



**T.C.**

**BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN  
PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ STRESİNİN  
DÜZENLEYİCİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ:  
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Mesut ÖZÜDOĞRU  
175012003**

**Tez Danışmanı:**

**Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM**

**Bandırma 2019**



**T.C.  
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**Yüksek Lisans Tezi**

**SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN  
PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ STRESİNİN  
DÜZENLEYİCİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ:  
SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Mesut ÖZÜDOĞRU  
175012003**

**Tez Danışmanı:**

**Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM**

**Bandırma 2019**

## YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAYI

Bandırma Onyedli Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İşletme Tezli Yüksek Lisans Programında Yüksek Lisans öğrencisi Mesut ÖZÜDOĞRU tarafından Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM danışmanlığında hazırlanan “Sanal Kaytarma Ve İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresinin Düzenleyici Etkisinin İncelenmesi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma” başlıklı tez aşağıdaki jüri üyeleri tarafından 07/03/2019 tarihinde yapılan Tez Savunma Sınavında oyçokluğu/oybirliği ile başarılı bulunmuş ve Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

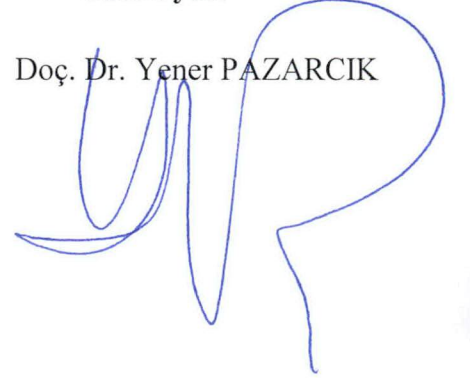
### Jüri-Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM



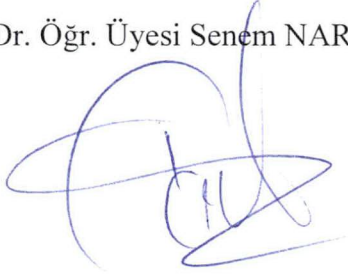
### Jüri Üyesi

Doç. Dr. Yener PAZARCIK



### Jüri-Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Senem NART



## **ETİK BEYAN**

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ  
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**

**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Bu belge ile, bu tezdeki bütün bilgilerin akademik kurallara ve etik ilkelere uygun olarak toplanıp sunulduğunu beyan ederim. Bu kural ve ilkelerin gereği olarak, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce ve sonuçları andığımı ve kaynağını gösterdiğimi ayrıca beyan ederim. (07/03/2019)

Mesut ÖZÜDOĞRU

## ÖZET

### SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ STRESİNİN DÜZENLEYİCİ ETKİSİNİN İNCELENMESİ: SAĞLIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Mesut ÖZÜDOĞRU

Bu araştırmanın amacı iş stresinin, sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını belirlemektir. Bu amacı gerçekleştirmek için “Sanal Kaytarma”, “İşgören Performansı” ve “İş Stresi Ölçekleri” Balıkesir ilinde kamuda görevli 402 sağlık çalışanına uygulanmıştır. Toplanan veriler üzerinde frekans analizi, faktör analizi, güvenilirlik analizi, normallik testi, korelasyon analizi ve regresyon analizi testleri uygulanmıştır. Korelasyon analizi sonucuna göre sanal kaytarma, işgören performansı ve iş stresi arasında anlamlı ilişkilerin olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucunda iş stresinin, sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi üzerinde düzenleyici etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Yöneticiler ve yapılacak araştırmalar için önerilerde bulunulmuştur. Araştırmanın bulgularının literatüre ve uygulayıcılara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Sözcükler:** Sanal Kaytarma, Sanal Aylaklık, İşgören Performansı, Çalışan Performansı, İş Stresi.

## ABSTRACT

### INVESTIGATION OF THE MODERATOR EFFECT JOB STRESS ON THE RELATIONSHIP BETWEEN CYBERLOAFING AND EMPLOYEE PERFORMANCE: A RESEARCH ON HEALTH SECTOR

Mesut ÖZÜDOĞRU

The aim of this study is to investigate the moderator effect job stress on the relationship between cyberloafing and employee performance. With this aim, “Cyberloafing”, “Employee Performance” and “Job Stress” scales have been applied 402 health public employee in Balıkesir. Frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, test for normality, correlation analysis, and regression analysis have been applied on the collected data. As a result of correlation analysis, significant relationships among cyberloafing, employee performance and job stress has been detected. According to regression analyze, the moderator effect of job stress has been determined on the relationship between cyberloafing and employee performance. Managerial and further research implications are provided. It is thought that the findings of this study can contribute to both literature and applicator.

**Keywords:** Cyberloafing, Cyberslacking, Employee Performance, Worker Performance, Job Stress.

## ÖNSÖZ

Örgütlerin başarısı ya da başarısızlığı, işgörenlerin performansı ile doğrudan ilişkilidir. Örgütlerin en önemli unsuru olan işgörenlerin, performanslarını etkileyen çeşitli unsurlar bulunmaktadır. İşgörenlerin iş yerinde interneti iş dışı amaçlar için kullanması olarak tanımlanan sanal kaytarma ile iş stresi, performansı etkileyen unsurlar olarak görülmektedir. Araştırma kapsamında sanal kaytarma davranışları ile işgörenlerin performansı arasındaki ilişkide iş stresinin etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Literatürde değişkenler arasındaki bu ilişkiyi araştıran bir çalışmanın bulunmaması bu çalışmayı önemli kılan en önemli nedendir.

Bu çalışmanın bütün süreçlerinde, yer ve zaman gözetmeksizin ilgisini ve desteğini esirgemeyen tez danışmanım Sayın Dr.Öğr.Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM'a, yönlendirme ve yardımlarını esirgemeyen sevgili hocalarım Doç.Dr. Yener PAZARCIK ve Dr.Öğr. Üyesi Senem NART'a ve maddi ve manevi desteğini hep yanımda hissettiğim eşim Ayşe ÖZÜDOĞRU'ya sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

**Mesut ÖZÜDOĞRU**

**Bandırma 2019**



## İÇİNDEKİLER

<b>YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAYI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ETİK BEYAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ÖZET.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>ÖNSÖZ.....</b>	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER .....</b>	<b>vii</b>
<b>TABLolar .....</b>	<b>xi</b>
<b>ŞEKİLLER .....</b>	<b>xii</b>
<b>KISALTMALAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
<b>BİRİNCİ BÖLÜM.....</b>	<b>5</b>
<b>SANAL KAYTARMA .....</b>	<b>5</b>
1. Sanal Kaytarma Kavramı .....	5
2. Sanal Kaytarma Kavramsal Çerçeve .....	7
2.1. Ego Tükenmesi Teorisi .....	7
2.2. Planlı Davranış Teorisi (PDT) .....	7
2.3. Sapkın İşyeri Davranışı (Deviant Workplace Behaviour) Olarak Sanal Kaytarma.....	8
2.4. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı (Counterproductive Work Behaviour) Olarak Sanal Kaytarma.....	10
3. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Sınıflandırılması .....	10
3.1. Blanchard ve Henle Tarafından Yapılan Sınıflandırma .....	10
3.2. Lim ve Teo Tarafından Yapılan Sınıflandırma.....	11
3.3. Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria (2004) Tarafından Yapılan Sınıflandırma .....	11
3.4. Ramayah (2010) Tarafından Yapılan Sınıflandırma .....	12
4. Sanal Kaytarma Davranışlarının Sınıflandırılması.....	12
5. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Etkileri .....	12
5.1. Sanal Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumlu Etkileri.....	13
5.2. Sanal Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumsuz Etkileri .....	13
6. Sanal Kaytarma Davranışının Öncülleri.....	14
6.1. Örgütsel Etkenler .....	14
6.1.1. Örgütsel Politikalar .....	15
6.1.1.1. İnternet Politikası .....	16
6.1.1.2. Kendi Bilgisayarını Getir Politikası .....	16
6.1.1.3. Yeni Çalışma Yolu .....	16
6.2. İşle İlgili Etkenler .....	17
6.2.1. İşle İlgili Talep ve Kaynaklar.....	17

