmaktadır;

- I. Teknolojik değişim,
- II. Sermaye birikimi .

5. İŞGÖREN VERİMLİLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

İş gücü verimliliği diğer verimlilik türlerine göre sosyal ve psikolojik yönü daha ağır basan bir verimlilik türüdür. Bu sebeple iş gücü verimliliğini etkileyen faktörleri anlamak işletmelerin verimliliklerini arttırabilmeleri için önemli bir gereksinimdir. İşgücü verimliliğine etki eden faktörler; ergonomik, psikolojik ve sosyolojik, organizasyonsal /yönetmel ve ekonomik faktörler olmak üzere dört bölümde incelenir.

Verimlilik hesaplamalarında birçok değişken vardır; fakat bu değişkenler içinde işletmeler için en çok önem ihtiva eden değişken işgücüdür. İş gücü işletmeler için depolanamayan, dışsal faktörlerden çabuk etkilendiği için hızlı tahrip olan bir unsurdur. Bu sebeple iş gücünü etkileyen faktörleri işletmelerin iyi ve doğru analiz etmesi gerekmektedir.

Bu gün en gelişmiş sistemlere sahip işletmeler bile bu sistemleri iş gücü unsuru olmadan harekete geçiremez konumdadır. Verimlilik kavramı başlangıçta Taylorizm işle birlikte yanlış yorumlanmıştır ve iş gücü yani insan unsuru da işletmelerde bir makine gibi ele alınmıştır. Bu yaklaşım yirminci yüzyıl başlarında davranışçı teorilerin daha fazla ağırlık kazanması ile değişmiştir ve insan unsuru işletmelerde duygusal ve psikolojik yönü ile birlikte ele alınmaya başlanmıştır. İnsanın duygusal bir varlık olduğu, işlerini yaparken kişilikler ve değerler gibi onu etkileyen faktörlerin olduğu ve bunlara önem verilmesi gerektiği anlaşılmıştır (Erkan, 2005).

Ergonomi: Bu bilim ilgili işgücünü etkileyen birçok faktör bulunmaktadır, bunlar; insan vücudu, insanların enerji gereksinimi, antropometri, çalışma ortamındaki havalandırma ve ısı, aydınlatma, ses ve gürültü, titreşim, iş güvenliği, insan-makine sistemleri, işgücünün yaşlanması ve iş yaşamı stresleri olarak sıralanmaktadır.

Kişisel faktörler: Başlığında çalışanın sorumluluk duygusu, öğrenme kapasitesi ve memnuniyeti ele alınmaktadır. Öğrenme kapasitesi, öğrenme ve görevi yaparken mevcut bilgilerini kullanmada çalışanın sahip olduğu yetenekleri işaret eder

ve çalışanın eğitim düzeyi ve öğrenme istekliliğine bağlıdır. Memnuniyet, çalışanın sınırsız sorumluluk alma ve öğrenme kapasitesini motive eden bir faktördür.

Çalışma ekibi faktörleri: Bu grupta liderlik ve çalışma ekibi organizasyonunu faktörleri ele alınmaktadır. Liderlik; çalışanın yöneticisi veya orta düzey süpervizörü/gözetimcisini kapsamaktadır. Gözetmenler/süpervizörler, uygun liderlik davranışı göstererek çalışma grubu için yeterli çalışma ortamının yaratılmasını sağlamaktadırlar. Süpervizörün liderlik yetenekleri, çalışan memnuniyetini artıran en önemli unsurlardan birini oluşturmaktadır (Lopez-Ortega & Saloma-Velazquez, 2002). Çalışma ekibi organizasyonu ise, çalışanlar arasında iyi ilişkilerin ve iyi bir organizasyonun sağlanmasıyla, çalışma ekibi içinde yeterli dengenin oluşturulması ve ekibin her üyesi için olumlu motivasyonun sağlanmasını içermektedir.

Teknolojik faktörler: Bu grupta çalışanların eğitimi ve çalışma yöntemleri incelenmektedir.

Eğitim: Çalışanların bilgi ve yeteneklerinin sürekli geliştirmesi için gerekli çabaları kapsamaktadır. Çalışma yöntemleri (working methods) ise, konfor, güvenlik, gereken fiziksel çaba vb. gibi çalışanların işleriyle ilgili verimli süreçlerinin tanımlanmasını ifade etmektedir.

Örgütsel faktörler; bu grupta ise çalışanların motivasyonu için çok önemli olan nitel ve nicel özendirici faktörler ile verimlilik indikatörlerine yer verilmektedir. Niteliksel özendiriciler; para ile ilgili olmayan güdeleyici ödüller, onurlandırılmak, sosyal aktiviteler vb. içermektedir. Niceliksel özendiriciler ise; para ile ilgili (primler, kar paylaşımı, ikramiyeler vb.) güdülmeyicileri içine almaktadır.

6. SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN VERİMLİLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ

Literatürde sanal kaytarma ve işgören verimliliğinin doğrudan ilişkisini inceleyen çalışmalar bulunmamaktadır. Bu sebep ile bu bölümde sanal kaytarma, iş yerinde internet kullanımı, bilgi ve iletişim teknolojilerinin iş süreçlerine entegrasi, iş yerinde iş yeri internetinin suiistimal edilmesi ve verimlilik, işgören performansı gibi kavramlar arasında yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

İnternetin ve bilgi teknolojilerinin ordu kullanımından çıkarak iş yaşamına ve bireylerin gündelik hayatına entegre olmasıyla üçüncü sanayi devrimi olarak adlandırılan dijital devrim gerçekleşmiştir (Kesayak, 2017). Dijital devrim gerçekleşikten sonraki ilk 25 yıllık çeyrekte istenilen ve beklenen verimlilik artışını ve maliyet minimizasyonu sağlayamamıştır. 1970'ten itibaren başlangıçta verimliliğin artış lokomotifleri olan teknolojik gelişmeler özellikle 1980'li yıllardan sonra aynı etkiyi oluşturamamıştır. 1980'den sonraki 10 yıllık dönemde bilgi teknolojileri hız kesmeden gelişirken verimlilik buna paralel olarak artmamış hatta belli noktalarda düşüş eğilimi göstermiştir. Bu durumu Robert Solow (2001) Nobel ödülü alan çalışması "solow paradoksu" ile ifade etmiştir. Solow (2001), bilgisayar devrimini her yerde görebilirsiniz fakat verimlilik istatistiklerinde göremezsiniz diyerek ifade etmiştir. Solow (2001), bu durumun en büyük sebeplerinden biri olarak 1972 ve 1979 yılları arasında dünya genelinde yaşanan enerji krizini göstermektedir. Bu dönemde üretim düşüş eğilimine geçmiş ve üretimde full kapasite çalışılamamıştır. Bu uzun dönemli verimlilik düşüşünün üzerinden 1990'lı yıllardan itibaren bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin iş süreçlerine daha aktif ve daha doğru entegre edilmesiyle gelinmeye çalışılmıştır (Hagemann, 2008). Hagemann (2008), bu gün bile verimlilik paradoksunun tam olarak çözülmediğini ifade etmektedir. Bunun sebebini üç faktörle açıklamıştır. Birinci faktör üretim sektörü dışındaki (servis ve hizmet sektörü) işgören verimliliğinin ölçümünün çok fazla unsura ihtiyaç duyması sebebi ile zor olması; ikinci faktör organizasyonların (firmaların) bu teknolojileri iş süreçlerine entegre etmeleri; üçüncü faktör ise gerekli organizasyonsal değişiklikleri yapmaları ve ilgili teknolojik gelişmeye yeterli uyumlu işgören bulunduramamalarıdır.

Oliner ve Sichel (2000), bilgi ve iletişim teknolojilerinin Amerika'da hızlı bir şekilde iş süreçlerine entegre edildiği 1995 ve 1999 yılları arasındaki yıllık istatistiki veriler üzerinden bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmanın sonunda 1995 ve 1999 yılları arasında bilgisayar sektöründeki büyüme % 11.3 üretim sektöründeki verimlilik artışı %22.3 tür fakat aynı dönemdeki işgören verimliliği artışı %0.5 dir. Bu çalışmanın sonucunda 1995 ve 1999 yılları arasındaki bilgisayar sektöründeki büyümenin üretim sektöründeki verimliliği arttırdığı fakat işgören verimliliğini aynı oranda etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bilgi iletişim teknolojilerinin işletmeye ve işgören verimliliğine olan etkisi işletmenin büyüklüğüne, servis/hizmet sektöründe ya da üretim sektöründe olmasına göre de farklılık göstermektedir (Hitt, Brynjolfsson, & Walshman, 1994).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin geldiği son nokta organizasyonların iş yapma şeklini değiştirdi. Kişisel bilgisayarlar iş bitirme süreçlerini kısalttı. İletişim teknolojisindeki gelişmeler işgörenlerin evlerinden dahi şirket bilgisayarlarına ulaşmasını sağladı. İnternet bilginin organizasyonlar arasında coğrafik sınırlar olmadan etkileşimini sağladı. Bu gelişmelere paralel olarak organizasyonlar bilgi iletişim teknolojilerine yüksek maliyetli yatırımlar yaptılar fakat bu yatırımların organizasyonlara verimlilik olarak geri dönüşü yatırım maliyetleri kadar açık ve net değildi. Dasgupta ve Bermudez (2007), bu ayrımı ortaya koymak amacı ile 87 üretim sektöründe, 77 servis/hizmet sektöründe faaliyet göstermekte olan toplam 164 firma üzerinde bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmanın yapılacağı işletmeleri Information Week 500 listesinde yer alan işletmelerden seçmişlerdir. Bu çalışma şirketlerin bilgi iletişim teknolojilerine yaptıkları yatırımların verimliliklerine olan etkisini açığa çıkarmak amacıyla yapılmış olup iki ana hipotez üzerine kurulmuştur. Birinci hipotez bilgi iletişim teknolojilerine yapılan yatırım arttıkça üretim sektöründeki verimlilik artmakta mıdır, ikinci hipotez ise bilgiletim teknolojilerine yapılan yatırım arttıkça servis sektöründeki verimlilik artmakta mıdır şeklindedir. Çalışmanın sonuçlarına göre üretim yapan firmalardaki bilgi iletişim teknolojileri yatırımları verimliliğe olumsuz etkilemektedir. Bilgi iletişim teknolojilerindeki yatırım servis sektöründeki şirketlerin verimliliğine hiç etki etmemektedir. Mitra ve Chaya (1996), bu çalışmayla paralellik gösterecek şekilde bilgi iletişim teknolojilerine yapılan yatırımın ortalama üretim maliyetini azaltmakta olduğunu fakat işgören maliyetine herhangi bir etkisi bulunmadığını ileri sürmüştür. Roach (1991) yılında yapılan teknolojik yatırımlar sonucunda üretim verimliliğinin %16.6 arttığını fakat işgören verimliliğinin %6.6 azaldığını söylemiştir.

Yapılan çalışmaların sonucuna göre bazı işletmelere yapılan teknolojik yatırımların işletmelere olumsuz etkileri olabilmektedir. Büyük ölçekli işletmelere yapılan teknoloji yatırımlarının verimliliği artırıcı yönde etkisinin olurken (Hitt, Brynjolfsson, & Walshman, 1994); maliyet etkiliği prensibine göre çalışan daha

küçük işletmelere yapılan teknoloji yatırımları ciddi verimlilik ve maliyet kaybına sebebiyet verebilmektedir (Alpar & Kim, 1990).

Sanal kaytarma ve işyerinde internet suiistimalinin işgören verimliliğine ve işgücüne olan maliyet etkisini ölçmek işgören verimliliğinin ölçülmesindeki parametrelerin fazla olması sebebiyle oldukça güçtür. Bu sebep ile literatürde yapılmış çalışmalarda mesai saatinde başvurulmuş sanal kaytarma süresi askeri ücret ile oranlanarak yaklaşık olarak hesaplanmaktadır. Ülkemizde yapılan çalışmalarda maliyet boyutu hiç ele alınmamıştır. Amerika genelinde Web@Work Survey tarafından 2006 (Harris Interactive, 2006) yılında (Mart-Nisan) en az 100 çalışanı bulunan işletmelerde 18 yaşını aşmış, işyerine internet erişimi olan tam zamanlı 500 çalışan üzerinde telefon ile anket gerçekleştirilerek bir çalışmaya yürütülmüştür. Çalışmanın sonuçlarına göre Amerika'daki çalışanların % 61 i sanal kaytarmaya başvurmaktadır. İşgörenler mesai saatlerinin % 24 ünü sanal kaytarma faaliyetiyle geçirmektedirler. Haftada ortalama iş yerinde iş dışı internet kullanımı ortalama 10 saattir (Fox, 2007). Amerika'da bazı işgörenler günde 5-6 saate kadar sanal kaytarmaya başvurduklarını belirtmişlerdir. 2006 yılında Amerika'daki sanal kaytarma maliyeti 34 milyon USD'dir. Bu da işgören verimliliğinin işgören kapasitesi altında sonuçlar verdiğini göstermektedir (Fox, 2007).

Benzer şekilde 2002 yılında İngiltere'de bir hukuk şirketi olan Peninsula firmasında 750 işgören ile sanal kaytarma faaliyetinde bulunma ile ilgili bir anket çalışması yapılmıştır. Ankete katılanların %97'si sanal kaytarma faaliyetinde bulunduklarını kabul etmişlerdir. Katılımcıların %40'ı çalışma saatlerinin %40'ını sanal kaytarma faaliyetlerine başvurarak geçirdiklerini söylemişlerdir. Bu çalışmadan yola çıkarak İngiltere'deki sanal kaytarmanın maliyeti yaklaşık olarak 154 milyon pounddur (Amble, 2004).

Literatürde sanal kaytarma, internet kullanımı ve işgören verimliliği en çok demografik özellikler ile olan ilişkisi yönünden ele alınmıştır.

Bangladeş'te 2010 Haziran ayında altı özel ticari bankada çalışan toplam 200 işgörene kadın ve erkek işgörenlerin iş yaşamı kalitesi ve işgören verimliliği algısı arasında fark bulunup bulunmadığını araştırmak üzere bir çalışma yapılmıştır. Bankalar seçilirken kadınların iş yaşamında daha az etin olduğu göz önünde

bulundurularak kadın çalışan sayısının fazla olduğu bankalar seçilmiştir. Çalışma sonucunda kadın işgörenler ve erkek işgörenler arasında iş yaşamı kalitesi ve işgören verimliliği algısı arasında anlamlı fark bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Tabassuma, Rahmanb, & Jahanc, 2011).

Sanal kaytarma ile ilgili öncü çalışmaları yapmış olan Lim ve Chen (2009), sanal kaytarma ve verimlilik tutum algısı ve sanal kaytarmaya bakış açısına yönelik erkek ve kadınlar arasında anlamlı fark olup olmadığı ve işgörenlerin sanal kaytarmayı işyerinde kabul edilebilir bir davranış olarak görüp görmediklerini saptamak üzere bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmayı Asya'nın ileri gelen üniversitelerinden birinde 500 işgören üzerinde yapmış olup sadece 191 geri dönüş almışlardır. Çalışmanın sonuçlarına göre erkekler 61 dakika, kadınlar 41 dakika interneti işyerinde kişisel amaçlı olarak kullanmaktadırlar. Erkeklerin %97 'si kadın katılımcıların ise % 85'i işyerinde kişisel amaçlı olarak internet kullanımını kabul edilebilir görmektedirler. Erkekler daha çok majör sanal kaytarma faaliyetlerine başvururken kadınlar daha çok minör sanal kaytarma faaliyetlerine başvurumaktadırlar. Kadınlar ve erkeklerin çoğunluğu paralel olarak çıkarlarının zedeleneyeceğini (herhangi bir yaptırım uygulanmasını kast ediyor) düşünürlerse sanal kaytarma davranışına başvurmayacaklarını belirtmişlerdir. Erkek işgörenlerin %75'i sanal kaytarma faaliyetlerinin verimliliklerini olumlu etkilediğini düşünürken kadın işgörenlerin %78'i olumsuz etkilediğini düşünmektedirler. İşgörenler günde 75 dakika sanal kaytarma davranışına başvurmanın kabul edilebilir bir davranış olduğunu belirtmişlerdir. Anketlere verilen cevaplar doğrultusunda ortalama 51 dakika sanal kaytarma faaliyetine başvurdukları sonucuna ulaşılmıştır. İşgörenler kabul edilebilir olarak gördükleri 75 dakikadan daha az sanal kaytarma faaliyetine başvurumaktadırlar.

Ferreira ve Esteves (2016), sanal kaytarmayı cinsiyet yönünden incelemişlerdir. Portekiz de Portuguese Information Technology şirketinde 35 işgöreni haftada 5 gün, sekiz saat, direk gözlem yaparak ve yarı yapılandırılmış açık uçlu görüşme soruları ile mülakat yöntemi ile çalışmanın verilerini elde etmişlerdir. Çalışmanın ana hipotezi işgörenlerin çalışma saatleri içerisinde iş dışı aktivitelere ayırdığı gerçek vaktin algılanan vakitten farklı olup olmadığını saptamak üzerinedir. Ayrıca çalışmada kadınların ve erkeklerin sosyalleşmek amacı ile iş saatleri

içerisinde kişisel hayatları ile ilgili konuşmaları gerçekleştirme sıklığı arasında fark olup olmadığı; kadınlar ve erkekler arasında iş saatlerinde kişisel amaçlı olarak interneti kullanma gerekçeleri arasında fark olup olmadığı incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda işgörenlerin günlük 58 dakikalarını iş ile ilgisi olmayan kişisel işler yapmak için kullandıkları ortaya çıkmıştır bu kayıp zaman yıllık 3.216 Euro etmektedir. Yapılan çalışma sonunda işgörenler ortalama 34 dakika kişisel amaçlar için işten uzaklaştıklarını belirtmişlerdir. Fakat gözlemlenen gerçek değer 58 dakikadır. Kadınların sosyalleşmek amacı ile iş saatleri içerisinde kişisel hayatları ile ilgili erkeklere oranla %5 daha fazla konuşma gerçekleştirdiği ortaya çıkmıştır. Erkeklerin daha çok interneti eğlence amaçlı (oyun oynamak vb.) kadınların ise evleri ile ilgili aktiviteleri gerçekleştirmek amacıyla kullandığı saptanmıştır.

Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012), sanal kaytarmayı işgören verimliliği karşıtı sapkın örgütsel davranış kategorisinde değerlendirmiş olup; sanal kaytarmayı demografik farklılıklar açısından incelemiştir. İşgörenlerin iş hayatında bilgisayar ve iletişim teknolojilerini hangi amaç ve sıklıkla kullandıklarını saptamak amacıyla Eskişehir ilinde bir özel sektör firması (Tüsaş –motor fabrikası) ve Anadolu üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesinde 183 işgörene anket çalışması yapmışlardır. Çalışma sonuçlarına göre çalışma saatleri içerisinde işgörenler majör sanal kaytarma faaliyetlerinden çok minör sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunmaktadır. Kadınlar ve erkekler farklı sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunmaktadır. Eğitim düzeyi arttıkça sanal kaytarma faaliyetlerine başvurma oranı azalmaktadır. Statü düzeyi arttıkça sanal kaytarma faaliyetlerine başvurma oranı azalmaktadır.

Chen, Ross ve Yang (2011), işyeri interneti suiistimalinin hem işyeri hem de işgören için doğuracağı negatif sonuçları incelemek için bir çalışma yapmışlardır. Çalışma verileri rastgele örnekleme yöntemi toplanmış olup; Southerne Taivan Science Parkda internet erişimi olan tam zamanlı çalışan 300 işgören ile anket çalışması yapılmıştır. Çalışmanın sonunda işyerinde internet suiistimalinin patolojik bir rahatsızlık ile ya da bağımlılık ile bir ilgisi olmadığı sonucu elde edilmiştir. Çalışma kişilik, motivasyonel değişkenler ve internet suiistimalinin doğrudan bağlantılı olduğunu göstermiştir. İç kontrolü yüksek olan işgörenler daha az internet suiistimaline başvurmakta olup minör sanal kaytarma faaliyetlerine bulunmaktadır.

ve bu durum verimliliklerini pozitif yönde etkilemektedir. Aksi şekilde iç kontrolü düşük olan işgörenler daha çok majör sanal kaytarama faaliyetinde bulunmakta olup bu durum verimliliklerini negatif yönde etkilemektedir.

Son olarak literatürde internet teknolojisinin iş süreçlerine uygulanması ile işgören verimliliği arasındaki çalışmaları ele alacağız. Karadağ ve Dumanoglu (2009), otel ziyaretçileri ile ilişkili internet uygulamaları ve işgören verimliliği arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Çalışma verileri Hotel Guide Turkey sitesinden seçilen üst düzey otellerin yöneticilerine uygulanan 122 anket ile toplanmıştır. Anketler bırak topla, e-mail ve fax yöntemleri ile yapılmıştır. Anket sonucun göre yöneticiler IT temelli uygulamaların verimliliği arttırdığını ve memnuniyet verici olduğunu belirtmişlerdir. Çalışma seçilen otellerin tamamının IT uygulamalarına adapte olduğunu göstermiştir. Otel yöneticileri teknolojinin servis kalitelerini ve işgören verimliliklerini artırdığı söylemişlerdir.

Bilgisayar destekli yazılım mühendisliği programı (Case) kullanan İngiltere ve Hong Hong'daki 51 şirkette verimlilik ve verimlilik algısına yönelik bir çalışma yapılmıştır (Flynn, Vagner, & Vecchio, 1995). Çalışma 1994 yılı nisan ve ağustos ayları arasında yürütülmüştür. Çalışmanın yürütüleceği işletmeler 500'den fazla işgöreni bulunan İngiltere ve Hong Hong'daki şirketler arasından seçilmiştir. Anketler işgörlere ve IT yöneticilerine yapılmıştır. Katılımcıların %40'i bilgisayar destekli yazılım mühendisliği programının verimliliklerini arttırdığını belirtirken %60'ı verimliliklerine bir etki etmediğini belirtmiştir. Katılımcıların % 50'si sadece %10 oranında verimlilik artışı getirdiğini ve bunun beklenenden aşağıda olduğunu belirtmiştir. Katılımcılar bu teknolojik yatırımların (Case) karmaşık öğrenmesi zor, pahalı ve başlangıçta belirtilen şekilde çalışmadığı için verimliliklerini arttırmadığını belirtmişlerdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA VE İŞ GÖREN VERİMLİLİĞİ ARASINDAKİ İLİŞKİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Teknolojideki hızlı ve kontrolsüz ilerleme sonucunda akıllı aygıtlar gerek günlük hayatın gerekse çalışma hayatının vazgeçilmez birer parçası haline gelmiştir. Bu akıllı aygıtlar kişilere günlük hayatlarında yardımcı olduğu gibi çalışma hayatında da kişilere zamandan ve maliyetten önemli kazanımlar sağlayarak yardımcı olmaktadır. Fakat hayatı kolaylaştıran bu aygıtlar belli bir noktadan sonra hem sosyal hem de çalışma hayatına negatif etkiler yansıtmaya başlamaktadırlar. Bu doğrultuda bilgi ve iletişim teknolojilerinin çalışma hayatında yoğun olarak kullanılması sonucu çalışanlar, işten kaytarma amacıyla zamanı boşa geçirmek veya kendi amaçları doğrultusunda internet, sosyal medya ve kişisel elektronik posta kullanımlarını arttırmada hızlı bir eğilim sergilemektedirler. Bu eğilim organizasyonlara ciddi zaman kayıpları, maliyet artışları ve verimlilik düşüşleri olarak yansımaktadır. Çalışma saatleri içerisinde beş dakikalık küçük molalar olarak nitelendirilerek masumlaştırılmaya çalışılsa da gün içerisindeki tekrarlanma sıklığı ile ciddi mesai saati kayıplarına sebebiyet vermektedir. Kaytarma davranışına meyil eden işgören tekrar işine döndüğünde konsantrasyon eksikliği yaşadığı için ya da bir kaç dakika olarak verilmiş molalar uzatıldığı için sanal kaytarmanın çalışma saatine verdiği hasar ve zaman kaybı daha da artmaktadır. Bu pencereden bakıldığında sanal kaytarmanın organizasyonlarda verimliliğe olan negatif etkisi tahmin edilenden daha büyük ve önemlidir. Alan yazında şu ana kadar yapılan çalışmalarda sanal kaytarmanın boyutları, sebepleri ve sanal kaytarma davranışına başvuran kişilerin demografik özellikleri üzerine çalışma yapılmıştır fakat işgören verimliliğine olan

etkisi yeteri kadar ele alınmamıştır. Alan yazında sanal kaytarma davranışının işgören verimliliği kaybı boyutunu inceleyen çalışmalar bulunmamaktadır. Bu açıdan çalışmanın sanal kaytarmayı işgören verimliliği açısından ele alarak alan yazına katkıda bulunması beklenmektedir.

Bu çalışmada çalışanların çalışma saatleri içerisinde internet, bilgisayar ve akıllı telefon teknolojilerini kişisel amaçlar doğrultusunda kullanmalarını kapsayan sanal kaytarma davranışı ve bunun çalışan verimliliğine etkisinin incelenmesi hedeflenmiştir. Özel sektörde çalışan işgörenlerin sanal kaytarma yapma durumlarının genel profilini ortaya koymak ve bununla birlikte sanal kaytarma davranışı ile çalışan verimliliği arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla bu çalışma yürütülmüştür.

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAM VE SINIRLILIKLARI

Araştırmanın örneklemini Gümrük Müşavirliği alanında faaliyet gösteren İstanbul merkez olmak üzere Malatya, Mersin, İzmir, Ankara, Kocaeli illerinde şubeleri bulunan bir özel sektör kuruluşu olan Okuyan Gümrük Müşavirliği firmasının İstanbul ilindeki Asya ve Avrupa Şubelerinde görev yapan 250 çalışan oluşturmaktadır. Adı geçen firmanın toplam çalışan sayısı 373 kişidir. Anket çalışması firmanın toplam çalışan sayısının %67'sini kapsamaktadır.

Çalışma İstanbul ilinde yapılacağı için, İstanbul ilinde faaliyet gösteren gümrük müşavirlikleri çalışanları ile sınırlı olduğu için tüm örneklemini yansıtmayabilir. İstanbul ilindeki tüm gümrük müşavirliklerinde çalışmanın uygulanması maliyet açısından yüksek olacaktır. Tüm ilgili gümrük müşavirliklerinde çalışmanın yürütülmesi süre kısıdından ve ulaşılabilirlik açısından mümkün olmayacağı için hacimce geniş ve departmanca çeşitlilik barındıran Okuyan Gümrük Müşavirliğinin 250 çalışanı ile sınırlı tutulmuştur. Bu çalışmada işgörenlere yapılacak anketler ile işgörenlerin bir öz değerlendirme yapması beklenmektedir; bu sebeple sonuçlar objektif olmayabilir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışmada nicel veri toplama yöntemi tercih edilmiş olup veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Cohenve Levinthal (1997)'a göre bu tarz çalışmalarda uygulanan anketlerden % 40 civarında geri dönüş yapılması istemektedir. Bu çalışmada anketler elden dağıtılıp elden toplandığı için geri dönüş oranı % 100 dür.

Anket formu, kişisel bilgi formu, sanal kaytarma ölçeği, internet kullanım gerekçeleri ölçeği, verimliliğe ilişkin işgören tutumları ölçeği olmak üzere 4 bölümden oluşmaktadır. Kişisel bilgi formu 16 sorudan, sanal kaytarma ölçeği 23 sorudan, internet kullanım gerekçeleri ölçeği 13 sorudan ve verimliliğe ilişkin işgören tutumları ölçeği 38 sorudan oluşmaktadır. Anket formlarının hazırlanmasında “Sanal Kaytarma” bölümü sorularının hazırlanması için Lim (2002), Blanchard ve Henle (2008) ve Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012)'nin çalışmalarından yararlanılmıştır. Verimliliğe ilişkin işgören tutumları bölümüne ilişkin sorular için Göktepe (2010)'nin çalışmasından yararlanılmıştır. Bu bölümde kullanılan orijinal ölçek 39 sorudan oluşmaktadır fakat orijinal ölçek hemşirelere yönelik hazırlandığı ve 39. soru doğrudan hemşirelik mesleki çalışmaları ile ilgili olduğu için bu çalışmada kullanılan ölçekten çıkarılmıştır. Anket toplamda kişisel bilgi formu dâhil olmak üzere 90 sorudan oluşmaktadır.

Birinci bölümde, cinsiyet, yaş, çalışılan birim/pozisyon, internet erişim saati, yeri, cihazı, internet üzerinde yapılan etkinlikler vb. özelliklerin tespiti yapılmıştır. İkinci bölümde iş dışı internet kullanım (sanal kaytarma) etkinliklerini ölçmek amaçlı 23 maddeden oluşan sorular yer almaktadır. Üçüncü bölümde iş saatleri içerisinde iş harici internet kullanım gerekçelerini ölçmek amaçlı 13 maddeden oluşan sorular yer almaktadır. Dördüncü bölümde ise verimliliğe ilişkin işgören tutumlarını ölçmek amaçlı 38 maddeden oluşan sorular yer almaktadır. İkinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerde 5 'li Likert ölçeği kullanılmış olup, (1= Hiçbir zaman, 2= Nadiren, 3= Ara sıra, 4= Genellikle, 5= Her zaman) şeklinde ifade edilmiştir.

Anket formları, Okuyan Gümrük Müşavirliği firmasının Asya ve Avrupa Şubelerinde birim ayırmaksızın uygulanmış olup birimlerin yoğunluk derecesine

göre farklılık göstererek farklı zamanlarda elden dağıtılmış ve toplanmıştır. Anketlerin dağıtılması ve geri toplanması işlemi 35 gün sürmüştür. Anket yolu ile elde edilen bu verilerin analizi için sosyal bilimler alanında sıklıkla kullanılan ve istatistiksel paket programı olan SPSS (22. sürüm) kullanılmış ve analizler bu program ile yürütülmüştür.

4. PİLOT ÇALIŞMAYA AİT BULGULAR

Anketler başlangıçta 35 kişilik bir guruba uygulanmış olup ana çalışmadan önce pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışmada 19 kadın, 16 erkek işgören yer almıştır. Çalışmada yer alanların % 25,7 si 25 yaş ve aşağısında, % 60'ı 26-35 yaş aralığında, % 8,6'sı 36-45 yaş aralığında ve kalan %5,7'si 46 ve üzeri yaş aralığında yer almaktadır (Tablo 2). Pilot çalışma 02.04.2019-09.04.2019 tarihleri arasında yapılmış olup 8 günde tamamlanmıştır.

Tablo 2. Pilot Çalışma Katılımcılarına Ait Demografik Bilgiler

Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	19	54,300
Erkek	16	45,700
Yaş Grupları		
25 –Aşağı Yaş	9	25,700
26-35 Yaş	21	60.000
36-45 Yaş	3	8,600
46 - Üzeri Yaş	2	5,700
Birim Grupları		
Bİ (Bilgi işlem)	1	2,900
DD (Denetim, Danışmanlık)	2	5,700
EX (İhracat)	4	11,400
IM (ithalat)	13	37,100
MD (Mevzuat)	2	5,700
MH (Muhasebe)	9	25,700
TR (Tarım)	2	5,700
TX (Tareks)	2	5,700

Pilot uygulama kapsamında yer alan çalışanların cinsiyet, yaş, birim, pozisyon grupları Tablo 2’de yer almaktadır. Birim gruplarında da şirketle paralel olarak frekansı en yüksek birim IM (ithalat) birimi olup yine şirketle paralel olarak frekansı en düşük birim Bİ (Bilgi İşlem) birimidir (Tablo 2).

Güvenilirlik analizinde sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda sıklıkla kullanılan Cronbach’s Alpha katsayısı değeri esas alınmıştır. Literatürde yapılan çalışmalarda Cronbach’s Alpha güvenilirlik katsayısının 0,9’dan büyük olması mükemmel güvenilirlik, 0,7-0,9 arasında olması iyi güvenilirlik, 0,6-0,7 arasında olması kabul edilebilir güvenilirlik, 0,6-0,5 arasında olması zayıf güvenilirlik, 0,5 den küçük olması da kabul edilemez güvenilirlik seviyesi olarak yer almaktadır (Kılıç, 2016). Alpha güvenilirlik katsayısının düşük olması ölçekte yer alan maddelerin sayıca az ve/veya yetersiz olmasına bağlanabilmekte iken Alpha güvenilirlik katsayısının çok yüksek olması da ölçekteki madde sayısının çok olmasına ya da müdahale edilmiş olmasına bağlanabilmektedir (Tavakol & Dennick, 2011). Cortina (1993) ve Tavakol’a (2011) göre ölçek için hesaplanan Alpha güvenilirlik katsayısı 0,90’nın üzerinde olduğunda ölçekte gereksiz sorular yer alabilmektedir ve bu durumda bazı soruların ölçekten çıkarılması gerekmektedir. Sosyal bilimler alanında yapılan çalışmalarda Alpha güvenilirlik katsayısının tüm ölçekler için 0,7 ve 0,7’den büyük olması istenmektedir (Kılıç, 2016).

Tablo 3. Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach Alpha)

Güvenilirlik Katsayısı (Cronbach Alpha)	Güvenilirlik Seviyesi
$0.9 \leq \alpha \leq 1$	Mükemmel
$0.7 \leq \alpha \leq 0.9$	İyi
$0.6 \leq \alpha \leq 0.7$	Kabul Edilebilir
$0.5 \leq \alpha \leq 0.6$	Zayıf
$0.1 \leq \alpha \leq 0.5$	Kabul Edilemez

Kaynak: (Kılıç, 2016) Cronbachs Alpha Reliability Coefficient,

Yapılan pilot çalışmada sanal kaytarma ölçeğinin Alpha güvenilirlik katsayısı 0,872 olarak tespit edilmiş olup iyi güvenilirlik seviyesindedir. İnternet kullanım gerekçeleri ölçeğinin Alpha güvenilirlik katsayısı 0,928 olarak tespit edilmiş olup mükemmel güvenilirlik seviyesindedir. Verimliliğe ilişkin işgören tutumları ölçeği Alpha güvenilirlik katsayısı 0,810 olarak tespit edilmiş olup iyi güvenilirlik

seviyesindedir. Tüm ölçeklerin ayrı ayrı Alpha güvenilirlik katsayısının 0,7'den büyük olması sonucunda ana çalışmanın pilot çalışmada uygulanan anket formu ile yürütülmesi kararı alınmıştır.