6.2.2. İş ve Aile Etkileşimi.....	17
6.3. Kişisel Etkenler.....	17
7. Sanal Kaytarma Yapanların Ayırt Edici Özellikleri (Karakteristikleri) .....	18
8. Sanal Kaytarma Davranışlarının Kontrolü .....	18

## **İKİNCİ BÖLÜM .....19**

### **İŞGÖREN PERFORMANSI .....19**

1. Performans Kavramı.....	19
2. Performansın Boyutları .....	19
2.1. Görev Performansı.....	20
2.2. Bağlamsal Performans .....	20
3. Performans İle İlgili Bakış Açılıarı .....	21
4. İşgören Performansı .....	21
5. İşgören Performansını Etkileyen Faktörler .....	22
5.1. İş Tatmini.....	22
5.2. Çevresel Faktörler.....	22
5.3. Motivasyon .....	23
5.4. Stres .....	23
6. Performans Değerlendirme.....	24
6.1. Performans Değerlendirmenin Amaçları .....	24
6.2. Performans Değerlendirme Süreci.....	25
6.3. İşgören Performansı Değerlendirme Araçları.....	25

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM .....27**

### **İŞ STRESİ.....27**

1. Stres Kavramı .....	27
2. Stres Teorileri .....	28
2.1. Savaş Ya Da Kaç (Fight or Flight) .....	28
2.2. Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome - GAS).....	29
2.2.1. Alarm Aşaması.....	29
2.2.2. Direnme Aşaması .....	30
2.2.3. Tükenme Aşaması .....	30
3. İş Stresi Teorileri .....	30
3.1. İş Talepleri - Kontrol Teorisi (The Job Demands - Control Model) .....	31
3.2. Kişi Çevre Uyumu Modeli (Person - Environment Fit Model).....	32
4. İş Stresine Neden Olan Faktörler .....	32
4.1. Fiziksel Çevre .....	33
4.1.1. Gürültü .....	33
4.1.2. Aydınlatma.....	33
4.1.3. Isınma ve Havalandırma .....	33

4.2. Örgütsel Faktörler .....	34
4.2.1. Mesleki Farklılıklar .....	34
4.2.2. Rol Belirsizliği .....	34
4.2.3. Rol Çatışması .....	35
4.2.4. Aşırı İş Yükü ve Az Çalışma .....	35
4.3. Bireysel Faktörler .....	35
4.3.1. Kişilik .....	35
4.3.2. Diğer Faktörler .....	36
5. Stresin Yol Açtığı Sonuçlar .....	36
5.1. İşe Gelmeme ve İşten Ayrılma .....	37
5.2. Alkol ve Uyuşturucu Bağımlılığı .....	37
5.3. Saldırganlık .....	37
5.4. Sağlık Sorunları .....	37
5.5. Tükenmişlik .....	38
<b>DÖRDÜNCÜ BÖLÜM .....</b>	<b>39</b>
<b>DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ .....</b>	<b>39</b>
1. Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki .....	39
2. Sanal Kaytarma ve İş Stresi Arasındaki İlişki .....	40
3. İş Stresi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki .....	41
4. Sanal Kaytarma, İşgören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişki .....	43
<b>BEŞİNCİ BÖLÜM .....</b>	<b>46</b>
<b>SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ STRESİNİN DÜZENLEYİCİ ETKİSİ .....</b>	<b>46</b>
1. Araştırmanın Yöntemi .....	46
1.1. Araştırmanın Modeli .....	46
1.2. Evren ve Örneklem .....	47
1.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri .....	48
2. Bulgular ve Yorumlar .....	50
2.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular .....	50
2.2. Güvenirlilik Analizine İlişkin Bulgular .....	51
2.3. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik Testleri .....	52
2.3.1. Ölçeklere İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Testi .....	53
2.3.2. Ölçeklere İlişkin Bartlett's Küresellik Testi .....	53
2.4. Faktör Analizine İlişkin Bulgular .....	54
2.4.1. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları .....	54
2.4.2. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları .....	56
2.4.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları .....	56
2.5. Normallik Testi .....	58
2.6. Korelasyon Analizi Sonuçları .....	59

2.7. Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları .....	60
2.8. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları .....	60
2.9. Düzenleyicilik Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Regresyon Analizi .....	62
<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>70</b>
1. Sonuç .....	70
2. Öneriler.....	71
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>74</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>85</b>
EK 1: Anket Formu .....	85



## TABLULAR

<b>Tablo 1.1.</b> : Sanal Kaytarma İle İlgili Olarak Kullanılan Diğer Terimler .....	6
<b>Tablo 1.2.</b> : PDT ve Sanal Kaytarmaya İlişkin Temalar .....	8
<b>Tablo 1.3.</b> : Sapkın İşyeri Davranışlarının Sınıflandırması.....	9
<b>Tablo 2.1.</b> : Performans İle İlgili Bakış Açıları.....	21
<b>Tablo 3.1.</b> : A ve B Tipi Kişilik Özellikleri .....	36
<b>Tablo 5.1.</b> : Balıkesir İli Sağlık Personeli Sayıları .....	48
<b>Tablo 5.2.</b> : Demografik Değişkenlere Ait Bulgular .....	51
<b>Tablo 5.3.</b> : Ölçeklere Ait Güvenirlilik Katsayıları, Ortalamalar ve Standart Sapmalar..	52
<b>Tablo 5.4.</b> : Ölçeklere İlişkin KMO Testi Sonuçları .....	53
<b>Tablo 5.5.</b> : Ölçeklere İlişkin Barlett's Küresellik Testi Sonuçları.....	53
<b>Tablo 5.6.</b> : Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.....	55
<b>Tablo 5.7.</b> : İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları .....	56
<b>Tablo 5.8.</b> : İş Stresi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları .....	57
<b>Tablo 5.9.</b> : Normallik Testi Sonuçları.....	58
<b>Tablo 5.10.:</b> Değişkenler Arasındaki Çoklu Korelasyon Analizi .....	59
<b>Tablo 5.11.:</b> İş Stresi ve İşgören Performansı İlişkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları .....	60
<b>Tablo 5.12.:</b> Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı İlişkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları.....	61
<b>Tablo 5.13.:</b> Sanal Kaytarma ve İş Stresi İlişkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları .....	62
<b>Tablo 5.14.:</b> Hipotez 6 'ya İlişkin Analiz Sonuçları .....	63
<b>Tablo 5.15.:</b> Hipotez 7 'ye İlişkin Analiz Sonuçları .....	65
<b>Tablo 5.16.:</b> Hipotez 8 'e İlişkin Analiz Sonuçları .....	67
<b>Tablo 5.17.:</b> Hipotezlere Ait Sonuçlar .....	69