Tablo 4. Pilot Çalışmaya Ait Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Cronbach's Alpha	N	Ortalama	Varyans	Standart Sapma
Sanal Kaytarma	0,872	23	58,028	199,734	14,132
İnternet Kullanım Gerekçeleri	0,928	13	32,800	139,341	11,804
Verimliliğe İlişkin İş Gören Tutumları	0,810	38	114,400	317,835	17,827

5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Araştırmada işgörenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurmalarının işgören verimliliğine olan etkisi araştırıldığı için aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H2: İnternet kullanım gerekçeleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3: İş görenlerin verimlilik tutum algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4: İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı yaşa göre farklılık göstermektedir.

H5: Sanal kaytarma faaliyetine başvuran işgörenlerin verimliliği negatif yönde etkilenmektedir.

H5a: Önemli (major) sanal kaytarma faaliyetlerine başvuran işgörenlerin verimliliği negatif yönde etkilenmektedir.

H5b: Önemsiz (minor) sanal kaytarma faaliyetlerine başvuran işgörenlerin verimliliği pozitif yönde etkilenmektedir.

H6: Sanal kaytarma davranışının işgören verimlilik tutumu üzerine anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

6. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN ANALİZİ VE BULGULAR

Araştırma verileri analiz edilirken öncelikli olarak güvenilirlik analizi yapılmış ve güvenilirlik derecesi ölçülmüştür. Daha sonra katılımcıların demografik bilgilerinin olduğu frekanslara yer verilmiş, ilgili ölçeğe ait tüm maddeleri kapsayan standart sapma ve aritmetik ortalama değerleri ifade edilmiştir. Sanal kaytarma ve işgören verimliliği değişkenlerine ait korelasyon sonuçları hesaplanmış, gerekli regresyon verilerine yer verilmiş olup Anova ve t testi testi uygulanmıştır.

6.1. GÜVENİLİRLİK ANALİZİ

Ana uygulama da pilot uygulamanın yapıldığı Okuyan Gümrük Müşavirliği firmasında çalışan 250 kişi üzerinde yapılmıştır. Ana uygulamada ölçeklerin güvenilirlik düzeylerine tekrar bakılmıştır. Ana uygulamada sanal kaytarma ölçeğinin Alpha güvenilirlik katsayısı 0,901 olarak tespit edilmiş olup mükemmel güvenilirlik seviyesindedir. 23 ifadeden oluşan sanal kaytarma ölçeğinin 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 15, 16, 17, 21, 23 numaralı ifadeleri önemli (majör) sanal kaytarma boyutunu; 7, 10, 12, 13, 18, 19, 20, 22 numaralı ifadeleri önemsiz (minör) sanal kaytarma boyutunu ölçmektedir. İnternet kullanım gerekçeleri ölçeğinin Alpha güvenilirlik katsayısı 0,911 olarak tespit edilmiş olup mükemmel güvenilirlik seviyesindedir. Verimliliğe ilişkin işgören tutumları ölçeği Alpha güvenilirlik katsayısı 0,671 olarak tespit edilmiş olup kabul edilebilir güvenilirlik seviyesindedir. 38 ifadeden oluşan verimliliğe ilişkin işgören tutumları ölçeğinde yer alan 1, 2, 3, 11, 12, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 30, 31, 32, 36 numaralı ifadeler işgörenlerin verimliliğe ilişkin negatif (azaltıcı) yönlü tutumlarını; 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 18, 21, 28, 29, 33, 34, 35, 37, 38 numaralı ifadeler işgörenlerin verimliliğe ilişkin pozitif (arttırıcı) yönlü tutumlarının boyutunu ölçmektedir (İslamoğlu ve Alniaçık, 2014).

Tablo 5. Ana Anket Çalışmasındaki Ölçeklere Ait Güvenilirlik Analizi Değerleri

Araştırılan Ölçek	Cronbach's Alpha Değeri
Sanal Kaytarma	0.901
İnternet kullanım gerekçeleri	0.911
Verimliliğe ilişkin işgören tutumları	0.671

Alpha güvenilirlik katsayısının 0 ile 1 arasında yer aldığını ve Alpha katsayısının 1'den uzaklaştıkça ifadeler arasındaki içsel uyumun azaldığı gözönüne alındığında verimliliğe ilişkin işgören tutumları ölçeğinin ifadeleri arasındaki uyum sanal kaytarma ölçeği ve internet kullanım gerekçeleri ölçeği ifadelerinin uyumundan daha düşük olarak tespit edilmiştir.

6.2. BİLGİ FORMUNDA YER ALAN SORULARIN FREKANS DAĞILIMI

Bu bölümde anket formunun birinci bölümünde bulunan kişisel bilgi formunda yer alan bilgilerin ve internet kullanım alışkanlıklarının genel profilinin çizilmesi amacıyla ankette yer alan ifadelerin frekanslarına yer verilmiş ve frekans tabloları oluşturulmuştur.

6.2.1. Tek Yanıtlı Sorulara Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

Bu kısımda anketin giriş bölümünde bulunan kişisel bilgi formundaki özellikleri belirlemeye yönelik maddeler incelenecektir.

Tablo 6'dan anlaşılabileceği üzere araştırmaya katılım gösteren işgörenlerin % 47,6 kadın işgörenler, % 52,4 erkek işgörenler oluşturmaktadır. Buna göre çalışmaya destek sağlayan katılımcılardan erkeklerin oranının kadınların oranına kıyasla daha fazla olduğu saptanmıştır. Araştırmaya katılım gösteren işgörenlerin %24,4'ü 25 yaş ve aşağısında, %42,8'i 26-35 yaş aralığında, % 24,8'i 36-45 yaş aralığında ve kalan %8'i 46 ve üzeri yaş aralığında yer almaktadır (Tablo 6). Buradan anlaşılabileceği üzere katılımcıların çoğunluğu 26-35 yaş aralığındadır. Katılımcıların %1,6'sını büro elemanı %0,4'ünü bilgi işlem, %2,4'ünü denetim ve danışmanlık, % 6,4'ünü ihracat, %14'ünü gümrük saha, %0,8'ini insan kaynakları, %46'sını ithalat, %1,6'sını kontrol, %4,8'ini kurye, %1,2'sini pazarlama, %0,8'ini

santral ve sekreterlik, %3,2 sini tarım ve % 3,2'sinide TSE-Tarex birimi oluşturmaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	119	47,600
Erkek	131	52,400
Toplam	250	100,00
Yaş Aralığı	Frekans	Yüzde
25 ve Aşağısı Yaş	61	24,400
26-35 Yaş	107	42,800
36-45 Yaş	62	24,800
46 ve Üzeri Yaş	20	8,00
Toplam	250	100
Çalıştığınız Birim	Frekans	Yüzde
Büro Elemanı	4	1,600
Bilgi İşlem	1	0,400
Denetim ve Danışmanlık	6	2,400
İhracat	16	6,400
Gümrük –Saha	35	14,00
İnsan Kaynakları	2	0,800
İthalat	115	46,000
Kontrol	4	1,600
Kurye	12	4,800
Lojistik	3	1,200
Mevzuat Departmanı	15	6,000
Muhasebe ve Finans	16	6,400
Pazarlama	3	1,200
Santral ve Sekreterlik	2	0,800
Tarım	8	3,200
Tse ve Tarex	8	3,200
Toplam	250	100
Çalıştığınız Pozisyon	Frekans	Yüzde
Arşiv Elemanı	2	0,800
Büro Elemanı	4	1,600
Finans Uzmanı	2	0,800
Gümrük Danışmanı	5	2,000
İş Geliştirme Uzmanı	1	0,400
Kurye	11	4,400
Muhasebe Elemanı	11	4,400
Müşteri Temsilcisi	115	46,000
Müşavir	16	6,400
Müşavir Yardımcısı	12	4,800
Gümrük –Saha Elemanı	31	12,400
Sekreter	4	1,600
Şef	14	5,600
Uzman	4	1,600
Uzman Yardımcısı	18	7,200
Toplam	250	100

Tablo 6’den da anlaşılabacağı üzere katılımcıların büyük bir çoğunluğu ithalat departmanında çalışmaktadır. Katılımcılar sadece ofis içinde çalışan işgörenler ve hem ofis içinde hem ofis dışında çalışan işgörenler olarak iki kategoride değerlendirilmektedir. Bilgi işlem, denetim danışmanlık, ihracat, insan kaynakları, ithalat, kontrol departmanı, lojistik, mevzuat departmanı, muhasebe finans, pazarlama birimlerinde çalışan katılımcılar sadece ofis içinde çalışan işgörenler kategorisinde; büro elemanı, gümrük saha, kurye, santral ve sekreterlik, tarım ve TSE ve Tareks birimlerinde çalışanlar ise hem ofis içinde hem ofis dışında çalışanlar kategorisinde değerlendirilmektedir. Tablo 6’da görüldüğü üzere çalışmaya katılan katılımcıların %0,800’i arşiv elemanı, %1,600’si büro elemanı, % 0,800’i finans uzmanı, %2’si gümrük danışmanı, % 0,4’ü iş geliştirme uzmanı, % 4,400’ü kurye, %4,400’ü muhasebe elemanı, %46’sı müşteri temsilcisi, %6,4’ü müşavir, %4,8’i müşavir yardımcısı, %12,400’ü gümrük saha elemanı, %1,600’si sekreter, %5,600’si şef, %1,600’si uzman, %7,200’si uzman yardımcısı pozisyonunda çalışmaktadır. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu müşteri temsilcisi, ikinci büyük çoğunluğu ise gümrük saha elemanı pozisyonunda çalışmaktadır.

Tablo 7. Katılımcıların İnternet Kullanım Durumlarına Ait Frekans Değerleri

*Her soru için katılımcı sayısı 250’dir.		Frekans	Yüzde
Mobil İnternet Kullanma Durumu	Evet	247	98,800
	Hayır	3	1,200
Sosyal Paylaşım Sitelerine Üyelik Durumu	Evet	224	89,600
	Hayır	26	10,400
Sosyal Medya Üzerinden Paylaşımında Bulunma	Evet	202	80,800
	Hayır	48	19,200
E-Posta Gurubuna Üye Olma	Evet	175	70,000
	Hayır	75	30,000
İnternete Bağlanma Gerekçesinden Uzaklaşma Durumu	Evet	171	68,400
	Hayır	79	31,600
Katılımcıların Mesai Saatleri İçerisinde İnternette İş İle İlgisi Olmayan İşler İle Uğraşma Durumunu Kabul Edilebilir Bir Durum mudur?	Evet	74	29,600
	Hayır	122	48,800
	Fikrim yok	54	21,600
İşyerinde Mesai Saatleri İçerisinde İnterneti Kişisel Amaçlar İçin Kullanmasının Şirkette Verimlilik Kaybına Sebep Oluyor mu?	Evet	114	45,600
	Hayır	76	30,400
	Fikrim yok	60	24,00

Tablo 7’de de görülebileceği gibi katılımcıların %98,8 i mobil internet kullanım sorusuna evet cevabını vermiştir. Sadece katılımcıların %1,200 gibi çok küçük bir kısmı mobil internet kullanımı sorusuna hayır olarak cevap vermiştir. Buradan da anlaşılaacağı üzere katılımcıların neredeyse tamamı mobil internet kullanmaktadır. Katılımcıların %89,600’sının sosyal paylaşım sitelerinde üyeliği bulunurken sadece %10,400’ünün sosyal paylaşım sitelerinde hesabı bulunmamaktadır. Sosyal paylaşım sitelerine üyeliği bulunan katılımcı sayısı mobil internet kullanan katılımcı sayısı ile paralellik göstermektedir. Katılımcıların %80’i sosyal paylaşım sitelerinde paylaşımda (resim, video, mesaj, vb.) bulunurken sadece % 19,200’si paylaşımda bulunmadığını belirtmiştir. Sadece %10,400 katılımcının sosyal medya hesabı bulunmadığına göre katılımcıların % 8,8’inin sosyal paylaşım sitelerinde hesabı bulunmasına rağmen paylaşımda bulunmamaktadır. Araştırma yapılan kurumda internete ek olarak intranet ağı da olmasına ve şirket ortak mail hesabı bulunmasına rağmen katılımcıların %70 bir e-posta grubuna üyeliği bulunduğu, %30 ise üyeliğinin bulunmadığı yönünde cevap vermiştir (Tablo 7). Katılımcıların %68,4’ü internete bağlanma gerekçenizden bilerek ya da bilmeyerek uzaklaşarak farklı konularla ilgilendiğini, %31,6’sı ise hayır cevabını işaretleyerek uzaklaşmadığını ve farklı konular ile ilgilenmediğini belirtmiştir (Tablo 7). Katılımcıların büyük çoğunluğu evet cevabını vererek internet kullanımında oto kontrollerinin bulunmadığı yönünde cevap vermiştir.

Katılımcıların işyeri internetinin kişisel amaçlı kullanımına bakış açılarını değerlendirmek amacı ile kişisel bilgi formunda “katılımcıların mesai saatleri içerisinde internette iş ile ilgisi olmayan işler ile uğraşma durumunu kabul edilebilir bir durum mudur?” ve “işyerinde mesai saatleri içerisinde interneti kişisel amaçlar için kullanmasının şirkette verimlilik kaybına sebep oluyor mu?” şeklinde iki adet soru yöneltilmiştir. Tablo 7’de de görüldüğü gibi katılımcıların %29,6’sı işyerinde mesai saatleri içerisinde internette iş ile ilgisi olmayan işlemler ile uğraşmanın kabul edilebilir bir durum olduğunu, %48,8’i kabul edilemez bir durum olduğunu, %21,6’sıda bu konuda herhangi bir fikrinin olmadığını belirtmiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu işyerinde mesai saatleri içerisinde internette iş ile ilgisi olmayan işlemler ile uğraşmanın kabul edilemez bir davranış olarak ele almaktadır. Katılımcıların %45,6’sı işyerinde mesai saatleri içerisinde interneti kişisel amaçlar

için kullanımın şirkette verimlilik kaybına sebep olacağını, %30,4'ü işyerinde mesai saatleri içerisinde interneti kişisel amaçlar için kullanımın şirkette verimlilik kaybına sebep olmadığını aksine verimliliği artırıcı etkisi olduğunu, %24'ü ise bu konuda herhangi bir fikri olmadığını beyan etmiştir.

6.2.2. Çoklu Cevap İçeren Sorulara Verilen Cevapların Frekans Dağılımı

Bu bölümde çoklu cevap içeren sorulara verilen yanıtların betimleyici analizi yapılmıştır. Çoklu cevap içeren sorular anketin birinci bölümünde (kişisel bilgi formunda) yer almakta olup 5, 6, 7, 8 ve 16 numaralı sorulardır. Bu sorularda katılımcılara bir veya birden fazla seçenek işaretleyebilecekleri bilgisi verilmiştir.

Çoklu seçenekli yanıtlarda bir katılımcı birden fazla seçeneği işaretlediği için N değeri (cevaplayıcı sayısı) 250 den büyük çıkmaktadır. Bu sebep ile çoklu yanıt tablolarından N değeri çıkarılmış ve sadece yüzdelik dilimler üzerinden betimsel analiz yapılmıştır.

Tablo 8'de görüldüğü gibi bu soruda internete erişim saati için gün dört bölüme ayrılmış olup ilgili dört bölümden “8:30-12:00 saat aralığı ve 13:30-17:00 saat aralığı” zaman dilimleri mesai saatleri içerisinde yer almaktadır. “12:00-13:30 saat aralığı” öğle arası olarak kabul edilmiş olup mesai saati içinde kabul edilmemiştir. Sonuç olarak “12:00-13:30 saat ve 17:00 ve sonrası saat aralığı” zaman dilimleri mesai saati dışı olarak kabul edilmiştir. Tablodan da görülebileceği üzere katılımcıların %45 i mesai saatleri içerisinde de internete erişim sağlamaktadır. (8:30-12:00 ve 13:30-17:00 saat aralığı mesai saati olarak kabul edilmiştir.)

Katılımcıların internete erişim yeri tercih gruplarına göre dağılımına bakıldığında 194 katılımcı mobil cihazlar ile her yerde internete erişim sağladığı cevabını vermiştir. Yüzdelik dilimde değerlendirildiğinde %37,4 oranı ile en çok internete erişimin mobil cihazlar ile mekân fark etmeksizin yapıldığı sonucuna ulaşılabilir. İkinci sırada %32,4 oranı ile 168 katılımcı kendi evinden de internete erişim sağladığını, %27,4 ile 142 katılımcının işyerinden de internet erişimi sağladığı sonucuna varılmıştır. %2,9 oran ile 15 katılımcı internet kafelerden internet erişimini sağladığını belirtmiştir. Buradan da anlaşılabileceği üzere internet erişim kısıtı mobil cihazlar ile neredeyse yok olmuştur.

Tablo 8. Çoklu Cevap İçeren Sorulara Ait Betimleyici Analiz Sonuçları

		Yüzde
İnternete erişim saati aralığınızla ilgili aşağıdaki saat aralıklarından hangisi ya da hangileri size uygundur?	8:30-12:00 saat aralığı	0,216
	12:00-13:30 saat aralığı	0,212
	13:30-17:00 saat aralığı	0,234
	17:00 ve sonrası saat aralığı	0,337
	Toplam	100%
İnternete erişiminizle ilgili aşağıdakilerden hangisi ya da hangileri size uygundur?	Kendi Evim	0,324
	İş Yeri	0,274
	İnternet Kafe	0,029
	Mobil Cihazlar İle Her Yerde	0,374
	Toplam	100%
İnternete erişiminizde aşağıdaki cihazlardan hangilerini kullanıyorsunuz?	Masa Üstü Bilgisayar	0,246
	Diz Üstü- Taşınabilir Bilgisayar	0,218
	Akıllı Cihazlar	0,393
	Tablet Bilgisayar	0,144
	Toplam	100%
Mobil (Akıllı) Aygıtlardan Hangilerine Sahipsiniz?	Akıllı Telefon	0,610
	Tablet Bilgisayar	0,249
	E-Reader	0,046
	Akıllı (Smart) Saat	0,095
	Toplam	100%

Tablo 8’de de görüldüğü gibi katılımcıların % 39,3’ünün internet erişim cihazı olarak akıllı cihazları tercih ettiği görülmektedir. Sayısal ifade ile 227 katılımcı akıllı cihazları internet erişim cihazı olarak tercih etmektedir. İkinci sırayı % 24 oranı ile masa üstü bilgisayarlar almıştır. Üçüncü sırada %21 oran ile diz üstü bilgisayar yer almaktadır. Ofis içerisinde çalışanlara temin edilen ofis eşyası olarak masa üstü bilgisayar sayısının diz üstü bilgisayar sayısından fazla olması bu sonucu etkilemiştir. Son olarak % 14 oranı ile en az tercih edilen internet erişim cihazı tablet bilgisayarlardır.

Katılımcıların sahip oldukları akıllı cihaz gruplarına göre dağılımına verilen cevaplar değerlendirildiğinde sahip olunan akıllı cihazlar arasında % 61 oranı ile akıllı telefonlar birinci sırada yer almaktadır. Akıllı telefona sahip olma durumuna evet işaretleyen katılımcı sayısı 250 kişidir buradan tüm katılımcıların akıllı telefona sahip olduğu sonucu çıkmaktadır. %24,9 oran ile 102 katılımcı tablet bilgisayara,

%9,5 oran ile 39 katılımcının akıllı (smart) saate ve %4,6 en düşük oran ile 19 katılımcının e-reader cihazına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Tablo 8).

Araştırmada kapsamındaki katılımcıların gündelik hayatında internet üzerinde yapmış olduğu etkinliklerin dağılımı Tablo 9’da ifade edilmektedir. Cevap verme sıklığının anlaşılması açısından N değeri tablodan çıkarılmamıştır. N değeri çoklu seçenek işaretlenebildiği için 250 den büyüktür. İnternet üzerinde başvuru olan 21 adet farklı etkinlik grubu olduğu için sadece cevap verme yüzdesi en yüksek olan 3 ve en düşük olan 3 etkinlik yorumlanmıştır.

Tablo 9. Katılımcıların Gündelik Hayatında İnternet Üzerinde Yapmış Olduğu Etkinlik Gruplarına Göre Dağılımı

Gündelik Hayatınızda İnternet Üzerinde Yapmış Olduğunuz Etkinlikler Nelerdir?	Cevaplar	
	N	Yüzde
Blog Okuma	79	0,044
E-Posta Kullanımı	197	0,111
Spor Sitelerine Bakma	86	0,048
Açık Arttırma Sitelerine Bakma	24	0,014
Banka İşlemleri	196	0,110
Çevrimiçi Alışveriş Yapma	118	0,066
Haber Sitelerine Bakma	206	0,116
Anlık İleti (Örn, Skype, Msn Gibi...)	47	0,026
Oyun Oynama	88	0,050
İlan Panolarına Bakma	39	0,022
Seyahat İçin Yer Ayırtma	89	0,05
Çevrimiçi Kişilere Bakma	50	0,028
Fal Sitelerine Bakma	29	0,016
Video İzleme	142	0,080
İş Bulma	37	0,021
Müzik İndirme	101	0,057
Sohbet Odalarına Girme	7	0,004
Sanal Toplulukları Ziyaret Etme (Örn. Ogretmenlersitesi.Com)	27	0,015
Kişisel Web Sayfasını Güncelleme	26	0,015
Sosyal Ağ Sitelerini Ziyaret Etme (Örn, Facebook)	187	0,105
Diğer	1	0,001
Toplam	1776	100%

Tablo 9’da görülebileceği gibi birinci sırada haber sitelerine bakma cevabı yer almaktadır. % 11,60 oran ile 206 kişi gündelik hayatlarında internet üzerinde yapılan etkinlikler sorusuna haber sitelerine bakma olarak cevap vermiştir. İnternet üzerinde yapılan etkinlikler sorusuna ikinci en çok verilen cevap 11,10% oran ile 197 kişi e-posta kullanımı cevabını vermiştir. %11 oran ile 196 kişi banka işlemleri cevabını ise üçüncü en çok verilen cevap olmuştur. En az başvurulun üç aktivite ise 0,40% oran ile 7 kişi sohbet odalarına girme, 1,50% oran ile 26 kişi kişisel web sayfasını güncelleme ve 1,40% oran ile 24 kişi açık arttırma sitelerine bakma cevabını vermiştir. Diğer cevabını sadece 1 katılımcı vermiştir.

6.3. CİNSİYET VE YAŞ GRUPLARINA GÖRE İNTERNET ÜZERİNDE YAPILAN ETKİNLİKLERİN ANALİZİ

Bu kısımda cinsiyet ve yaş gruplarına göre internet üzerinde yapılan etkinliklerin çapraz tablo analizleri yapılmıştır.

Tablo 10. Katılımcıların Cinsiyet ve Yaş Gruplarının Çapraz Dağılım Tablosu

Cinsiyetiniz Nedir?	Yaş Aralığınız Nedir?				
	25 ve Aşağısı Yaş	26-35 Yaş	36-45 Yaş	46 ve Üzeri Yaş	Toplam
Kadın	34	51	32	2	119
Erkek	27	56	30	18	131
Toplam	61	107	62	20	250

Tablo 10’da anketin kişisel bilgi formunda yer alan 1 ve 2 numaralı sorular ile 1 ve 16 numaralı soruların çapraz tablo analizi sonuçları yer almaktadır. Araştırmaya katılan 119 kadın katılımcıdan 34 katılımcı 25 ve aşağı yaş aralığında, 51 katılımcı 26-35 yaş aralığında, 32 katılımcı 36-45 yaş aralığında ve en az kadın katılımcı ise 46 ve üzeri yaş grubunda olup 2 kadın katılımcıdır. Kadın katılımcılarda % 42,85 ile en fazla katılımcının 26-35 yaş aralığında olduğu görülmüştür. Erkek katılımcılarda da değerler neredeyse paralellik göstermektedir. Kadın katılımcılar ile aynı şekilde 131 erkek katılımcıdan en fazla katılımcının 26-35 yaş aralığında olup 56 katılımcı ile % 42,74 oranındadır. Erkek katılımcılardan ikinci en fazla çalışan sayısının bulunduğu yaş aralığı 36 ve 45 yaş aralığında 30 katılımcı, üçüncü en fazla

yoğunluğun bulunduğu katılımcı yaş aralığı 27 katılımcı ile 25 ve aşağı yaş aralığıdır. Erkeklerin de en az yoğunluk gösterdiği yaş aralığı 18 katılımcı ile 46 ve üzeri yaş aralığıdır. Fakat erkek katılımcılar bu yaş aralığında % 13,74 ile %1,68 olan kadın katılımcı sayısından fazladır. 46 ve üzeri yaş aralığında kadın çalışanın kurum bünyesinde daha az bulunduğu söylenebilir.

Tablo 11. Katılımcıların Cinsiyet ve İnternet Üzerinde Yapmış Olduğu Etkinlikler Gruplarının Çapraz Dağılım Tablosu

Gündelik Hayatınızda İnternet Üzerinde Yapmış Olduğunuz Etkinlikler Nelerdir?	Cinsiyetiniz Nedir?		
	Kadın	Erkek	Toplam
Blog Okuma	51	28	79
E-Posta Kullanımı	87	110	197
Spor Sitelerine Bakma	18	68	86
Açık Arttırma Sitelerine Bakma	8	16	24
Banka İşlemleri	95	101	196
Çevrimiçi Alışveriş Yapma	63	55	118
Haber Sitelerine Bakma	97	109	206
Anlık İleti (Örn, Skype, Msn Gibi...)	23	24	47
Oyun Oynama	31	57	88
İlan Panolarına Bakma	19	20	39
Seyahat İçin Yer Ayırtma	42	47	89
Çevrimiçi Kişilere Bakma	28	22	50
Fal Sitelerine Bakma	20	9	29
Video İzleme	74	68	142
İş Bulma	18	19	37
Müzik İndirme	57	44	101
Sohbet Odalarına Girme	3	4	7
Sanal Toplulukları Ziyaret Etme(Örn. Ogretmenlersitesi.Com)	11	16	27
Kişisel Web Sayfasını Güncelleme	14	12	26
Sosyal Ağ Sitelerini Ziyaret Etme(Örn, Facebook)	95	92	187
Diğer	1	0	1
Toplam	119	131	250

Tabloda 11’de 26 adet çapraz tablo (crosstab) değeri ve iki ayrı sütun olduğu için sadece frekansı en yüksek üç değer ve en düşük 3 değer değerlendirilmiştir. Tablodaki değerler incelendiğinde kadın ve erkek katılımcıların günlük

hayatlarındaki internet üzerinde yapmış olduğu etkinliklerde paralellik bulunmaktadır. Kadın ve erkek katılımcıların en fazla frekansa sahip olduğu 3 etkinlik ve en az frekansa (cevap verme sıklığına) sahip olduğu 3 etkinlik aynıdır. Kadın ve erkek katılımcılarda sırasıyla en fazla frekansın olduğu etkinlikler haber sitelerine bakma (97 kadın – 109 erkek), ikinci olarak banka işlemleri (95 kadın – 101 erkek) üçüncü en fazla frekansın olduğu etkinlik ise sosyal ağ sitelerini ziyaret etme (95 kadın – 92 erkek) olarak tespit edilmiştir. Bu etkinliklerden banka işlemleri ve haber sitelerine girme minör (önemsiz) sanal kaytarma, sosyal ağları ziyaret etme majör (önemli) sanal kaytarma kategorisine girmektedir. Hem kadın katılımcılardan hem de erkek katılımcılardan sırasıyla en az frekansı bulunan sohbet odalarına girme (3 kadın – 4 erkek katılımcı), açık arttırma sitelerine bakma (8 kadın – 16 erkek katılımcı), kişisel web sayfasını güncelleme (11 kadın – 16 erkek katılımcı) etkinlikleridir. Bu etkinliklerden sohbet odalarına girme, açık arttırma sitelerine bakma etkinlikleri majör (önemli) sanal kaytarma; kişisel web sayfasını güncelleme ise minör (önemsiz) sanal kaytarma kategorisine girmektedir.

6.4. ÖLÇEKLERE İLİŞKİN ORTALAMALAR VE STANDART SAPMALAR

Tablo 12’de sanal kaytarma etkinlikleri ölçeğinde yer alan maddelerin ortalamaları ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Anket katılımcılarının ifadelerine bakıldığında en çok başvurulmuş sanal kaytarma etkinliğinin 3,648 ortalama ve 0,996 standart sapma ile “haber sitelerini ziyaret etme” etkinliği olduğu görülmüştür. “e- postalarımı kontrol ederim” ifadesi 3,600 ortalama ve 1,308 standart sapma ile en çok başvurulmuş ikinci sanal kaytarma etkinliğidir. Sanal kaytarma ölçeği ile ilgili üçüncü en çok başvurulmuş etkinlik 3,488 ortalama ve 1,473 standart sapma ile “sosyal ağları ziyaret etme” etkinliğidir.

En çok başvurulmuş üç etkinlik değerlendirildiğinde birinci ve ikinci etkinlikler olan haber sitelerini ziyaret etme- e- postalarımı kontrol etme etkinlikleri minör (önemsiz) sanal kaytarma faaliyetine girmekte olup organizasyona negatif etkisi olmadığı düşünülmektedir. Üçüncü en çok başvurulmuş sanal kaytarma etkinliği sosyal ağları ziyaret etme olup majör (önemli) sanal kaytarma etkinliği olarak

değerlendirilmektedir ve literatürde örgütte istenmeyen davranışlar arasında gösterilmektedir.

Tablo 12. Sanal Kaytarma Ölçeğine Ait Betimsel Analiz Değerleri

Sanal Kaytarma Ölçeği	N	Ortalama	Standart Sapma
Çevrimiçi Alışveriş Sitelerine Girerim	250	2,820	1,107
Tatil/Seyahat Sitelerine Girerim	250	2,368	1,079
İlginç (Resim, Video, Özlü Sözler vb.) Siteleri Arama Motorlarında Ararım	250	2,464	1,186
İşle Alakalı Olmayan Kavramlar Hakkında Bilgi Toplamaya Çalışırım	250	2,276	1,072
Kişilerin Biyografik Bilgilerini Arama Motorlarında Aratırım	250	1,988	1,004
Arama Motorlarında İlginç Konuların Peşine Düşerim	250	2,472	1,210
Bankacılık Ya Da Finansla İlgili Web Sitelerini Ziyaret Ederim	250	3,044	1,186
Açık Artırma Sitelerini Ziyaret Ederim. (Ör: gittigidiyor.com)	250	1,796	1,058
Seyahat/ Tatil İçin Yer Ayırtırım	250	2,260	1,148
İş Bulma / Kariyer Sitelerini Ziyaret Ederim	250	2,208	1,125
Online Oyun Oynarım	250	2,152	1,513
Kişisel Web Sayfamı Geliştiririm	250	1,792	1,114
E- Postalarımı Kontrol Ederim	250	3,600	1,308
Tartışma Gruplarımı Ziyaret Ederim	250	1,908	1,114
Sanal Toplulukları Ziyaret Ederim	250	2,216	1,312
Dosya, Doküman İndiririm. (Müzik, Yazılım, Video vb.)	250	2,820	1,331
Blog Sayfalarını Okurum	250	2,304	1,201
Haber Gruplarını ve Duyuru Panolarını Ziyaret Ederim	250	3,092	1,114
Anlık Mesajlar Alırım Ve Gönderirim	250	3,356	1,352
Haber Sitelerini Ziyaret Ederim	250	3,648	0,996
Spor İçerikli Web Sitelerini Ziyaret Ederim	250	2,636	1,385
Hava Durumunu Kontrol Ederim	250	2,904	1,045
Sosyal Ağları Ziyaret Ederim (Facebook, Twitter, Haber Grupları, Chat Odaları, Çevrimiçi Oyunlar vb.)	250	3,488	1,473
Geçerli Cevap Sayısı	250		

Tablo 12’de görüldüğü üzere en az başvurulmuş sanal kaytarma etkinlikleri ifadeleri ise sırasıyla “kişisel web sayfamı geliştiririm” ifadesi (1,792 ortalama ve 1,114 standart sapma), “açık artırma sitelerini ziyaret ederim” (1,796 ortalama ve 1,114 standart sapma), “tartışma gruplarımı ziyaret ederim” (1,908 ortalama ve 1,114 standart sapma) şeklindedir. Bu ifadelerden “açık artırma sitelerini ziyaret ederim”

ifadesi majör (önemli) sanal kaytarma etkinliği olarak değerlendirilmektedir ve literatürde örgütte istenmeyen davranışlar arasında gösterilmektedir.

Tablo 13. İnternet Kullanım Gerekçeleri Ölçeğine Ait Betimsel Analiz Değerleri

İnternet Kullanım Gerekçeleri Ölçeği	N	Ortalama	Standart Sapma
Gündemi Takip Etmek	250	3,308	1,191
Merak Ettiği / İlgi Duyduğu Konularla İlgili Bilgi Birikimini Arttırmak	250	3,136	1,215
Kendini Geliştirmek, Yeni Beceriler Kazanmak	250	3,412	1,156
Yorum Yapmak Görüş Bildirmek	250	2,284	1,224
İşten Uzaklaşarak Zihni Boşaltmak	250	2,724	1,199
Alım Satım Yaparak Maddi Kazanç Elde Etmek	250	1,608	1,082
Günlük Olarak Bir veya Daha Fazla Siteyi Takip Etmek	250	2,296	1,137
İşe Biraz Ara Vermek Dinlenmek	250	2,896	1,257
Boş Vakitleri Değerlendirmek	250	2,928	1,259
Uzaktaki Arkadaşlarla Sosyal Paylaşımlarda Bulunmak (Resim, Video Vb.)	250	2,524	1,351
Alışkanlık Nedeni İle Bir veya Daha Fazla Siteyi Takip Etmek	250	2,304	1,180
Eğlenceli Vakit Geçirmek	250	2,516	1,29
Satın Almayı Düşündüğü Ürünlerle İlgili Araştırma Yapmak	250	2,792	1,241
Geçerli Cevap Sayısı	250		

Tablo 13'te internet kullanım gerekçeleri ölçeğine ait betimsel analiz değerleri yer almaktadır. Ölçekte 13 adet ifade olduğu için ortalaması en yüksek üç değer ve en düşük üç değer değerlendirilecektir. Sanal kaytarma ölçeğinin aritmetik ortalaması 2,671'dir.