## ŞEKİLLER

Şekil 1.1.: Sanal Kaytarmanın Öncülleri .....	15
Şekil 2.1.: Performans Değerlendirme Süreci .....	25
Şekil 3.1.: İş Talep Kontrol Modeli .....	31
Şekil 4.1.: Stres Performans İlişkisinde U Modeli .....	42
Şekil 5.1.: Araştırma Modeli .....	46
Şekil 5.2.: Sanal Kaytarma ile İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresin Düzenleyici Etkisi .....	64
Şekil 5.3.: İnternette Gezinme Faaliyetleri ile İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresin Düzenleyici Etkisi .....	66
Şekil 5.4.: E-posta Faaliyetleri ile İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresin Düzenleyici Etkisi .....	68

## KISALTMALAR

<b>ABD</b>	: Amerika Birleşik Devletleri
<b>PDT</b>	: Planlı Davranış Teorisi
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>TKY</b>	: Toplam Kalite Yönetimi
<b>TÜİK</b>	: Türkiye İstatistik Kurumu
<b>KMO</b>	: Kaiser-Meyer-Olkin
<b>KFA</b>	: Keşfedici Faktör Analizi
<b>İGF</b>	: İnternette Gezinme Faaliyetleri

# GİRİŞ

## Araştırmanın Problemi

Örgütlerin belirlediği amaçlara ulaşabilmesindeki en önemli unsurdur. Örgütlerin başarısı ya da başarısızlığı işgörenlerin performansına bağlı olduğu için, performans üzerinde olumlu ya da olumsuz etkisi bulunan unsurların belirlenmesi hayati önem arz etmektedir. Çalışanların sanal kaytarma davranışları ve iş stresi, performanslarını etkileyen unsurlardan bazıları olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bilişim teknolojilerinin hızlı gelişimi ve örgütler üzerindeki etkisinin artmasıyla birlikte ortaya çıkan sanal kaytarma kavramı, son yıllarda araştırmacıların dikkatini çeken bir konu haline gelmiştir. Sanal kaytarma, çalışanlar tarafından iş yerindeki internetin kişisel amaçlar için, iş dışı kullanılması olarak tanımlanmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008 : 1068). İşgörenlerin sanal kaytarma davranışları ile performansları arasındaki ilişki konusunda yapılan çalışmalarda farklı sonuçların elde edildiği görülmektedir. Bazı çalışmalarda bu davranışların çalışanlar üzerinde yenilenme etkisi bulunduğu ve bu etki ile çalışanların işe daha iyi odaklandıkları belirtilmiştir. Ancak bu görüşün aksine bazı araştırmalarda ise bu davranışların işgörenlerin performansı üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

İşgörenlerin performansını etkileyen bir diğer unsur da çağımızın en büyük problemlerinden biri olarak görülen strestir. Her mesleğin ya da işin doğasında bulunan stres, belli bir seviyeye kadar çalışanların performansını olumlu yönde etkilerken, aşırı düzeylerde ise olumsuz yönde etkilemektedir (Kyriacou, 2001 : 33). Araştırmanın örneklemini oluşturan sağlık sektörü çalışanlarının yoğun stres altında çalıştığı belirtilmektedir (Şahin ve Batıgün, 1997 : 62). Sağlık personelinin sanal kaytarma davranışlarının performansları üzerindeki etkisinde iş stresinin düzenleyici etkisi olduğu öngörülmektedir. Bu etki veya ilişkinin yönünü ve gücünü belirlemek, çalışmanın problemini oluşturmaktadır. Çalışmanın, sanal kaytarma ve işgören performansı



ilişkisinde iş stresinin düzenleyici etkisini araştıran ilk çalışma olması nedeniyle literatüre önemli katkısı olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışma yedi bölümden oluşmaktadır. Giriş bölümünde, araştırmanın problemi, amaçları, önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve ilgili kavramlar açıklanmıştır.

Çalışmanın bir, iki ve üçüncü bölümlerinde, araştırma değişkenleri olan sanal kaytarma, işgören performansı ve iş stresi kavramları incelenmiş, Türkçe ve İngilizce literatür taraması yapılarak konularla ilgili kavramsal alt yapı açıklanmıştır. Araştırmanın dördüncü bölümünde ise değişkenler arası ilişkiler incelenmiştir.

Çalışmanın beşinci bölümünde ise elde edilen verilerin analizi sonucu ortaya çıkan bulgular paylaşmakta ve yorumlanmaktadır. Araştırma kapsamında, değişkenler arasındaki ilişkilerinin belirlenmesi için korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği keşfedici faktör analizi (KFA) ile test edilmiştir. İş stresi değişkeninin düzenleyici (moderatör) etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır.

Çalışmanın son bölümünde ise araştırma neticesinde elde edilen sonuçlar yorumlanarak, yöneticiler ve yapılacak araştırmalar için önerilerde bulunulmuştur.

### **Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, sanal kaytarma davranışları ile işgörenlerin performansları arasındaki ilişkiyi ve bu ilişki üzerinde iş stresinin düzenleyici (moderatör) etkisini incelemektir. Bu amacı gerçekleştirebilmek için araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

- Sanal kaytarma ile işgören performansı arasında bir ilişki var mıdır?
- İş stresi ile sanal kaytarma arasında bir ilişki var mıdır?
- İş stresi ile işgören performansı arasında bir ilişki var mıdır?

- Sanal kaytarma ile işgören performansı arasındaki ilişkide iş stresinin düzenleyici bir etkisi var mıdır?

#### Araştırmanın Önemi

Araştırmada sanal kaytarma, işgören performansı ilişkisinde iş stresinin düzenleyici etkisi incelenmektedir. Literatürde, değişkenler arasındaki bu ilişkiyi araştıran bir çalışma bulunmaması, bu çalışmayı önemli kılan en önemli nedendir. Ayrıca literatürde sanal kaytarma ile iş stresi arasındaki ilişkiyi araştıran sınırlı sayıda çalışmanın bulunması da araştırmayı önemli kılan bir diğer nedendir.

#### Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmanın varsayımları aşağıda belirtilmektedir;

- Anketlerin katılımcılar tarafından doğru ve samimi bir şekilde yanıtlandığı varsayılmıştır.
- Anketlerin ölçülmek istenen özellikler için uygun olduğu varsayılmıştır.
- Örneklemenin araştırma değişkenleri için uygun olduğu varsayılmıştır.
- Elde edilen verilerine uygulanan istatistiksel analiz yöntemlerinin araştırmanın amacına uygun olduğu varsayılmıştır.

#### Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın sınırlılıkları aşağıda belirtilmektedir;

- Araştırma evreninin Balıkesir ilindeki kamu sağlık çalışanlarıyla sınırlı tutulması,
- Çalışanların, sanal kaytarma davranışlarını ifade etmekten kaçınmaları,
- Araştırmanın verilerinin sadece sağlık sektörü çalışanlarından elde edilmesi.