Tablo 13'te internet kullanım gerekçeleri ölçeğinde yer alan maddelerin ortalamaları ve standart sapmalarına yer verilmiştir. Anket katılımcılarının ifadelerine bakıldığında internet kullanım gerekçeleri ile ilgili en çok kabul edilen ifade 3,412 ortalama ve 1,155 standart sapma ile "kendini geliştirmek, yeni beceriler kazanmak" ifadesi olmuştur. Bu sonuç ile işgörenlerin kendilerini geliştirme eğilimi ile interneti kullandıkları şeklinde yorumlanmalıdır. "Gündemi takip etmek" ifadesi 3,308 ortalama ve 1,191 standart sapma ile en çok kabul edilen ikinci internet kullanım gerekçesidir. Bu sonuç ile işgörenlerin gündemi ve gelişmeleri takip etme eğilimi ile interneti kullandıkları şeklinde yorumlanmaktadır. İnternet kullanım gerekçeleri ölçeği ile ilgili üçüncü en çok kabul edilen ifade 3,136 ortalama ve 1,215

standart sapma ile “merak ettiği / ilgi duyduğu konularla ilgili bilgi birikimini arttırmak” ifadesidir. En çok kabul gören üç ifadede işgörenlerin bilgi birikimini arttırmak ve kendilerine geliştirmelerine yönelik ifadelerdir.

En az kabul gören internet kullanım gerekçeleri ifadeleri sırası ile “alım satım yaparak maddi kazanç elde etmek” (1,608 ortalama ve 1,082 standart sapma), “yorum yapmak görüş bildirmek” (2,284 ortalama ve 1,224 standart sapma), “günlük olarak bir ve ya daha fazla siteyi takip etmek” (2,296 ortalama ve 1,137 standart sapma) şeklindedir.

Tablo 14. Verimliliğe İlişkin İşgören Tutumları Ölçeğine Ait Betimsel Analiz Değerleri

Verimliliğe İlişkin İş gören Tutumları Ölçeği	Ortalama	Standart Sapma
Yaptığım İşin Sosyal Yaşantımı Olumsuz Etkilediğini Düşünürüm	3,804	1,133
Çalıştığım Birimde İşimi Zamanında Yapmamı Engelleyen Durumlar İle Karşılaşıyorum	2,256	1,14
İş Yoğunluğu Dosya Kayıtlarını Eksiksiz, Düzenli Tutmamı Engeller	2,156	1,035
İş Yaşamındaki (Mevzuattaki) Gelişmeleri Takip Ederim	3,816	1,100
İşimi Severecek Yaparım	4,192	0,884
İşimi Yaparken İsrafi Önlemeye Çalışırım	4,288	0,848
Mesleki Yenilikleri Dosya Takibinde Kullanırım	3,908	1,066
Bu Mesleği Yaptığım İçin Gurur Duyuyorum	3,736	1,197
Çalışma Ortamında Zamanımı Etkili Kullandığımda Kendimi Mutlu Hissederim	4,324	0,893
Mesleki Gelişim İçin Bilimsel Etkinlikleri Takip Ederim (Kongre, Kurs, Seminer, Eğitimler vb.)	3,332	1,260
Gümrük Komisyonculuğunu (Bu İş) Zorunlu Olduğum İçin Yapıyorum	2,164	1,406
Diğer Çalışma Arkadaşlarımdan Eksik Bıraktığı İşleri Tamamlamak Zorunda Kalırım	2,688	1,154
Ekip Üyeleri Arasında İyi Bir İletişimimiz Olduğunu Düşünüyorum	3,832	1,096
Gereksinim Duyduğumda Üstlerime Rahatlıkla Ulaşıyorum	4,176	1,091
İş Yükümün Fazla Olmasının Teslim Ettiğim Müşterimin (İthalatçı ya da İhracatçı Firmanın) Memnuniyetini Azalttığını Düşünüyorum	2,788	1,295
Ekip Üyelerinin İşlerini Zamanında Yerine Getirmemesi İşlerimi Aksatır	3,392	3,818
Sorumlu Şefimin İşlerimi Yakından Kontrol Etmesinden Rahatsız Olurum	1,964	1,223
İşimle İlgili Sorunlar Yaşadığımda Grup Yöneticimin (Şefimin) Yanımda Olduğunu Hissederim	3,636	1,362
Grup Yöneticimin (Şefimin) Davranışları Alışma İsteğimi Azaltır.	2,304	1,22
Çalıştığım Birimde Ekip Üyelerinin(Müşavirler ve Yöneticilerin) Müşteri Temsilciliğine Değer Verdiklerin Düşünürüm	3,22	1,41
Aşırı İş Yoğunluğu İçerisinde Çalışmam, Hata Yapmamı Kolaylaştırır	2,744	1,326

*Tablo 14'ün devamıdır.		
Çalışma Saatleri İçerisinde Dinlenmem İçin Gerekli İznin Verilmemesi Verimimi Olumsuz Etkiler	3,396	1,273
İsteğim Dışında Normal Mesai Saatlerinden Fazla Çalışmaktan Hoşlanmam	3,400	1,35
Çalışacağım Birime Uyumum Sağlanmadan, Dosya Sorumluluğunun Verilmesi Stres Yaratır	3,112	1,303
Dosya Kayıt ve Dokümantasyon Sisteminin Çok Ayrıntılı Olmasının İş Yükümü Arttırdığını Düşünüyorum	2,976	1,341
Kendi Departmanım Dışında, Yardım Amacı İle Görevlendirilmek Çalışma İsteğimi Azaltır	2,488	1,318
Çalıştığım Birimin Fizik Ve Teknik Alt Yapısındaki Eksikliklerin (Ofisin Darlığı, Isınma, Aydınlatma, Bilgisayarlar Fotokopi Makineleri vb.) Dosya Takibini Aksattığını Düşünürüm	3,224	1,422
Yaptığım İşin Karşılığında Aldığım Ücretten Memnunum	2,464	1,478
Başarılarım Ödüllendirilir	2,148	1,422
Bu Kurumda İlerleme/Yükselme Fırsatlarının Sınırlı Olması, Çalışma İsteğimi Azaltır	2,860	1,454
Çalıştığım Kurumda İş Güvencemin Olmamasından Huzursuz Olurum	3,00	1,588
Sorumluluklarım İle Uyumlu Yetkilerin Verilmemesi İşimi Aksatır	3,300	1,29
Çalıştığım Kuruda Çalışanların Sosyal Etkileşimlerini Güçlendiren Aktivitelere (Yemek, Piknik Vb.) Önem Verildiğini Düşünürüm	2,464	1,532
Çalıştığım Birimde Yöneticiler, Çalışanlar İçin Huzurlu Bir Çalışma Ortamı Sağlamaya Gayret Ederler	3,216	1,342
Kurumumuzdaki Tepe Yöneticilerinin Müşteri Temsilcilerine (Çalışanlara) Eşit ve Adil Davrandığını Düşünürüm	2,716	1,506
Bayram vb. Özel Günlerde Ek Ücret /İzin Verilmesine Karşın, Çalışmaktan Hoşlanmam	3,112	1,527
Yöneticilerim Kişiliğimi Zedeleyici Tepkilerde Bulunmaz	3,192	1,501
Çalışma Listelerim Yapılırken İsteklerim Dikkate Alınır	3,036	1,404

En az kabul gören verimliliğe ilişkin tutum ifadeleri sırası ile “sorumlu şefimin işlerimi yakından kontrol etmesinden rahatsız olurum” (1,964 ortalama ve 1,223 standart sapma), “başarılarım ödüllendirilir. ” (2,148 ortalama ve 1,422 standart sapma), “iş yoğunluğu dosya kayıtlarını eksiksiz, düzenli tutmamı engeller” (2,156 ortalama ve 1,035 standart sapma) şeklindedir. Buradan anlaşılabacağı üzere işgörenlerin yakından izlenmesi işgörenlerin verimlilik algısını negatif yönde etkilemektedir, aynı zamanda bu kurumda çalışan işgörenler başarılarının ödüllendirilmediğini yönünde verimlilik algısı tutumuna sahiptir.

6.5. HIPOTEZ TESTLERİ

Bu bölümde araştırmanın amacına hizmet edecek şekilde t testi, one way anova testi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılarak hipotezler sınanmış ve çıkan sonuçlar yorumlanmıştır.

H1:İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 15. Cinsiyet ve Sanal Kaytarma Davranışının Grup İstatistik Değerleri

	Cinsiyetiniz Nedir?	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalama
Sanal Kaytarma Ortalama	Kadın	119	2,490	0,605	0,056
	Erkek	131	2,685	0,720	0,063

Tablo 15’e bakıldığında 250 katılımcıdan cinsiyeti kadın olan 119 katılımcı cinsiyeti kadın olmayan 131 katılımcı bulunmaktadır.

Tablo 16. Cinsiyete Göre Sanal Kaytarma Faaliyetine Başvurma Algısı Arasındaki Farklılıklar

F	Sig 1.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı	95% Farkın Güven Aralığı	
							Düşük	Yüksek
0,422	0,517	-2,308	248,000	0,022	-0,195	0,084	-0,361	-0,028
		-2,327	246,592	0,021	-0,195	0,083	-0,360	-0,029

Tablo 16’da sig1. (tek kuyruklu test) değerimiz varyansların homojen dağılıp dağılmama durumunu göstermektedir. sig1. (tek kuyruklu test) değeri 0,05 den büyük ise varyanslar homojen dağılmaktadır. sig1. (tek kuyruklu test) değerimiz $0,517 > 0,05$ ’dir ve varyanslarımız homojendir. Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) iki bağımsız değişken arasındaki anlamlı değişkenliği göstermekte olup Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) değeri 0,05 ‘ten büyük olması durumunda iki değişken arasında anlamlı farklılık bulunmamakta, değerimizin 0,05’ten küçük olması durumunda anlamlı farklılık bulunmaktadır.. Tablo 31 de Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test)

değerimiz $0,022 < 0,05$ 'tir ve iki bağımsız değişkenimiz arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Erkek katılımcıların ortalaması daha yüksek olduğu için erkek katılımcıların sanal kaytarma faaliyetine başvurma algıları daha yüksektir. "*H1: İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir*" hipotezi KABUL edilmiştir.

H2: internet kullanım gerekçeleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 17. Cinsiyet ve İnternet Kullanım Gerekçelerinin Grup İstatistik Değerleri

	Cinsiyetiniz Nedir?	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalama
İnternet Kullanım Gerekçeleri Ortalama	Kadın	119	2,705	0,771	0,070
	Erkek	131	2,640	0,909	0,079

Tablo 17'ye bakıldığında 250 katılımcıdan cinsiyeti kadın olan 119 katılımcı, cinsiyeti kadın olmayan 131 katılımcı bulunmaktadır.

Tablo 18. Cinsiyete Göre İnternet Kullanım Gerekçeleri Arasındaki Farklılıklar

F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı	95% Farkın Güven Aralığı	
							Düşük	Yüksek
2,385	0,124	0,614	248,000	0,54	0,065	0,107	-0,145	0,277
		0,619	246,886	0,537	0,065	0,106	-0,143	0,275

Tablo 18'de sig1. (tek kuyruklu test) değerimiz varyansların homojen dağılıp dağılmama durumunu göstermektedir. sig1. (tek kuyruklu test) değeri $0,05$ den büyük ise varyanslar homojen dağılmaktadır. Sig1. (tek kuyruklu test) değerimiz $0,124 < 0,05$ 'dir ve varyanslar homojen dağılmamaktadır. Bu sebep ile Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) değerinde ikinci satırda yer alan değer ele alınacaktır. Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) iki bağımsız değişken arasındaki anlamlı değişkenliği göstermekte olup Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) değeri $0,05$ 'ten büyük olması durumunda iki değişken arasında anlamlı farklılık bulunmamakta, değerimizin $0,05$ 'ten küçük olması durumunda anlamlı farklılık bulunmaktadır. Tablo 18'de Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) değerimiz $0,537 > 0,05$ 'tir ve iki bağımsız değişkenimiz

arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. İnternet kullanım gerekçeleri cinsiyete göre farklılık göstermemektedir. “*H2: internet kullanım gerekçeleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir*” hipotezi RET edilmiştir.

H3: İş görenlerin verimlilik tutum algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 19. Cinsiyet ve Verimlilik Tutum Algısının Grup İstatistik Değerleri

	Cinsiyetiniz Nedir?	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata Ortalama
Verimlilik Tutumları Ortalama	Kadın	119	3,138	0,389	0,036
	Erkek	131	3,117	0,392	0,034

Tablo 20. Cinsiyete Göre Verimlilik Tutum Algısı Arasındaki Farklılıklar

F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Ortalama Farkı	Standart Hata Farkı	95% Farkın Güven Aralığı	
							Düşük	Yüksek
0,002	0,962	0,435	248,000	0,664	0,022	0,049	-0,076	0,119
		0,435	245,992	0,664	0,022	0,049	-0,076	0,119

Tablo 20’de sig1. (tek kuyruklu test) değeri varyansların homojen dağılıp dağılmama durumunu göstermektedir. Sig1. (tek kuyruklu test) değeri 0,05 den büyük ise varyanslar homojen dağılmaktadır. sig1. (tek kuyruklu test) değerimiz 0,962 >0,05’dir ve varyanslar homojendir. Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) iki bağımsız değişken arasındaki anlamlı değişkenliği göstermekte olup Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) değeri 0,05 ‘ten büyük olması durumunda iki değişken arasında anlamlı farklılık bulunmamakta, değerimizin 0,05’ten küçük olması durumunda anlamlı farklılık bulunmaktadır. Tablo 20’de Sig. 2-tailed (iki kuyruklu test) değerimiz 0,664>0,05’tir ve iki bağımsız değişkenimiz arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Erkek ve kadın katılımcıların verimlilik tutum algıları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. “*H3:İş görenlerin verimlilik tutum algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir*” hipotezi RET edilmiştir.

İkiden daha fazla bağımsız değişkenin varyans analizinin yapılmasında One Way Anova (Tek Yönlü Varyans Analizi) kullanılır. One Way Anova testinde ikiden

fazla grup varsa ortalamalarının arasında fark olup olmadığı test edilir. Bu bölümde H4 hipotezinin testi amacıyla One Way Anova (Tek Yönlü Varyans Analizi) kullanılmıştır.

Bu testin uygulanabilmesi için varyansların homojen dağılması gerekmektedir. Bu sebep ile öncelikli olarak “Test of Homogeneity of Varyans” uygulanmalıdır. Elde edilen significant (güven aralığı) değeri 0,05’ten büyük ise varyansların homojen dağıldığı kabul edilir yani varyanslar arasında fark yoktur. Böylece bulunan değer 0,05’ ten büyük ise varyanslar arasında fark yoktur, yani homojen dağılırlar. Homojen dağılım mevcut ise %95 güvenilirlikle varyans homojenliği varsayımı sağlanmış kabul edilir.

Homojen dağıldığı hesaplanan varyansların, gruplar arasında ortalama bakımından fark olup olmadığını ya da hangi grupların farklı olduğunu ifade etmesi açısından Post Hock testlerine tabi tutulur. Post Hock testinde varyanslar eşit olarak dağılıyorsa, yani varyanslar homojen ise yapılan çalışmalarda genellikle Tukey ve Bonferroni testleri yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu çalışmada Tukey testi daha anlamlı sonuç vermesi açısından tercih edilmiştir.

Tukey testinde, elde edilen sonuçlar 0,05’ ten küçük olduğunda değişkenler arasında farklılık vardır ya da farklılık göstermektedir denilebilir. Bununla beraber, Anova testi sonrası çıkan Anova tablosunda çıkan p (significant) (güven aralığı)/anlamlılık) değeri hipotezleri test edebilmek adına 0.05’ ten küçük ise grupların ortalamaları arasında farklılık vardır hipotezi kabul edilir.

H4:İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 21. Sanal Kaytarma ve Yaş Homojenliği Testi

Levene İstatistiği	df1	df2	Sig (güven aralığı).
0,34	3,000	246	0,796

Tablo 21’de da görüleceği üzere Test of Homogeneity of Varyans’da significant (güven aralığı) değeri $0,796 > 0,05$ olduğu için varyanslar arasında fark yoktur, yani homojen dağılmaktadır.

Tablo 22. Sanal Kaytarma ve Yaş Grupları Arasında Yapılan Anova Testi

Yaş ve Sanal Kaytarma Faaliyetlerine Başvurma Algısı	Kareköklerin Toplamı	df	Karekök Ortalama	F	Sig. (Güven Aralığı)
	4,502	3	1,501	3,405	0,018
	108,434	246	0,441		
Toplam	112,936	249			

Katılımcıların sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısının yaşa göre farklılık gösterip göstermediğinin ortaya konulabilmesi için tek yönlü Anova testi yapılmış olup significant (güven aralığı) değeri $0,018 < 0,05$ 'tendir. Bu durumda katılımcıların sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı yaşa göre farklılık göstermektedir. “*H4:İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı yaşa göre farklılık göstermektedir*” hipotezi KABUL edilmiştir.