## **Tanımlar**

**Sanal Kaytarma:** Sanal kaytarma, çalışanların istemli olarak, örgütlerinin internetini kullanarak, mesai saatlerinde kişisel amaçlar için, işle ilgisi olmayan web sitelerini ziyaret etmesi, kişisel e-posta adresini kontrol etmesi ( e-posta almak ve göndermek dahil), internetin suistimal edilmesi olarak tanımlamıştır (Lim, 2002 : 677).

**İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing):** Mesai saatleri içerisinde, işletmenin internet erişimini kullanarak işle ilgisi olmayan internet sitelerinde dolaşmak (Lim ve Teo, 2005 : 1085).

**E-posta Faaliyetleri (E-mailing):** Mesai saatleri içerisinde, işle ilgisi olmayan e-posta alma, gönderme ve kontrol etme faaliyetlerini kapsamaktadır (Lim ve Teo, 2005 : 1085).

**Performans:** Belirli bir zaman diliminde yapılan faaliyetlerin, işletmenin amaçlarına ulaşmasındaki katkı derecesidir (Akal, 1992 : 1).

**İşgören Performansı:** İşgörenlerin gereksinimlerini tatmin etmek amacıyla çalıştıkları kurumda görev ve sorumluluklar üstlenmesi sonucunda, istediklerine ulaşmak için zaman ve çaba harcamasıdır (Barutçugil, 2002 : 40).

**Stres:** Bireylerin huzuru için bir tehlike işareti ve uyarı olarak algılanan olaylara gösterilen fizyolojik ve psikolojik tepkidir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008 : 329).

**İş Stresi:** Her türlü baskı karşısında çalışanların algıladıkları rahatsızlıklardır (Ekmekçi, 2014: 378).

**Düzenleyici Etki:** Düzenleyici etki ya da düzenleyici değişken (moderator) bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini etkileyen niceliksel ya da niteliksel bir değişkendir (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 298).

# BİRİNCİ BÖLÜM

## SANAL KAYTARMA

Bu bölümde sanal kaytarma kavramı, sanal kaytarma davranışlarını açıklamak için kullanılan teoriler, sanal kaytarma faaliyetlerinin sınıflandırılması, sanal kaytarma davranışlarının örgütler üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri, sanal kaytarma davranışlarının öncülleri, sanal kaytarma yapanların ayırt edici özellikleri ve sanal kaytarma davranışlarının kontrolü gibi konular ele alınmıştır.

### 1. Sanal Kaytarma Kavramı

Günümüzde bilişim teknolojilerinin kullanımı her alanda hızlı bir şekilde artmaktadır. TÜİK tarafından yapılan araştırmaya göre, 10 ve daha fazla çalışanı bulunan işletmelerin internet erişim oranı %95,3 olarak tespit edilmiştir (TÜİK, 2018a). Bu orandan anlaşılacağı üzere, işletmelerin neredeyse hepsi, faaliyetlerini gerçekleştirebilmek için internet erişimine ihtiyaç duymaktadır. İşletmelerin yanında bireylerin de internet kullanımı, akıllı telefonların da etkisiyle son yıllarda artmıştır. TÜİK verilerine göre, 2005 yılında bireylerin internet kullanım oranı %27,8 iken, 2018 yılında ise %90,7 olarak tespit edilmiştir (TÜİK, 2018b). Bilişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanımı işletmelere birçok fayda sağlamakla birlikte, çalışanlar tarafından internet erişimi, mesai saatleri içerisinde kişisel amaçlar için kullanılarak, çalışma zamanı suistimal edilebilmektedir. Bu davranış literatürde araştırmacılar tarafından sanal kaytarma olarak tanımlanmıştır. ABD’de yapılan bir araştırmaya göre 34 milyon çalışanın haftada 200.6 milyon saat sanal kaytarma yaptığı tespit edilmiştir (Blanchard ve Henle, 2008 : 1068).

Literatüre bakıldığında yazım dili İngilizce olan çalışmalarda sanal kaytarma kavramı, “cyberslacking”, “cyberloafing”, “cyber deviance”, “cyberdeviancy”, “personal web usage” ve “cyberbludging”, yazım dili Türkçe olan çalışmalarda ise, “sanal kaytarma”, yanı sıra “sanal aylaklık”, “sanal tembellik”, “siber kaytarma”, ve “siber aylaklık” olarak kullanılmaktadır.

Literatürü incelediğimizde, sanal kaytarma kavramı ile ilgili olarak, araştırmacılar tarafından çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Bu tanımlamalardan bazıları aşağıda belirtilmiştir.

Sanal kaytarma, çalışanların istemli bir şekilde, şirketlerinin internetini kullanarak, mesai saatlerinde kişisel amaçlar için, işle ilgisi olmayan web sitelerini ziyaret etmesi, kişisel e-posta adresini kontrol etmesi ( e-posta almak ve göndermek dahil), internetin suistimal edilmesidir (Lim, 2002 : 677).

Sanal kaytarma, çalışanların şirket tarafından temin edilen e-posta ve interneti mesai saatlerinde iş dışı amaçla kullanmasıdır (Blanchard ve Henle, 2008 : 1068).

Askew (2012 : 13) sanal kaytarma kavramını genişleterek internet dışında herhangi bir teknoloji ürününün mesai saatlerinde kişisel kullanımını da sanal kaytarma olarak tanımlamıştır. Bunun yanında yukarıdaki tanımlamalar tüm çalışanları kapsamına rağmen, Askew (2012 : 13) evden ya da uzaktan çalışan kişileri sanal kaytarma tanımına dahil etmemiştir. Bunun nedeni olarak, evden ya da uzaktan çalışan kişilerin kişisel bilgisayar kullanımına neden olan bazı dürtülerle, normal ofis ortamında çalışan kişilerin, kişisel bilgisayar kullanımına neden olan dürtülerin aynı olmasını göstermiş ve sanal kaytarma kavramını şu şekilde tanımlamıştır; evden ya da uzaktan çalışanlar hariç, bir çalışanın, herhangi bir teknoloji ürününü (bilgisayar, cep telefonu, tablet vb.) yöneticisinin iş ile ilgili olmadığını düşünebileceği zarar verici olmayan bir faaliyet için iş yerinde kullanmasıdır (Askew, 2012 : 13).

Literatürde, araştırmacılar tarafından sanal kaytarma kavramına yakın olarak kullanılan bazı terimler bulunmaktadır. Bu terimler Tablo 1.1.'de sunulmuştur.

**Tablo 1. 1. Sanal Kaytarma İle İlgili Olarak Kullanılan Diğer Terimler**

<b>Terimler</b>	<b>Yazar ve Yıl</b>	<b>Tanım</b>
Kişisel İnternet Kullanımı (Personel Use of the Internet)	Moody ve Siponen, 2013	Çalışanların, işyerinde interneti kişisel amaçlar için kullanması
İş Dışı İnternet Kullanımı (Non-work Related Computing)	Pee, Woon, Kankanhalli, 2008	Çalışanların, işyerinde, kişisel amaçları için interneti kullanması
İnterneti Kötüye Kullanma (Internet Abuse)	Woon ve Pee, 2004	Örgüt tarafından temin edilen interneti, çalışanların iş ile ilgisi olmayan amaçlar için kullanması
Değersiz Bilgisayar Kullanımı (Junk Computing)	Guthrie ve Gray, 1996	Örgütün bilgi sistemlerinin, çalışanlar tarafından, örgüt amaçları ile ilgisi olmayan konularda kişisel amaç için kullanılması

## **2. Sanal Kaytarma Kavramsal Çerçeve**

Literatürü incelediğimizde, sanal kaytarma davranışlarını açıklamak için, araştırmacılar tarafından çeşitli teori ve kavramların kullanıldığı görülmektedir.

### **2.1. Ego Tükenmesi Teorisi**

Ego Tükenmesi Teorisinin (Baumeister vd., 2000) sanal kaytarma çalışmalarında en fazla destek gören teori olduğu söylenebilir (Askew vd., 2014 : 510). Ego Tükenmesi Teorisi, iradenin kas gibi olduğunu yani kullandıkça azalacağını, ancak dinlenince tekrar iyileşeceğini önermektedir. Ego Tükenmesi Teorisi sanal kaytarmayı şu şekilde açıklamaktadır; çalışanlar, irade güçleri tükendiğinde, irade gücünü tekrar elde etmek için sanal kaytarma yapmaktadırlar (Askew vd., 2014 : 510). Bu teoriye göre çalışanlar yoruldukları zaman kendilerini yenilemek için sanal kaytarma yoluna başvurumaktadırlar. Bu teori çeşitli araştırmalarda test edilmiş ve destek görmüştür (Prasad vd., 2010; Restubog vd., 2011 ; Wagner vd., 2012 ; Inzlicht ve Schmeichel, 2012). Ancak teori çalışanların yorgunken sanal kaytarma yapmalarını açıklayabilirken, tamamen dinlenmiş durumdayken sanal kaytarma yapma nedenini açıklamada yetersiz kalmıştır.

### **2.2. Planlı Davranış Teorisi (PDT)**

Askew vd. (2014), Sheikh vd. (2015) ve Taneja vd. (2015), sanal kaytarma davranışlarını açıklarken, Planlı Davranış Teorisini (Theory Of Planned Behavior) kullanmışlardır. Ajzen (1991) tarafından geliştirilen bu teoriye göre, kişilerin davranışlarının altında yatan bazı nedenler bulunmaktadır. Bir davranışın ortaya çıkması için ilk olarak davranışa yönelik niyetin oluşması gerekir. Niyeti etkileyen üç temel unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar; kişisel sosyal normlar, tutumlar ve algılanan davranış kontrolüdür. Kişisel sosyal norm, davranışın sergilenmesi ya da sergilenmemesinde algılanan sosyal baskıyı, tutumlar, davranışın kişi tarafından olumlu ya da olumsuz olarak değerlendirilme derecesi, algılanan davranış kontrolü ise kişi tarafından

davranışın sergilenmesindeki zorluk veya kolaylık algısıdır (Örücü ve Özudoğru, 2018 : 68). PDT ve sanal kaytarmaya ilişkin temalar Tablo 1.2. 'de sunulmuştur.

**Tablo 1. 2. PDT ve Sanal Kaytarmaya İlişkin Temalar**

Planlı Davranış Teorisi Boyutları	Sanal Kaytarma İle İlgili Tema
Tutumlar	İnterneti kötüye kullanma İnternet Sapkınılığı Bilgisayar Sapkınılığı Gelir Kaybı Sorumluluk Düşük Örgütsel Etki Düşük Verimlilik Kısa Dinlenme Araları Mutluluk İş ve Meslek Memnuniyeti
Kişisel Sosyal Normlar	Algılanan Yönetimsel Davranışlar Algılanan İş Arkadaşlarının Tutumları Algılanan Örgüt Kültürü Algılanan Kişisel Performans
Algılanan Davranış Kontrolü	Özerklik Gizleme Yeteneği Kontrol Mekanizmaları Müsaitlik Örgüt Politikaları Cezalandırma Yaptırımlar Gözcü Yazılım

**Kaynak:** Holguin, E. S. (2016). Strategies functional managers use to control cyberloafing behaviors. Walden University, Doktora Tezi

### 2.3. Sapkın İşyeri Davranışı (Deviant Workplace Behaviour) Olarak Sanal Kaytarma

Sapkın İşyeri Davranışı; kasıtlı ve gönüllü olarak, örgüt kurallarını ihlal etmek, örgüte ve üyelerine zarar vermek olarak tanımlanır (Robinson ve Bennett, 1995 : 557). Sapkın işyeri davranışları Robinson ve Bennett (1995 : 565) tarafından dört boyutta incelenmiştir.

- **Üretimde Sapma :** Kalite ve miktar olarak yapılması gereken işin yapılmaması
- **Mülkiyette Sapma :** Örgütün izni olmaksızın, çalışan tarafından, örgüte ait mal ve eşyalara zarar verilmesi ya da alınması.
- **Politik Sapma :** Çalışanın, diğer çalışanları kişisel ya da politik olarak karalaması.

• **Kişisel Sapma** : Çalışanın, diğer çalışanlara karşı saldırgan ve düşmanca davranması.

Lim (2002 : 677) sanal kaytarmayı, sapkın işyeri davranışının, “üretimde sapkınlık” alt boyutu içinde sınıflandırmıştır. Sanal kaytarma, erken çıkma, uzun aralar verme, tuvalette uzun süre kalma gibi geleneksel kaytarma faaliyetlerinin yerini alarak işyerlerinde yaygın bir davranış olarak görülmektedir. Kaytarma yapmak isteyen kişilerin ofisten uzun süreli ayrılmalarına gerek kalmamıştır çünkü sanal kaytarma yapanlar bilgisayar başında zamanlarını geçirebilmektedirler (Lim, 2002 : 676). Bazı çalışanlar işle ilgili hiçbir şey yapmadan tüm gününü iş dışı internet kullanarak geçirebilmektedir (Wallace, 2004 : 1). Bu faaliyetlerin sonucu olarak verimlilik azalmaktadır.

Weatherbee (2010 : 40) Sapkın İnternet Davranışlarını, Tablo 1.3.’te görüldüğü gibi Robinson ve Bennett (1995 : 565) tarafından yapılan Sapkın İşyeri Davranışları sınıflandırmasına uyarlamıştır.

**Tablo 1. 3. Sapkın İşyeri Davranışlarının Sınıflandırması**

	<b>AZ ÖNEMLİ</b>	<b>ÖNEMLİ</b>
<b>ÖRGÜTSEL</b>	<u>Üretimde Sapkınlık</u> - Kişisel e-posta - Çevrimiçi bankacılık - Çevrimiçi alışveriş - İnternette gezme	<u>Mülkiyette Sapkınlık</u> - Çevrimiçi bahis oynama - Web pornografisi - Yazılım korsanlığı - Veride sahtecilik - Bilgisayar korsanlığı
<b>BİREYLER ARASI</b>	<u>Politik Sapkınlık</u> - Online dedikodu - İftira atmak - Online siyaset	<u>Kişisel Sapkınlık</u> - Sanal saldırganlık - Sanal taciz - Kimlik hırsızlığı

**Kaynak:** Weatherbee, T. G., “Counterproductive Use of Technology at Work: Information and Communications Technologies and Cyberdeviancy.” Human Resource Management Review, Sayı:1, 2010, s.40.



## **2.4. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı (Counterproductive Work Behaviour) Olarak Sanal Kaytarma**

Spector vd. (2006 : 448) üretkenlik karşıtı iş davranışlarını beş alt boyuta ayırmışlardır. Bu boyutları; kötüye kullanma, üretimden sapma, hırsızlık, sabotaj ve geri çekilme olarak tanımlamışlardır .