Tablo 23. Tukey Analizi Sonuçları

Yaşınız (I)	Karşılaştırılan Yaş Aralığı (J)	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata	Sig. (Güven Aralığı)	95% Güven Aralığı	
					Düşük	Yüksek
25 ve Aşağısı Yaş	26-35 Yaş	0,095	0,107	0,809	-0,180	0,371
25 ve Aşağısı Yaş	36-45 Yaş	0,321*	0,120	0,039	0,012	0,631
25 ve Aşağısı Yaş	46 ve Üzeri Yaş	0,372	0,171	0,133	-0,070	0,815
26-35 Yaş	25 ve Aşağısı Yaş	-0,095	0,107	0,809	-0,371	0,180
26-35 Yaş	36-45 Yaş	0,226	0,106	0,145	-0,048	0,500
26-35 Yaş	46 ve Üzeri Yaş	0,277	0,162	0,318	-0,141	0,696
36-45 Yaş	25 ve Aşağısı Yaş	-0,321*	0,120	0,039	-0,631	-0,012
36-45 Yaş	26-35 Yaş	-0,226	0,106	0,145	-0,500	0,048
36-45 Yaş	46 ve Üzeri Yaş	0,051	0,171	0,991	-0,390	0,493
46 ve Üzeri Yaş	25 ve Aşağısı Yaş	-0,372	0,171	0,133	-0,815	0,070
46 ve Üzeri Yaş	26-35 Yaş	-0,277	0,162	0,318	-0,696	0,141
46 ve Üzeri Yaş	36-45 Yaş	-0,051	0,171	0,991	-0,493	0,390

Tablo 24. Betimsel Analiz Sonuçları

Yaş Aralığı	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güvenilirlik Aralığı		Min.	Mak.
					Düşük	Yüksek		
25 ve Aşağısı Yaş	61	2,742	0,720	0,092	2,558	2,926	1,570	4,520
26-35 Yaş	107	2,647	0,678	0,066	2,517	2,777	1,300	4,390
36-45 Yaş	62	2,421	0,593	0,075	2,270	2,571	1,300	3,520
46 Yaş +	20	2,370	0,610	0,136	2,084	2,655	1,300	3,520
Total	250	2,592	0,673	0,043	2,508	2,676	1,300	4,520

Çoklu karşılaştırmaların analizi için Tukey testi yapılmıştır. Tukey tablosu (Tablo 23) ve betimsel analiz sonuçları (Tablo 24) birlikte değerlendirildiğinde işgörenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısının yaşa göre farklılık gösterdiği görülmektedir. En fazla sanal kaytarma faaliyetinde bulunan yaş grubu 2,742 ortalama ile 25 ve aşağı yaş grubu iken en az sanal kaytarma faaliyetinde bulunan yaş grubu 2,369 ortalama değer ile 46 yaş ve üzeridir. Tablodaki standart sapma değerleri ve ortalama değerler incelendiğinde değerlerin birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Yaş grupları arasında sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısında farklılık olmasına rağmen bu farklılık dramatik (ciddi) değildir.

Sanal kaytarma davranışı ve alt boyutları olan minör (önemsiz) -majör (önemli) sanal kaytarma davranışı ile işgören verimlilik tutum algısı değişkenleri arasındaki doğrusal ilişkinin yönünün belirlenmesi için korelasyon analizi yapılmış olup ilgili hipotezler test edilmiştir. Bu kapsamda bir adet ana hipotez iki adet alt hipotez test edilmiştir.

H5: Sanal kaytarma faaliyetine başvuran işgörenlerin iş gücü verimliliği tutumu negatif yönde etkilenmektedir.

H5a: Önemli (major) sanal kaytarma faaliyetlerine başvuran işgörenlerin verimliliği negatif yönde etkilenmektedir

H5b: Önemsiz (minor) sanal kaytarma faaliyetlerine başvuran işgörenlerin verimliliği pozitif yönde etkilenmektedir.

Korelasyon analizi, iki ya da daha fazla değişken arasındaki doğrusal ilişkinin gücünü ve yönünü tanımlamak için kullanılır. Korelasyon analizinde dikkat edilmesi gereken nokta Pearson korelasyon katsayısının hesaplanmasıdır. Pearson korelasyon katsayısı -1 ile +1 ($-1 \leq r \leq +1$) arasında değişen değerler almakla birlikte, korelasyon katsayılarında 0,00 ile 0,25 arası değerler ‘çok zayıf’, 0,26 ile 0,49 arası değerler ‘zayıf’, 0,50 ile 0,69 arası değerler ‘orta’, 0,70 ile 0,89 arası değerler ‘yüksek’, 0,90 ile 1,00 arası değerler ise ‘çok yüksek’ olduğu ifade edilir. Korelasyon katsayısının pozitif olması değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu, negatif olması ise ters yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir.

Tablo 25. Sanal Kaytarma Davranışı ve Verimlilik Tutumu Arasındaki İlişki

		Sanal Kaytarma Ortalama	Verimlilik Tutumları Ortalama
Sanal Kaytarma Ortalama	Pearson Korelasyon	1	0,080
	Sig. (2-Tailed)		0,207
	N	250	250
Verimlilik Tutumları Ortalama	Pearson Korelasyon	0,080	1
	Sig. (2-Tailed)	0,207	
	N	250	250

Tablo 25’de görüldüğü gibi P değeri $0,207 > 0,05$ olduğu için sanal kaytarma davranışı ve verimlilik tutumu arasında anlamlı bir ilişki saptanamamıştır. Bu durumda “*H5: Sanal kaytarma faaliyetine başvuran işgörenlerin iş gücü verimliliği tutumu negatif yönde etkilenmektedir.*” hipotezi RET edilmiştir. Çünkü aralarında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 26. Majör Kaytarma Davranışı ve Verimlilik Tutumu Arasındaki İlişki

		Majör Sanal Kaytarma	Verimlilik Tutumları Algısı
Majör Sanal Kaytarma	Pearson Korelasyon	1	0,035
	Sig. (2-tailed)		0,586
	N	250	250
Verimlilik Tutumları Algısı	Pearson Korelasyon	0,035	1
	Sig. (2-tailed)	0,586	
	N	250	250

Tablo 26’da da görüldüğü gibi P değeri $0,586 > 0,05$ olduğu için majör sanal kaytarma davranışı ve verimlilik tutumu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu durumda “*H5a: Önemli (major) sanal kaytarma faaliyetlerine başvuran işgörenlerin verimliliği negatif yönde etkilenmektedir.*” hipotezi RET edilmiştir. Çünkü aralarında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Tablo 27. Minör Kaytarma Davranışı ve Verimlilik Tutumu Arasındaki İlişki

		Minor Sanal Kaytarma	Verimlilik Tutumları Algısı
Minör Sanal Kaytarma	Pearson Korelasyon	1	0,133*
	Sig. (2-tailed)		0,036
	N	250	250
Verimlilik Tutumları Algısı	Pearson Korelasyon	0,133*	1
	Sig. (2-tailed)	0,036	
	N	250	250

*Korelasyon 0,05 güven aralığında anlamlıdır.

Tablo 27’de görüldüğü gibi r değeri 0,133 minor sanal kaytarma davranışı ve verimlilik tutumu arasında pozitif yönlü bir ilişki mevcuttur. Elde edilen r değeri 0,05 düzeyinde güvenilir sayılmaktadır. Bu değer 0,00 ile 0,25 aralığında olup çok zayıf bir korelasyona tekabül etmektedir. Bu durumda “*H5b: Önemsiz (minor) sanal kaytarma faaliyetlerine başvuran işgörenlerin verimliliği pozitif yönde etkilenmektedir.*” hipotezi KABUL edilmiştir.

Tablo 28. Regresyon Analizi Sonuçları

	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar					
	B	Standart Hata	Beta	t	Sig.	Düzeltilmiş R Kare Değeri	F	Sig.
Sabit	3,007	0,098	---	30,649	0	0,0006	1,60	0,207
Verimlilik	0,046	0,370	0,080	1,265	0,207			

Araştırmanın son hipotezi basit regresyon analizi yöntemi ile ele alınmıştır. Regresyon analizinde bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri

regresyon modeli, varyans açıklama oranı ve standardize edilmemiş katsayılar bağlamında değerlendirilip ortaya çıkan bulgular değerlendirilmiştir.

H6: Sanal kaytarma davranışının işgören verimlilik tutumu üzerine anlamlı bir etkisi bulunmaktadır.

Yapılan basit regresyon analizi sonuçlarına göre significant (güven aralığı) değeri 0,207 çıkmış olup, bu değer 0,05 den büyüktür ve bu çalışma için basit regresyon analizi yapılması anlamlı değildir. Sanal kaytarma, işgören verimliliğine dair toplam varyansın yaklaşık %0,6 'sını oluşturmaktadır. Bu sonuca göre regresyon analizi anlamsız olup "*H6: sanal kaytarma davranışının işgören verimlilik tutumu üzerine anlamlı bir etkisi bulunmaktadır*" hipotezi RET edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışma özel sektörde faaliyet gösteren gümrük müşavirliği firmalarında çalışanların sanal kaytarma davranışı profilini çıkarmak, mesai saati içerisinde internet kullanım gerekçelerini ortaya koymak ve bunların işgören verimlilik tutum algısına olan etkisini belirlemek amacı ile yürütülmüştür. Bu amaçla Gümrük Müşavirliği alanında faaliyet gösteren İstanbul merkez olmak Malatya, Mersin, İzmir, Ankara, Kocaeli illerinde şubeleri bulunan bir özel sektör kuruluşu olan Okuyan Gümrük Müşavirliği firmasının İstanbul ilindeki Asya ve Avrupa Şubelerinde bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada 250 katılımcıya anket formu uygulanmıştır. Anket formuna katılım gösteren çalışanların % 47,6'sı kadın, % 52,4'ü erkektir. Anketler katılımcılara uygulanırken pozisyonlarına göre herhangi bir ayırım yapılmamış olup pozisyon ve çalışılan birimler tesadüfi olarak 250 katılımcıya ulaşılan kadar anketler uygulanmıştır. Katılımcıların yaş grupları incelendiğinde % 42,8 ile büyük bir çoğunluğun 26-35 yaş aralığında bulunduğu görülmüştür.

Ferreira ve Esteves (2016), çalışmasında internet kullanım gerekçelerinin cinsiyete göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmada Ferreira ve Esteves (2016), çalışmasının aksine internet kullanım gerekçelerinin cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği ve işgörenlerin verimlilik tutum algısının da aynı şekilde cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Özkalp, Aydın ve Tekeli (2012), çalışmasıyla paralellik göstermekte olup işgörenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısının yaşa göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Literatürde yapılan sanal kaytarmayı demografik özellikler açısından ele alan Özkalp vd. (2012), Tabassuma vd. (2011); Lim ve Chen (2009); çalışmalar ile tutarlı sonuçlar elde edilmiş olup “H1:İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir, H2: İnternet kullanım gerekçeleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir. H3:İş görenlerin verimlilik tutum algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir. H4:İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı yaşa göre farklılık göstermektedir” karşıt hipotezleri kabul edilmiştir. Ana hipotezlerden sadece H1: İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetine başvurma algısı cinsiyete göre anlamlı farklılık

göstermektedir hipotezi kabul edilmiştir, bu sonuç Ferreira ve Esteves (2016), çalışmasıyla paralellik göstermektedir.

Hageman (2008), Solow (2001), Oliner ve Sichel (2000) yapmış oldukları çalışmalarda verimlilik ve teknolojik gelişmeler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğunu, teknolojinin ivmesi ile verimliliğin ivmesinin birbirine paralel olmadığını belirtmişlerdir. Bu çalışmada önceki çalışmaları destekler şekilde H6: sanal kaytarma davranışının iş gören verimlilik tutumu üzerine anlamlı bir etkisi bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Aynı şekilde literatürdeki çalışmaları destekleyecek şekilde H5b: Önemsiz (minor) sanal kaytarma faaliyetlerine başvuran iş görenlerin verimliliği pozitif yönde etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Ayrıca sanal kaytarma faaliyetine başvuran çalışanların sanal kaytarma boyutları majör ve minör sanal kaytarma olarak ikiye ayrılmış ve işgörenlerin iş gücü verimliliği ile aralarında herhangi bir anlamlı ilişki saptanmamıştır. Çalışma tasarımı esnasında ve yapılan literatür taramalarına göre majör sanal kaytarmanın çalışan verimliliğini negatif yönde anlamlı olarak etkilemesi; minör sanal kaytarmanın çalışan verimliliğini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemesi beklenmekteydi. Lim & Chen (2012), Balanchard & Henle (2008), Anandarajan ve arkadaşları (2002), yaptıkları çalışmalarda sanal kaytarmanın sadece üretkenlik karşısı sonuçlar doğurmadığı sonuçlarını elde etmişlerdir. Majör sanal kaytarmanın organizasyonun verimliliğini negatif yönde etkilediğini buna karşın minör sanal kaytarmanın zihin yoğun çalışan işgörenin motivasyonunu arttırarak verimliliğinin artmasına sebebiyet verdiği sonucuna ulaşmışlardır. Çalışmanın sonuçları daha önce yapılan çalışmalar ile paralellik göstermektedir. Majör sanal kaytarmanın çalışanların verimliliği üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığını buna karşın minör sanal kaytarma davranışının çalışanların verimliliğini pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Çalışma sonunda genel sanal kaytarma davranışının işgören verimlilik tutumu üzerine anlamlı bir etkisi bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada anket formları doğrudan çalışanlara uygulandığı için ve sanal kaytarma kelime grubu olarak çalışanlar tarafından negatif algılandığı için verilen cevaplarda çalışanların %100 net olmama ihtimalleri mevcuttur. Keza internet ile intranet bağlantısı ve zorunlu e-posta grubu üyeliği olmasına karşın çalışanların %30

gibi ciddi bir çoğunluğu e-posta grubuna üyeliği bulunmadığını belirtmiş olup sadece katılımcıların %45'i mesai saatlerinde internet erişimi sağladığını doğrulamıştır. Buradan da anlaşılabacağı gibi katılımcılar kaygılandıkları için anketleri tamamen doğru şekilde doldurmamış olabilirler. Literatürde yapılacak daha sonraki çalışmalarda anket formunu destekleyecek diğer veri toplama yöntemlerinden işgücü verimlilik ölçümleri, şirket kayıtları, gözlem, mülakat gibi yöntemlerden de yararlanılarak toplanan verilerin güvenilirliği arttırılarak daha kesin sonuçlar elde edilebilir. Çalışmanın taslağı oluşturulurken sanal kaytarmanın işletmelere/organizasyonlara mali etkisinin ve kayıp iş gücünün de ele alınması planlanmış fakat matematiksel değerlendirmenin zorluğu, konunun amacından uzaklaşması ve işletmelerden gizlilik sebebi ile mali bilgilerin temin edilememesi sebebi ile yürütülememiştir. Literatürde bu alanda çalışma yapılmamış olunması sebebi ile bundan sonra yapılacak çalışmalarda sanal kaytarma ve işgören verimliliğinin mali boyutları ele alınabilir.

KAYNAKÇA

- Aftab, P. (2003). Cyberloafing and How It Affects Productivity. *Information Week* , 120, 963.
- Akal, Z. (2000). İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi:Çok Yönlü Performans Göstergeleri (6 b.). Ankara: Millî Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Alpar, P., ve Kim, M. (1990). A Microeconomic Approach to the Measurement of Information Technology Value. *Journal of Management Information Systems* , 7 (2), 55-69.
- Amble, B., (2004). management-issues.com/. (11 20, 2019) , Does Cyberloafing Undermining Productivity? <https://www.managemen:issues.com/news/1417/does-cyberloafing-undermining-productivity/> (Erişim Tarihi: 20.11.2019)
- Anandarajan, M. (2002). Internet Abuse In The Work Place. *Communication of the ACM* (45), 53-54.
- Anandarajan, M., Devine, P., & Simmer, C. A. (2004). A Multidimensional Sealing Approach to Personal Web Usage in the Workplace. M. Anandarajan, & C. A.Simmer (Dü) içinde, *A Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management* (s. 61-79). Hershey: Information Science Publishing.
- Arbak, Y., Şanlı, A. Y., ve Cakar, U. (2004). İşyerinde Sapkın Davranış: Akademik Personel Üzerinde Yerel Bir Tanım ve Tipoloji Çalışması. *Yönetim Araştırmaları Dergisi* , 4 (1), 5-24.
- Ateş, S. (2012). <http://www.tek.org.tr>. (T. E. KURUMU, Prodüktör) (12.12.2016), <http://www.tek.org.tr/dosyalar/buyume2.pdf> (Erişim Tarihi:20.12.2016)
- Balanchard, A. L., ve Henle, C. A. (2008). Correlates Of Different Forms of Cyberloafing: The Role Of Norms And External Locus of Control. *Computersin Human Behavior* , 24 (3), 1067–1084.

- Balanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates Of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms And External Locus of Control. *Computers in Human Behavior* , 24 (3), 1067–1084.
- Balkan, D., & Suiçmez, H. (2017). Türkiye ve Dünyada İşgücü verimliliğinin Karşılaştırmalı Analizi. *Verimlilik Dergisi* , 1 (1), 93-113.
- Başaran, İ. E., (1998). Eğitim Yönetimi. Ankara: Gül Yayınevi.
- Bayın, G., ve Terekli Yeşilaydın, G. (2014). Hemşirelerde Örgütsel Sapma Davranışının Analizi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. *Journal of Business Research Turk* , 6 (3), 81-107.
- Bayrak, H. (29.08.2019). <https://dijilopedi.com>. Teknolojileri Kullanım Araştırması: <https://dijilopedi.com/2019-tuik-hanehalki-bilisim-teknolojileri-kullanim-arastirmasi/> (Erişim Tarihi: 11.11.2019)
- Bennet, R., & Robinson, S. L. (2003). The Past, Present, and Future of Workplace Deviance Research. J. Greenberg, *Organizational Behavior: The State of the Science* (s. 247-281). New Jersey: Routledge.
- Blau, G., Yang, Y., ve Ward-Cook, K. (2006). Testing a Measure of Cyberloafing. *Journal of Allied Health* , 35 (1), 9-17.
- Bock, G.-W., ve Ho, S. L. (2009). Non-Work Related Computing (NWRC). *Communications of the ACM - A Direct Path to Dependable* , 52 (4), 124- 128.
- Chak, K., ve Leung, L. (2004). Shyness and Locus of Control as Predictors of Internet Addiction and Internet Use. *CyberPsychology & Behavior* , 7 (5), 559-570.
- Chen, G., ve McGarrah, R. (1982). *Productivity management: text & cases*. New York: CSB College Publishing.
- Chen, J. V., Ross, W. H., ve Yang, H. H. (2011). Personality and Motivational Factors Predicting Internet Abuse at Work. *Journal of Psychosocial Research on Cyberspace* , 5 (1), 230-242.
- Chen, V. K., Ross, W. H., ve Yang, H. H. (2011). Personality and Motivational Factors. *Cybersychology* , 1 (1), 35-53.

- Cohen, W., & Levinthal, D. (1997). Absorptive Capacity: A New Perspective on Learning and Innovation. *Administrative Science Quarterly* , 35 (1), 128-152.
- Cole, M. S., Walter, F., ve Bruch, H. (2008). Affective Mechanisms Linking Dysfunctional Behavior to Performance in Work Teams: A Moderated Mediation Study. *Journal of Applied Psychology* , 93 (5), 945–958.
- Cortina, J. M. (1993). What is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications. *Journal of Applied Psychology* , 78 (1), 98-104.
- Dal, V.,ve Ceviz, N. Ö. (2010). Hazır giyim işletmelerinde kurum kültürünün işletme verimliliğine etkisi (1 b.). İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları.
- Dasgupta, S., & Bermudez, E. (2007). User Acceptance of Case Tools in Systems Analysis and Design:An Amprical Study. *Journal of Informatics Eduvation Research* , 9 (1), 51-78.
- Demir, M., ve Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Doorn, O. N. (2011). Cyberloafing: A Multi-Dimensional Construct Placed in A Theoretical Framework. Yüksek Lisans Tezi. Eindhoven, Hollanda: DepartmentIndustrial Engineering and Innovation Sciences-Eindhoven University of Technology.
- Dunlop, P., ve Lee, K. (2004). Workplace Deviance, Organizational Citizenship Behavior, and Business Unit Performance: The Bad Apples Do Spoil The Whole Barrel. *Journal of Organizational Behavior* , 25 (1), 67– 80.
- Eivazi, K. (2011). Computer use monitoring and privacy at work. *Mastrangelo, P.M., Everton, W. ve Jolton, J.A. (2006)* , 27 (5), 516-523.
- Ekodialog Özgün Ekonomi ve Makale Arşivi. (05.01.2015). Verimlilik Çeşitleri. <http://ekodialog.com/>: <https://www.ekodialog.com/Konular/verimlilikcesitleri.html> (Erişim Tarihi:23.10.2018)

- Erçelik, E. (03.10.2010). Örgütsel İletişimin İşgören Verimliliği Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Araştırma. DSpace@PAÜ: <http://acikerisim.pau.edu.tr:8080/xmlui/handle/11499/2803> (Erişim Tarihi: 15.12.2017)
- Ergun, S.,ve Taşar, İ. (2014). Döviz Kuru, Verimlilik ve İhracat Nedensellik Analizi. Akademik Yaklaşımlar Dergisi , 5 (1), 1-12.
- Ergün, E., ve Altun, A. (2012). Öğrenci Gözüyle Siber Aylaklık Nedenleri. Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama , 2 (1), 36-53.
- Erkan, N. (2005). Verimlilik, sağlık ve güvenlik için insan faktörü mühendisliği: Ergonomi (8 b.). Ankara: Milli Prodüktivite Merkezİ.
- Ferreira, A., ve Esteves, j. (2016). Perceptions of Time at Work. Personnel Review , 45 (1), 29-50.
- Ellyn, D., Vagner, J., & Vecchio, O. D. (1995). Is CASE Technology Improving Quality and Productivity in Software Development? Logistic Information Management , 8 (2), 8-21.
- Flynn, N. (2001). The E-Policy Handbook: Designing and Implementing Effective E-Mail, Internet, and Software Policies (1 b.). Saranac Lake: AMACOM Books.
- Fox, A. (2007). Caught in the Web. HR Magazine, Society for Human Resource , 1 (1), 35-39.
- Galluch, P. S., ve Thatcher, J. B. (2006). Slacking and the Internet in the Classroom: A/ AIS Electronic Library (AISeL)-SIGHCI 2006 Proceedings. <http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1001&context=sighci2006> (ErişimTarihi:15.09.2016)
- Garrett, R. K., ve Danziger, J. N. (2008). Disaffection or Expected Outcomes:Understanding Persona İnternet Use During Work. Journal of Computer- Mediated Communication , 13, 937-958.
- Garrett, R. K., ve Danziger, J. N. (2008). On Cyberslacking: Workplace Status and Personal İnternet Use at Work. CyberPsychology & Behavior , 11 (3), 287- 292.

- Garrett, R. K., ve Danziger, J. N. (2008). On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work. *CyberPsychology ve Behavior* , 11 (3), 287- 292.
- Göktepe, N. (01.06.2010).İstanbul Üniversitesi Açık Erişim: <http://acikerisim.istanbul.edu.tr/handle/123456789/29692> (Erişim Tarihi:06.02.2019)
- Greengard, S. (2000). The High Cost of Cyberslacking. *Workforce* , 79 (12), 22-24.
- Greve, H. R. (2009). Bigger and Safer: The Diffusion of Competitive Advantage. *Strategic Management Journal* , 30 (1), 1-23.
- Gruys, M. L., ve Sackett, P. R. (2003). Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior. *International Journal of Selection and Assessment* , 11 (1), 30-42.
- Guthrie, R., ve Gray, P. (1996). Junk Computing Is It Bad For An Organization? *Information Systems Management* , 13 (1), 23-28.
- Gümüş, İ. (2018). Tarihsel Perspektifte Refah Devleti: Doğuş, Yükseliş ve Yeniden Yapılanma Süreci. *Journal of Political Administrative and Local Studies* , 1 (1),33-66.
- Hagemann, H. (2008). Consequences of the New Information and Comunication Technologies for Growth, Productivity and Employment. *Information and Communication Technologies* , 1 (2), 57-69.
- Harris Interactive. (2006). Websense, Inc. Web@Work Survey . Amerika: www.harrisinteractive.com/europe.(Erişim Tarihi:15.10.2017)
- Hitt, L., Brynjolfsson, E., & Walshman, G. (1994). The Three Faces of IT Value: Theory and Evidence. *CIS 1994 Proceedings* , 1 (1), 263-277.
- Hoppe, M. (2019). Leader Effectiveness and Culture:The GLOBE Study. Center for Creative Leadership: <https://gdl29.files.wordpress.com/2014/03/globestudy.pdf> (Erişim Tarihi:16.09.2019)
- İnce, M., ve Gül, H. (2011). The Relation of Cyber Slacking Behaviors with Various. *European Journal of Scientific Research* , 52 (4), 507-527.

- İslamoğlu, A. H., ve Alnıaçık, Ü. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. (4. Baskı) İstanbul: İstanbul Seçkin Yayıncılık .
- Johnson, G. M., ve Culpa, A. (2007). Dimensions of Online Behavior: Toward a User Typology. *CyberPsychology & Behavior* , 10 (6), 773-780.
- Jones, R. (2004). The science and meaning of the self. *Analythical Psychology* , 49 (2), 217-233.
- Jorgenson, D. W., ve Griliches, Z. (1967). The Explanation of Productivity Change. *The Review Of Economic Studies* , 34 (3), 249-283.
- Karadağ, E., ve Dumanoğlu, S. (2009). The Productivity And Competency of Information Technology İn Upscale Hotels: The Perception of Hotel Managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* , 21 (4), 479-490.
- Kesayak, B. (11.10.2017). Endüstri Tarihine Kısa Bir Yolculuk. [endüstri4.0.com: https://www.endustri40.com/endustri-tarihine-kisa-bir-yolculuk/](https://www.endustri40.com/endustri-tarihine-kisa-bir-yolculuk/) (Erişim Tarihi:09.09.2019)
- Kılıç, S. (2016). Cronbach's Alpha Reliability Coefficient. *Journal of Mood Disorders (JMOOD)* , 6 (1), 47-48.
- King, B. J. (05.05.2007). Employee Use of the Internet and Acceptable Use Policies in the Academic Workplace: Controlling Abuse while Creating Culture. East Tennessee State University Student Works, School of Graduate Students . Tennessee, Johnson, U.S.A: The Communication Technology and New Media Commons; The Work, Economy Organizations Commons.
- 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* , 4 (1), 287-295 .
- Kumar, S., ve Russell, R. (2002). Technological Change, Technological Catch-up, and Capital Deepening: Relative Contributions to Growth and Convergence. *American Economic Review* , 92 (3), 527-548.

- Kurt, M. (2011). Siber Aylaklık Davranışlarının Karşılaştırmalı. (22-24 Eylül) Elazığ: Fırat University 5th International Computer ve Instructional Technologies Symposium.
- Kurt, M. (2012). Transferring Management Knowledge From Center To Periphery: Foreign Consultancies in Turkey. 16th Annual Conference of the European Business History Association (s. 24-26). Paris: European Business History Association.
- Kurumu, T. İ. TÜİK, Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması, Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması .
- Kuschenaroff, F. C., ve Bayma, F. O. (2014). Critical Analysis of Cyberslacking in Organizational Structures. Journal of Human Resource and Sustainability Studies , 2 (2), 70-90.
- LaRose, R. (2010). The Problem of Media Habits. Communication Theory , 20 (2), 194-222.
- LaRose, R., ve Eastin, M. S. (2004). A Social Cognitive Theory of Internet Uses and Gratifications: Toward a New Model of Media Attendance. Journal of Broadcasting & Electronic Media , 48 (3), 358-377.
- Lavoie, J. A., ve Pychyl, T. A. (2001). Cyberslacking and the Procrastination Superhighway: A Web-Based Survey of Online Procrastination, Attitudes, and Emotion. Social Science Computer Review , 19 (4), 431-444.
- Lavoie, J. A., ve Pychyl, T. A. (2001). Cyberslacking and the Procrastination Superhighway: A Web-Based Survey of Online Procrastination, Attitudes, and Emotion. Social Science Computer Review , 19 (4), 431-444.
- Lawrence, T. B., ve Robinson, S. L. (2007). Ain't Misbehavin: Workplace Deviance as Organizational Resistance. Journal of Management , 33 (3), 378-394.
- Lee, M. S., Ko, Y. H., Song, H. S., Kwon, K. H., Lee, H. S., Nam, M., et al. (2007). Characteristics of Internet Use in Relation to Game Genre in Korean Adolescents. Cyberpsychology and Behavior , 10 (2), 278-285.

- Li, S.-M., ve Chung, T.-M. (2006). Internet function and Internet addictive behavior. *Computers in Human Behavior* , 22 (6), 1067–1071.
- Liberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y., ve Buffardi, L. E. (2011). Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics As Predictors Of Cyberloafing. *Computers in Human Behavior* , 27 (6), 2192–2199.
- Lim, V. K. (2002). The IT Way Of Loafing n The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice. *Lournal of Organizational Behavior* , 23 (5), 675–694.
- Lim, V. K., ve Chen, D. J. (2009). Cyberloafing at the Workplace: Gain or Drain on Work? *Bahaviour & Information Technology* , 31 (4), 343-353..
- Lim, V. K.,ve Teo, T. S. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An Exploratory Study. *Information &Management* , 42 (8), 1081–1093.
- Lopez-Ortega, E., ve Saloma-Velazquez, R. (2002). A Worker Productivity Model. 20 th International Conference of the System Dynamics Society (s. 1-5). Palermo, İtalya : The System Dynamics Society.
- Mahatanankoon, P., Anandarajan, M., ve Igbaria, M. (2004). Development of a Memeasure of Personal Web Usege in Workpplace. *Cyberpsychology & Behavior* , 7 (1), 93-104.
- Marcus, B., Schuler, H., Quell, P., ve Hümpfner, G. (2003). Measuring Counterproductivity: Development and Initial Validation of a German Self- Report Questionnaire. *International Journal of Selection and Assesment* , 10 (2), 18-35.
- Mastrangelo, P. M., Everton, W., ve Jolton, J. A. (2007). Personal Use of Work Computers: Distraction versus Destruction. *CyberPsychology & Behavior* , 9 (6),730-741.
- McBride, J., Milligan, J., ve Nichols, J. (2006). Who is Teaching The Kids?, Cyberlacking in The Clasroom. *Journal of Collage and Character* , 7 (1), 1-7.

- Mitra, S., & Chaya, A. K. (1996). Analyzing Cost-Effectiveness of Organizations: The Impact of Information Technology Spending. *Journal of Management Information Systems* , 13 (2), 29-57.
- OECD. (2002). Report of the OECD Workshop on Information and Consumer Decision-Making for Sustainable Consumption. OECD. Paris: OECD Headquarters.
- Oliner, D., & Sichel, D. E. (2000). The Resurgence of Growth in the Late 1990s: Is Information Technology the Story? *Journal of Economic Perspectives* , 14 (4),3-22.
- Oravec, J. A. (2002). Constructive Approaches to İnternet Recreation in The Workplace. *Communications of the ACM* , 45 (1), 60-63.
- Oravec, J. A. (2002). Constructive Wpproaches to Internet Recreation in the Workplace. *Communications of the ACM* , 45 (1), 60-63 .
- Örücü, E., & Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış* , 14 (1), 99-114.
- Özdevecioğlu, M., & Aksoy, S. (2005). Organizasyonlarda Sabotaj: Türleri, Amaçları, Hedefleri ve Yöntemi. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 6 (1),95-109.
- Özkalp, E., Aydın, U., & Tekeli, S. (2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri . *Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası* , 26 (2), 18-33.
- Özsever, Ç., Gençoğlu, T., & Erginel, N. (2009). İşgücü Verimlilik Takibi İçin Sistem Tasarımı ve Karar Destek Modelinin Geliştirilmesi. *Dumlu Pınar Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi* (18), 45-58.
- Pallera, M. (05.03.2008). The 2007/08 Employee Satisfaction and Retention Survey.https://www.salary.com/https://swz.salary.com/docs/resources/Employee_Satisfaction_Insight.pdf (Erişim Tarihi:21.01.2018)
- Prokopenko, J. (1987). Productivity Management. Genève: International Labour Organization.

- Prokopenko, J. (2011). Verimlilik yönetimi: uygulamalı el kitabı (7 b.). (O. Baykal, N. Atalay, & E. Fidan, Çev.) Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları.
- Ramsay, M. R. (2008). İşletme Verimliliği Ölçümü ve Uluslararası İşgücü Verimliliği El Kitabı. (İ. Yavuz, Çev.) Ankara: Milli Prodüktivite Yayınları.
- Restubog, S. L., Garcia, P. R., Toledano, L. S., Amarnani, R. K., Tolentino, L. R., ve Tang, R. L. (2011). Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the Buffering Role of Self-control in the Relationship between Organizational Justice and Cyberloafing. *Journal of Research in Personality* , 45 (2), 247–251.
- Richardson, K., ve Benbunan-Fich, R. (2011). Examining the Antecedents of Work Connectivity Behavior During Non-work Time. *Information and Organization* , 2 (3), 142-160.
- Roach, S. S. (1991). America's Technology Dilemma: A Profile of the Information Economy. Morgan Stanly: New York.
- Robinson, S. L., ve Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal* , 38 (2), 555-572.
- Seymour, L. F., ve Nadasen, K. (2007). Web access for IT staff: a developing world perspective on web abuse. *The Electronic Library* , 25 (5), 543-557.
- Sink, D. S. (1985). Productivity Management: Planning, Measurement and Evaluation, Control, And Improvement. New York,: Wiley,.
- Solow, R. (2001). We'd Better Watch Out. R. Solow içinde, *The Renewal of the Old Economy: An International Coparative Perspective* (s. 36-40). Paris: OECD.
- Spector, P. E., ve Fox, S. (2002). An Emotion-Centered Model of Voluntary Work Behavior: Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, 12 (2) , 269–292.
- Stanton, J. M. (2002). Company Profile Of The Frequent İnternet User. *Communications of the ACM* , 45 (1), 55-59 .