Askew vd. (2014 : 511) sanal kaytarma davranışlarını, Üretkenlik Karşıtı İş Davranışının Geri Çekilme alt boyutu kapsamında değerlendirmişlerdir. Geri Çekilme; çalışanın, işine, örgüt tarafından belirlenen süreden daha az zaman ayırmasıdır (Spectator vd., 2006 : 450).

## **3. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Sınıflandırılması**

Sanal kaytarma faaliyetlerini daha iyi anlayabilmek için araştırmacılar, sanal kaytarmanın boyutları üzerinde çalışmışlar ve sanal kaytarmayı çeşitli sınıflandırmalara tabi tutmuşlardır. Bu sınıflandırmalar aşağıda belirtilmiştir.

### **3.1. Blanchard ve Henle Tarafından Yapılan Sınıflandırma**

Blanchard ve Henle (2008 : 1070) sanal kaytarma faaliyetlerini iki seviyede incelemişlerdir.

- **Önemsiz Sanal Kaytarma** : İşyerinde kişisel e-posta almak ve göndermek, haber ve finans sitelerinde gezinti yapmak ve çevrimiçi alışveriş yapmak önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri olarak sınıflandırılmıştır. Önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri örgütlerde uygunsuz bir davranış olarak kabul edilmesine rağmen yöneticiler tarafından tolere edilebilmektedir. Ancak bu faaliyetler örgütler tarafından kontrol edilmediği takdirde, üretkenliği azaltma gibi zararlı etkilere sahip olabilmektedir.

- **Ciddi Sanal Kaytarma** : Yetişkin odaklı siteleri ziyaret etmek, kişisel web sitesiyle ilgilenmek, sohbet siteleri ya da bloglar aracılığıyla diğer kişilerle etkileşime

geçmek, çevrimiçi bahis oynamak ve müzik dinlemek ciddi sanal kaytarma faaliyetleri olarak sınıflandırılmıştır. Ciddi sanal kaytarma faaliyetlerine, önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri ile karşılaştırıldığında, örgütlerde daha az rastlanmaktadır.

### **3.2. Lim ve Teo Tarafından Yapılan Sınıflandırma**

Lim ve Teo (2005 : 1085) sanal kaytarma faaliyetlerini ikiye ayırmışlardır.

- **İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing):** Mesai saatleri içerisinde, işletmenin internet erişimini kullanarak işle ilgisi olmayan internet sitelerinde dolaşmak.

- **E-posta Faaliyetleri (E-Mailing) :** Mesai saatleri içerisinde, işle ilgisi olmayan e-posta alma, gönderme ve kontrol etme faaliyetlerini kapsamaktadır.

Bu sınıflandırma, faaliyet üzerindeki kontrol seviyesi ve faaliyet için gereken çaba ve enerji miktarına dayanmaktadır. Bu sınıflandırma araştırmacılardan ciddi eleştiriler almıştır. Bu eleştirinin nedeni, sınıflandırmanın sadece çalışanın sanal kaytarma yaptığı yolu dikkate alması ve sanal kaytarma faaliyetlerinin sonucunu göz ardı etmesidir (Blanchard ve Henle, 2008 : 1069).

### **3.3. Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria (2004) Tarafından Yapılan Sınıflandırma**

Bu sınıflandırma kapsamında sanal kaytarma faaliyetleri, interneti kullanım amacına göre beş kategoriye ayrılmaktadır.

- Alışveriş ve kişisel amaç için kullanım,
- Bilgi arama ve görüntüleme için,
- Kişiler arası iletişim için,
- İnteraktif eğlence ve zaman geçirme için,
- Kişisel veri indirme için internetin kullanılması (Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria, 2004 : 95).

### **3.4. Ramayah (2010) Tarafından Yapılan Sınıflandırma**

Ramayah (2010 : 296) tarafından sanal kaytarma faaliyetleri dört bölüme ayrılmıştır. Bunlar, kişisel iletişim, kişisel bilgi arama, kişisel veri indirme ve kişisel çevrimiçi alışveriştir. Bu çalışmada Lim ve Teo (2005 : 1085) tarafından yapılan sınıflandırma kullanılacaktır.

### **4. Sanal Kaytarma Davranışlarının Sınıflandırılması**

Van Doorn (2011 : 7) sanal kaytarma davranışlarını, ilgili literatürü inceledikten sonra dört bölüme ayırmıştır.

- **Gelişim Davranışı Olarak Sanal Kaytarma** : Bu çeşit sanal kaytarma davranışları potansiyel bir öğrenim süreci olarak düşünülür. Bu noktada sanal kaytarma davranışı hem çalışan hem de örgüt için gelecekte fayda sağlayacak yeteneklerin gelişimini sağlar ( Belanger ve Van Slyke, 2002 : 64).
- **İyileşme Davranışı Olarak Sanal Kaytarma** : Bu çeşit sanal kaytarma çalışanların sağlığı ile ilgilidir. Sanal kaytarma huzursuzluğu azaltabilir ve çalışan ile örgüt üzerinde olumlu etkilere sahiptir (Lim ve Chen, 2009 : 12).
- **Sapkın Davranış Olarak Sanal Kaytarma** : Sapkın sanal kaytarma davranışı örgüt tarafından genellikle istenmemektedir. Organizasyon için, verimliliği azaltması gibi bazı olumsuz sonuçlara sahiptir.
- **Bağımlılık Davranışı Olarak Sanal Kaytarma** : Bu çeşit sanal kaytarma sorunlu davranışlara neden olmaktadır. Yellowlees ve Mark (2007 : 1448) internet bağımlılığının ciddi iş problemleri nedeniyle gelişebileceğini ve verimliliğin azalması ve depresyonla ilgisi olduğunu belirtmişlerdir.

### **5. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Etkileri**

Çağımızdaki en büyük gelişmelerden birisi internetin ortaya çıkmasıdır. İnternet neredeyse hayatımızın her alanında yer almaktadır. İnternetin bu gelişimi hayatımıza “sanal kaytarma” gibi yeni kavramların girmesine neden olmuştur. Bu kavram son

yıllarda araştırmacıların üzerinde durduğu bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatürde sanal kaytarma üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, bazı çalışmalarda sanal kaytarmanın örgüt ve çalışan üzerindeki olumlu etkilerine bazı çalışmalarda ise olumsuz etkilerine vurgu yapıldığı görölmektedir. Ancak araştırmacılar tarafından bu davranışın örgüt ve çalışan üzerindeki olumsuz etkileri daha çok vurgulanmıştır.

### **5.1. Sanal Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumlu Etkileri**

Vitak vd. (2011 : 1752) kısa süreli sanal kaytarmanın çalışan üzerinde, sıkıntı, bitkinlik ve stresten kurtulma, daha fazla iş memnuniyeti, daha mutlu hissetme ve yenilenme gibi olumlu etkileri olabileceğini belirtmişlerdir. Stanton (2002 : 57) ise interneti daha çok kullanan çalışanların, daha az kullanan çalışanlara göre, iş memnuniyeti düzeyinin daha yüksek olduğunu belirtmiştir. Garrett ve Danziger (2008 : 953) çalışmalarında verimlilik ile sanal kaytarma arasında olumlu bir ilişki tespit etmişlerdir. Oravec (2002 : 61), çalışmasında, sanal kaytarmanın çalışanlar üzerinde bir yenileme etkisi olduğunu ve bu etkinin sonraki görevler için daha fazla enerji ve daha geniş bir bakış açısı sağladığını ifade etmiştir. Çalışanların rutin faaliyetlerden kaçmak ve rahatlamak istediği zamanlarda, sanal kaytarma, yapıcı bir davranış şekli olarak değerlendirilmektedir (Beugre ve Kim, 2006 : 835). Kişisel internet kullanımı iş yerinde stresi azaltan ve ilham veren bir oyuncak olarak düşünölebilir (Anandarajan ve Simmers, 2005 : 777). Örucü ve Yıldız (2014 : 100) sanal kaytarmanın çalışanlara bilgi ortamı sağladığını belirtmişlerdir.

### **5.2. Sanal Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumsuz Etkileri**

Garrett ve Danziger (2008 : 938) giderek artış gösteren sanal kaytarma faaliyetlerinin, örgütler için ciddi maliyetlere sebep olacağını ifade etmişlerdir. Bock ve Ho (2009 : 126) iş dışı internet kullanım aktivitelerinin iş performansını önemli derecede düşörebileceğini kanıtlamışlardır. Jia vd. (2013 : 1) ABD’de sanal kaytarma nedeniyle gerçekteşen üretim kaybının maliyetinin 54 Milyar Dolar ile 84 Milyar Dolar arasında olduğunu bildirmişlerdir. Jandaghi vd. (2015 : 337) sanal kaytarmanın ABD’ye yıllık maliyetinin 183 Milyar Dolar olduğunu tahmin ederken, Son ve Park (2016 : 309) bu

maliyeti iyimser bir tahminle 85 Milyar Dolar olarak öngörmektedirler. Sanal kaytarma davranışının bazı olumsuz etkileri şu şekilde sıralanabilir; disiplin suçları, örgüt gizliliğinin ihlal edilmesi, itibar kaybı, kişisel gizlilik ihlali ve milyarlarca dolar üretim kaybı (Weatherbee, 2010 : 35-36). Sanal kaytarma davranışları üretim kaybına neden olabilir ve internetin verimsiz kullanılması rekabet gücünden yoksun bir örgüt oluşmasını sağlar (Lieberman vd., 2011 : 2192). Sanal kaytarma bilgi güvenliği ve genel işleyişte, casus yazılım gibi bazı sorunlara yol açabilir. Örgüte ait internet ağının hızında yavaşlama, virüs ve zararlı yazılımların sisteme girmesi, marka imajının zedelenmesi, müşteri sadakatinin azalması, örgüte duyulan güven kaybı, sanal kaytarmanın örgütler üzerindeki maliyet kayıplarına neden olan etkenler olarak ortaya çıkmaktadır (Jia vd., 2013 : 1). Sanal kaytarma, örgüt ağına dışarıdan erişimi kolaylaştırarak, güvenlik sorunlarının ortaya çıkmasına neden olabilir (Özler ve Polat, 2012 : 5).

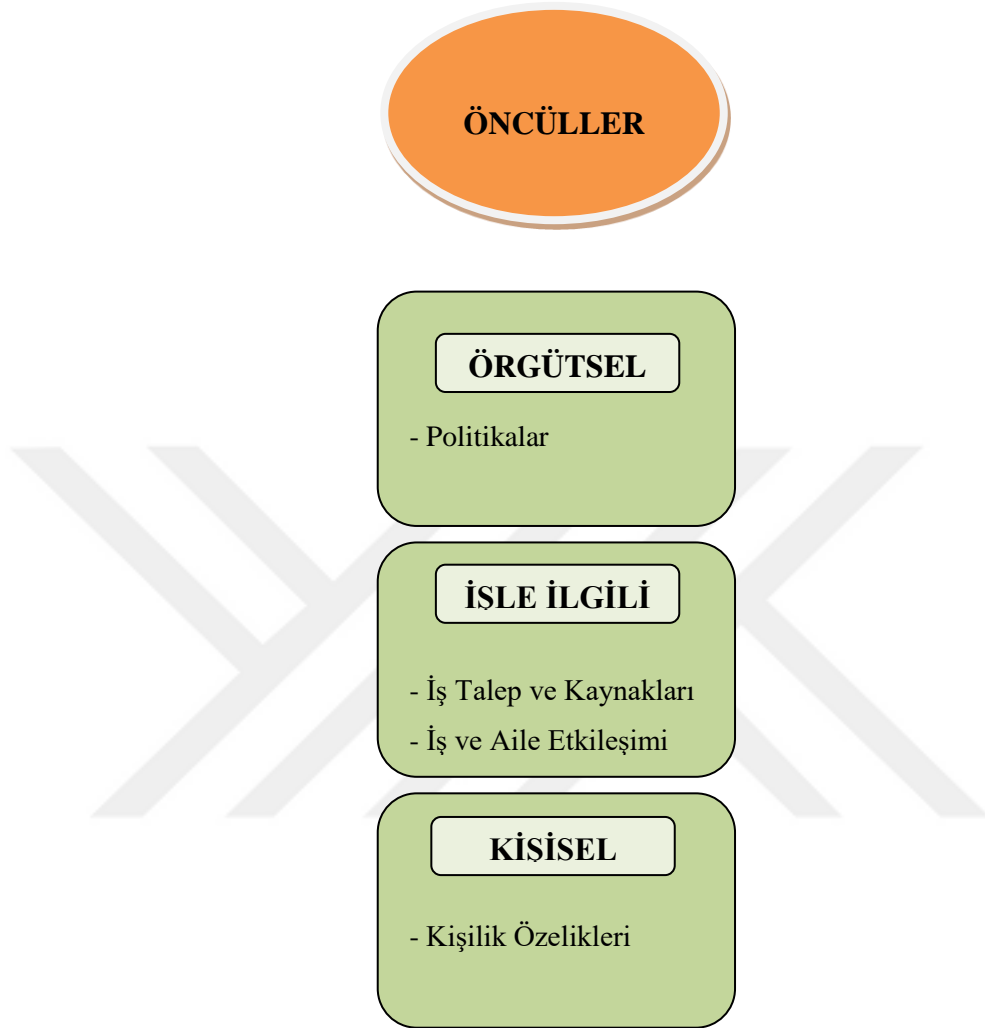
## **6. Sanal Kaytarma Davranışının Öncülleri**

Sanal kaytarma davranışlarının, örgütlerin geliri ve verimliliği üzerindeki olumsuz etkileri ortaya çıktığından beri, birçok araştırma bu davranışı anlamaya odaklanmıştır. Bunun sonucunda, çalışanların ne için sanal kaytarma yaptığı ve bu davranışa iten nedenler keşfedilmiştir. Araştırmacılar, çalışanların ne için sanal kaytarma yaptığını anlamak için Ego Tükenmişlik Teorisi ve Planlı Davranış Teorisini kullanmışlardır. Ayrıca kişilik özellikleri, iş memnuniyeti ve iş özellikleri, araştırmacılar tarafından, sanal kaytarmaya etki eden faktörler olarak ele alınmıştır. Yapılan çalışmalar, sanal kaytarmaya neden olan farklı faktörler olduğunu göstermektedir (Holguin, 2016 : 22).