- Stephana, E., Liberman, N., ve Trope, Y. (2011). The Effects of Time Perspective and Level of Construal on Social Distance. *Journal of Experimental Social Psychology* , 47 (2), 397-402.
- Şamdan, A. İ. (2011). İşgören Verimliliğinin Postmodern Yaklaşımlar Bağlamda Değerlendirilmesi. *Kalkınmada Anahtar Verimlilik* , 23 (275), 25-27.
- T.C. Yargıtay 9. Hukuk Dairesi E. 2007/27583 K. 2008/5294 T. 17.3.2008 (17.03.2008).
- T.C. Yargıtay 9. Hukuk Dairesi E. 2008/36305 K. 2009/12393 T. 4.5.2009 (04.05.2009).
- Tabassuma, A., Rahmanb, T., & Jahanc, K. (2011). Quality of Work Life Among Male and Female Employees of Private Commercial Banks in Bangladesh. *Journal of Economics and Management* , 5 (1), 266-282.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making Sense of Cronbach's Alpha. *International Journal of Medical Education* , 2 (1), 53-55.
- Taymaz, E., & Suiçmez, H. (2006). Türkiye’de Verimlilik, Büyüme ve Kriz. *İktisat İşletme ve Finans* , 21 (240), 75-80.
- Tidd, J., Bessant, J., ve Pavvit, K. (2005). *Managing Innovation: Integrating Technological, Market and Organizational Change*. Chichester: Wiley.
- Topa, A. O., Kurt, G. K., ve Özbek, B. (2017). Key Error Rates in Physical Layer Key Generation: Theoretical Analysis and Measurement-Based Verification. *IEEE Wireless Communications Letters* , 6 (6), 766 - 769.
- Tor, S. S., ve Esengül, K. (2011). Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* , 13 (20), 53-63.
- TUİK. (2015). Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması, Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Araştırması. www.tuik.gov.tr/PreIstatistikTablo.do?istab_id=1615 (Erişim Tarihi:05.05.2016)
- TUİK. (2015). Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni No:18660 / Hanehalkı

Ugrin, J. C., Pearson, J. M., ve Odom, M. D. (2007). Profiling Cyber-Slackers in the Workplace: Demographic, Cultural, and Workplace Factors. *Journal of Internet Commerce* , 6 (3), 75-89.

Urgin, J. C., ve Pearson, J. M. (2008). Exploring Internet Abuse in The Workplace: How Can We Maximize Deterrence Efforts? *Review of Business* , 28 (2), 29- 40.

Usta, P. (1996). Verimlilik, Verimlilik Artırıcı Teknikler , Verimlilik Artırıcı Tekniklerin Daha Yaygın Kullanılması İçin Tedbirler. *Akçimentosa Aylık İletişim Dergisi* , 9 (2), 33-43.

Ünsal, E. (2010). *Mikro İktisat*. Ankara: İmç Yayinevi.

Üstün, A. (2009). Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon. *Türk Kütüphaneciliği* , 23 (3), 602-608.

Vitak, J., Crouse, J., ve LaRose, R. (2011). Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking. *Computers in Human Behavior* , 27 (5), 1751–1759.

Woon, I. M.,ve Pee, L. G. (2004). Behavioral Factors Affecting Internet Abuse in the Workplace – An Empirical Investigation. *Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS* (s. 78-84). Washington D.C.: SIGHCI 2004 Proceedings.

Wyat, K., & Phillips, J. G. (2005). Internet Use and Misuse in Workplace. *OZCHI '05 Proceedings of the 17th Australia Conference on Computer* (s. 1-4). Canberra: Proceedings of OZCHI.

Yakut, E., Harbalıoğlu, M., & Pekkan, N. Ü. (2015). Turizm Sektöründe BIST’a Kayıtlı İşletmelerin Veri Zarflama Analizive Toplam Faktör Verimliliği ile Finansal Performanslarının İncelenmesi. *Journal of Business Researsch Turk* , 7 (2), 235-257.

Yargıtay Dokuzuncu Hukuk Dairesi Kararı , 2007/27583 (Yargıtay Dokuzuncu Hukuk Dairesi 03 17, 2008).

Yumuşak, S. (2008). İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi , 13 (3), 241-251.

Yüksel, F. (2002). Sürekli Değişen Kentsel Faktörler Karşısında Yerel Yönetimlerde Stratejik Planlama Gereği. Çağdaş Yerel Yönetimler , 11 (1), 31-41



EK (ANKET FORMU)

Sayın Katılımcı;

Bu araştırma ile Afyon Kocatepe Üniversitesi'nde yürüttüğümüz bir yüksek lisans tezine veri toplanması amaçlanmaktadır. Cevaplayacağınız anket, işgörenlerin internet kullanım davranışlarına ilişkin görüşlerini ve işgören verimliliğine yönelik tutumlarını belirlemeye yöneliktir. Ankette size yöneltilen sorulara sizin görüşünüzü yansıtacak şekilde doğru cevap vermeniz, çalışmanın bilimsel bulgulara ulaşması açısından çok önemlidir. Araştırma kapsamında size ve işyerinize ait hiçbir bilgi üçüncü şahıslarla paylaşılmayacaktır. Bu nedenle ankete isim vb. bilgilerinizi yazmanıza gerek yoktur.

Anketi doldurmak üzere ayıracağınız vakit ve vereceğiniz cevaplar için çok teşekkür ederim.

Fatmanur YILMAZ

Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bölümü

E-posta: fatmknur@gmail.com

KİŞİSEL BİLGİ FORMU

1. Cinsiyet: () Kadın () Erkek

2. Yaşınız: () 25 ve aşağısı () 26-35 () 36-45 () 46 ve +

3. Çalıştığınız birim (.....)

4. Çalıştığınız pozisyon (.....)

5. İnternete erişim saati aralığınızla ilgili aşağıdaki saat aralıklarından hangisi ya da hangileri size uygundur?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

() 08:30-12:00 () 12:00-13:30 () 13:30-17:00 () 17:00 ve + saatleri

6. İnternete erişiminizle ilgili aşağıdakilerden hangisi ya da hangileri size uygundur?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

() Kendi Evimde () İş Yeri () İnternet Kafe () Mobil cihazlar ile her yerde

7. İnternete erişiminizde aşağıdaki cihazlardan hangilerini kullanıyorsunuz?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

(Diğer seçeneğini işaretledi iseniz lütfen cihazınızı belirtiniz.)

() Masa Üstü Bilgisayar () Diz Üstü –Taşınabilir- Bilgisayar () Akıllı Cihazlar – Akıllı Telefon Vb.- () Tablet Bilgisayar () Diğer.....

8. Aşağıdaki mobil (akıllı) aygıtlardan hangilerine sahipsiniz?

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

() Akıllı telefon () Tablet bilgisayar () E-reader () akıllı (smart) saat

9. Mobil internet kullanıyor musunuz?

() Evet () Hayır

10. Facebook, twitter, instagram vb. sosyal paylaşım sitelerine üye misiniz?

() Evet () Hayır

11. Sosyal medya üzerinden çeşitli paylaşımlarda bulunuyor musunuz(resim, video, mesaj vb.)?

() Evet () Hayır

12. Herhangi bir e posta grubuna üye misiniz?

() Evet () Hayır

13. İnternete bağlanma gerekçenizden bilerek ya da bilmeyerek uzaklaşarak farklı konularla ilgilendiğiniz oluyor mu?

() Evet () Hayır

14.. Sizce işyerinde mesai saatleri içerisinde internette işle ile ilgisi olmayan işlerle uğraşmak kabul edilebilir bir durum mudur?

() Evet () Hayır () Fikrim Yok

15. Sizce işyerinde mesai saatleri içerisinde internette kişisel amaçlar için kullanmak şirkette verimlilik kaybına sebep oluyor mu?

() Evet Verimlilik Kaybına Sebep Oluyor () Hayır Verimliliği Arttırıcı Etkisi Oluyor

() Fikrim Yok

16. Gündelik hayatınızda internet üzerinde yapmış olduğunuz etkinlikleri işaretleyiniz.

(Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

(Diğer seçeneğini işaretledi iseniz lütfen belirtiniz.)

() Blog Okuma	() Seyahat İçin Yer	() Sosyal Ağ Sitelerini
() E-Posta Kullanımı	Ayırma	Ziyaret Etme(Örn,
() Spor Sitelerine Bakma	() Çevrimiçi Kişilere	Facebook)
() Açık Arttırma Sitelerine	Bakma	() Diğer.....
Bakma	() Fal Sitelerine Bakma	
() Banka İşlemleri	() Video İzleme	
() Çevrimiçi Alışveriş	() İş Bulma	
Yapma	() Müzik İndirme	
() Haber Sitelerine Bakma	() Sohbet Odalarına Girme	
() Anlık İleti (Örn, Skype,	() Sanal Toplulukları	
Msn Gibi...)	Ziyaret Etme(Örn.	
() Oyun Oynama	Ogretmenlersitesi.Com)	
() İlan Panolarına Bakma	() Kişisel Web Sayfasını	
	Güncelleme	

İş dışı internet kullanım (sanal kaytarma) etkinliklerini belirlemek amacıyla oluşturulan aşağıdaki ifadelerden size en uygun gelen seçeneği, boş bırakmadan işaretleyiniz.	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara sıra	Genellikle	Her zaman
1.Çevrimiçi alışveriş sitelerine girerim.	①	②	③	④	⑤
2.Tatil/Seyahat sitelerine girerim.	①	②	③	④	⑤
3.İlginç (resim, video, özlü sözler vb.) siteleri arama motorlarında ararım.	①	②	③	④	⑤
4.İşle alakalı olmayan kavramlar hakkında bilgi toplamaya çalışırım.	①	②	③	④	⑤
5.Kişilerin biyografik bilgilerini arama motorlarında aratırım.	①	②	③	④	⑤
6.Arama motorlarında ilginç konuların peşine düşerim.	①	②	③	④	⑤
7.Bankacılık ya da finansla ilgili web sitelerini ziyaret ederim.	①	②	③	④	⑤
8.Açık artırma sitelerini ziyaret ederim. (ör: gittigidiyor.com)	①	②	③	④	⑤
9.Seyahat/ tatil için yer ayırtırım.	①	②	③	④	⑤
10.İş bulma ya da kariyer sitelerini ziyaret ederim.	①	②	③	④	⑤
11.Online oyun oynarım.	①	②	③	④	⑤
12.Kişisel web sayfamı geliştiririm.	①	②	③	④	⑤
13.E- postalarımı kontrol ederim.	①	②	③	④	⑤
14.Tartışma gruplarımı ziyaret ederim.	①	②	③	④	⑤
15.Sanal toplulukları ziyaret ederim.	①	②	③	④	⑤
16.Dosya, doküman vb. indiririm. (müzik, yazılım, video gibi...)	①	②	③	④	⑤
17.Blog sayfalarımı okurum.	①	②	③	④	⑤
18.Haber gruplarını ve duyuru panolarını ziyaret ederim.	①	②	③	④	⑤
19.Anlık mesajlar alırım ve gönderirim.	①	②	③	④	⑤
20.Haber sitelerini ziyaret ederim.	①	②	③	④	⑤
21.Spor içerikli web sitelerini ziyaret ederim.	①	②	③	④	⑤
22.Hava durumunu kontrol ederim.	①	②	③	④	⑤
23.Sosyal ağları ziyaret ederim (Facebook, twitter, Haber grupları, chat odaları, çevrimiçi oyunlar vb.)	①	②	③	④	⑤

İş saatleri içerisinde iş harici internet kullanım gerekçelerini belirlemek amacıyla oluşturulan aşağıdaki ifadelerden size en uygun gelen seçeneği, boş bırakmadan işaretleyiniz.	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara sıra	Genellikle	Her zaman
1.Gündemi takip etmek	①	②	③	④	⑤
2.Merak ettiği / ilgi duyduğu konularla ilgili bilgi birikimini arttırmak	①	②	③	④	⑤
3.Kendini geliştirmek, yeni beceriler kazanmak	①	②	③	④	⑤
4.Yorum yapmak görüş bildirmek	①	②	③	④	⑤

5.İşten uzaklaşarak zihni boşaltmak	①	②	③	④	⑤
6.Alım satım yaparak maddi kazanç elde etmek	①	②	③	④	⑤
7.Günlük olarak bir ve ya daha fazla siteyi takip etmek	①	②	③	④	⑤
8.İşe biraz ara vermek dinlenmek	①	②	③	④	⑤
9.Boş vakitleri değerlendirmek	①	②	③	④	⑤
10.Uzaktaki arkadaşlarla sosyal paylaşımlarda bulunmak (resim, video vb.)	①	②	③	④	⑤
11.Ahşkanlık nedeni ile bir veya daha fazla siteyi takip etmek	①	②	③	④	⑤
12.Eğlenceli vakit geçirmek	①	②	③	④	⑤
13.Satın almayı düşündüğü ürünlerle ilgili araştırma yapmak	①	②	③	④	⑤

Verimliliğe ilişkin işgören tutumunu belirlemek amacıyla oluşturulan aşağıdaki ifadelerden size en uygun gelen seçeneği, boş bırakmadan işaretleyiniz.	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara sıra	Genellikle	Her zaman
1.Yaptığım işin sosyal yaşantımı olumsuz etkilediğini düşünürüm.	①	②	③	④	⑤
2.Çalıştığım birimde işimi zamanında yapmamı engelleyen durumlar ile karşılaşırım.	①	②	③	④	⑤
3.İş yoğunluğu dosya kayıtlarını eksiksiz, düzenli tutmamı engeller.	①	②	③	④	⑤
4. İş yaşamındaki (mevzuattaki) gelişmeleri takip ederim.	①	②	③	④	⑤
5.İşimi severek yaparım.	①	②	③	④	⑤
6.İşimi yaparken israfı önlemeye çalışırım.	①	②	③	④	⑤
7.Mesleki yenilikleri dosya takibinde kullanırım.	①	②	③	④	⑤
8.Bu mesleği yaptığım için gurur duyuyorum.	①	②	③	④	⑤
9.Çalışma ortamında zamanımı etkili kullandığımda kendimi mutlu hissederim.	①	②	③	④	⑤
10.Mesleki gelişim için bilimsel etkinlikleri takip ederim.(kongre, kurs, seminer, eğitimler vb.)	①	②	③	④	⑤
11.Gümrük komisyonculuğunu (bu işi) zorunlu olduğum için yapıyorum.	①	②	③	④	⑤
12.Diğer çalışma arkadaşlarımdan eksik bıraktığı işleri tamamlamak zorunda kalırım.	①	②	③	④	⑤
13. Ekip üyeleri arasında iyi bir iletişimimiz olduğunu düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤
14. Gereksinim duyduğumda üstlerime rahatlıkla ulaşırım.	①	②	③	④	⑤
15. İş yükümün fazla olmasının temsil ettiğim müşterimin (ithalatçı ya da ihracatçı firmanın) memnuniyetini azalttığını düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤
16. Ekip üyelerinin işlerini zamanında yerine getirmemesi işlerimi aksatır.	①	②	③	④	⑤
17.Sorumlu şefimin işlerimi yakından kontrol etmesinden rahatsız olurum.	①	②	③	④	⑤
18.İşimle ilgili sorunlar yaşadığımda grup yöneticimin	①	②	③	④	⑤

(şefimin) yanımda olduğunu hissederim.					
19. Grup yöneticimin (şefimin) davranışları çalışma isteğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
20. Çalıştığım birimde ekip üyelerinin (müşavirler ve yöneticilerin) müşteri temsilciliğine değer verdiklerin düşünürüm.	①	②	③	④	⑤
21. Aşırı iş yoğunluğu içerisinde çalışmam, hata yapmamı kolaylaştırır.	①	②	③	④	⑤
22. Çalışma saatleri içerisinde dinlenmem için gerekli izin verilmemesi verimimi olumsuz etkiler.	①	②	③	④	⑤
23. İsteğim dışında normal mesai saatlerinden fazla çalışmaktan hoşlanmam.	①	②	③	④	⑤
24. Çalışacağım birime uyumum sağlanmadan, dosya sorumluluğunun verilmesi stres yaratır.	①	②	③	④	⑤
25. Dosya kayıt ve dokümantasyon sisteminin çok ayrıntılı olmasının iş yükümü arttırdığını düşünüyorum.	①	②	③	④	⑤
26. Kendi departmanım dışında, yardım amacı ile görevlendirilmek çalışma isteğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
27. Çalıştığım birimin fizik ve teknik alt yapısındaki eksikliklerin (ofisin darlığı, ısınma, aydınlatma, bilgisayarlar fotokopi makineleri vb) dosya takibini aksattığını düşünürüm.	①	②	③	④	⑤
28. Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	①	②	③	④	⑤
29. Başarılarım ödüllendirilir.	①	②	③	④	⑤
30. Bu kurumda ilerleme/yükselme fırsatlarımın sınırlı olması, çalışma isteğimi azaltır.	①	②	③	④	⑤
31. Çalıştığım kurumda iş güvencemin olmamasından huzursuz olurum.	①	②	③	④	⑤
32. Sorumluluklarım ile uyumlu yetkilerin verilmemesi işimi aksatır.	①	②	③	④	⑤
33. Çalıştığım kuruma çalışanların sosyal etkileşimlerini güçlendiren aktivitelere (yemek, piknik vb.) önem verildiğini düşünürüm.	①	②	③	④	⑤
34. Çalıştığım birimde yöneticiler, çalışanlar için huzurlu bir çalışma ortamı sağlamaya gayret ederler.	①	②	③	④	⑤
35. Kurumumuzdaki tepe yöneticilerinin müşteri temsilcilerine (çalışanlara) eşit ve adil davrandığını düşünürüm.	①	②	③	④	⑤
36. Bayram vb. özel günlerde ek ücret /izin verilmesine karşın, çalışmaktan hoşlanmam.	①	②	③	④	⑤
37. Yöneticilerim kişiliğimi zedeleyici tepkilerde bulunmaz.	①	②	③	④	⑤
38. İş dağılımım yapılırken isteklerim dikkate alınır.	①	②	③	④	⑤