Van Doorn (2011 : 9), sanal kaytarmaya yakın bir kavram olan üretkenlik karşıtı iş davranışının öncüllerini ( kişisel, işle ilgili ve örgütsel) baz alarak, Şekil 1.1.'de görüldüğü gibi sanal kaytarmanın öncüllerini belirlemiştir. Bu öncüller; örgütsel etkenler, işle ilgili etkenler ve kişisel etkenlerdir.

### **6.1. Örgütsel Etkenler**

Sanal kaytarma davranışının öncüllerinden biri olarak görülen örgütsel etkenleri, örgütlerin izlediği politikalar belirlemektedir. Bu kapsamda, başlık altında örgütlerin politikaları ele alınacaktır.



**Şekil 1.1. Sanal Kaytarmanın Öncülleri**

**Kaynak:** Van Doorn, O. N., (2011), Cyberloafing: A Multi-Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework. Yüksek Lisans Tezi. Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences.

### **6.1.1. Örgütsel Politikalar**

Örgüt politikalarının, sanal kaytarma faaliyetleri üzerinde olumlu ya da olumsuz etkileri olabilmektedir. Van Doorn (2011 : 9) örgütsel politikaları internet politikası, kendi bilgisayarını getir politikası ve yeni çalışma yolları olarak üçe ayırmıştır.

### **6.1.1.1. İnternet Politikası**

Sanal kaytarmanın, çalışan ve örgüt üzerinde olumsuz etkisi olup olmadığı konusunda literatürde fikir birliği sağlanamamış olmasına rağmen, birçok örgütün internet politikası, internet kullanımını kısıtlamak ve kontrol etmek üzerine kurulmuştur. İnternet politikaları, çalışanların davranışlarını düzenlemeyi amaçlar ve sanal kaytarma davranışı üzerinde önemli bir rol oynadığı kanıtlanmıştır (Lim ve Teo, 2005 : 1082). Ancak Blanchard ve Henle (2008 : 1071) ise bu konuda, politikaların, çalışanları etkilemesinin muhtemel olmadığını çünkü çalışanlar tarafından, sanal kaytarma yaparken yakalanmanın tesadüf olarak düşünüldüğünü belirtmişlerdir. Literatürdeki bu karışıklık, örgütlerin, sanal kaytarma ile nasıl başa çıkacakları konusunda karar vermelerini zorlaştırmaktadır. Anandarajan ve Simmers (2005 : 791) ise örgütlerin çalışanların internet kullanımını, serbest bırakmak ile kontrol altında tutmak arasında bir denge kurmalarını tavsiye etmektedirler.

### **6.1.1.2. Kendi Bilgisayarını Getir Politikası**

Kendi bilgisayarını getir politikası, çalışana, örgüt tarafından sağlanan donanım yerine bir bütçeden kendi donanımını almasını mümkün kılan yeni ve pratik bir kavramdır. Bu politika sanal kaytarma davranışlarını etkilediği için öncüllere dahil edilmiştir. Çünkü kendi donanımına sahip çalışanlar, örgüt donanımına sahip çalışanlara nispeten daha fazla sanal kaytarma yapmaktadırlar (Doorn, 2011 : 10).

### **6.1.1.3. Yeni Çalışma Yolu**

Bu politika çalışanlara zaman ve yer açısından esneklik sağlar ve iş yapmaları üzerinde etkiye sahiptir. Kurland ve Bailey (1999 : 64) işyerindeki esneklik konusunu incelemişler ve uygulamadaki zorlukları şu şekilde özetlemişlerdir: performans izleme, yönetsel kontrol ve iş koordinasyonu. Bu kapsamda çalışanların üzerindeki kontrol eksikliği nedeniyle çalışanlar daha fazla sanal kaytarma davranışı sergileyebilirler.

## **6.2. İşle İlgili Etkenler**

İşle ilgili etkenler, işle ilgili talep ve kaynaklar ile iş ve aile etkileşimi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Van Doorn, 2011 : 12).

### **6.2.1. İşle İlgili Talep ve Kaynaklar**

Sanal kayıtma üzerine yapılan çalışmalarda, işle ilgili taleplerin ve kaynakların sanal kayıtma davranışı üzerindeki etkisi de incelenmiştir. Blanchard ve Henle (2008 : 1080) düşük iş talebi olduğu durumlarda, çalışanların sanal kayıtmaya yöneldiğini belirtmişlerdir. Bunun nedeni çalışanların iş saatlerinde boş zamana sahip olmalarıdır. Çalışanlar, yapılacak fazla iş olmadığında, vakit geçirmek için sanal kayıtma yapmaktadır. Ayrıca fazla iş talebi de çalışanların sanal kayıtma yapma ihtimalini arttırmaktadır. İş talebinin hem az hem de fazla olması çalışanların sanal kayıtma davranışlarını arttırmaktadır. Bu nedenle iş talebinde denge sağlandığında, sanal kayıtma davranışları en düşük seviyede gerçekleşecektir (Henle ve Blanchard, 2008 : 393). İş talebinin yüksek, iş kaynaklarının düşük olduğu durumlarda, çalışanların sapkın davranışlara yöneldiği tespit edilmiştir (Lim, 2002 : 676).

### **6.2.2. İş ve Aile Etkileşimi**

Günümüzde artan internet kullanımı nedeniyle çalışanlar işlerine evde de devam edebilmektedirler. Aynı şekilde evle ilgili bazı işlerini de mesai saatlerinde yapabilmektedirler. Janssen vd. (2004: 414) araştırmalarında, yüksek psikolojik iş taleplerinin, iş-aile dengesini negatif etkilediğini ve bu etkinin çalışanın tükenmişlik riskini arttırabileceğini tespit etmişlerdir. Bu nedenle iş ve aile etkileşiminin sanal kayıtma üzerinde dolaylı ya da dolaysız etkisi bulunmaktadır (Van Doorn, 2011 : 13).

## **6.3. Kişisel Etkenler**

Kişilik özellikleri ile internet kullanımı arasındaki ilişki, sanal kayıtma üzerine yapılan çalışmalar için önem arz etmektedir çünkü kişilik özellikleri, çalışanların üretkenlik karşısı iş davranışı ya da internet kullanımı ile ilgili tahminlerde bulunmamızı sağlayabilir. Landers ve Lounsbury (2006 : 288) yaptıkları araştırmalarında, Beş Faktör Kişilik Kuramı (Big Five) ile internet kullanımı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir.



Araştırma sonucunda duygusal dengesizlik (nevrotiklik) ve açıklık ile internet kullanımı arasında bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Ancak uyumluluk, sorumluluk ve dışa dönüklük ile internet kullanımı arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

## **7. Sanal Kaytarma Yapanların Ayırt Edici Özellikleri (Karakteristikleri)**

Literatürde sanal kaytarma yapan işgörenlerin özelliklerini belirlemeye yönelik olarak çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu bölümde bu çalışmalardan elde edilen sonuçlar paylaşılacaktır.

Vitak vd. (2011 : 1755) yaptıkları araştırma sonucunda, daha genç kişilerin, erkeklerin ve ırksal olarak azınlık durumunda bulunan kişilerin, sanal kaytarma davranışları ile pozitif bir ilişkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Everton vd. (2005 : 149) yaptıkları araştırmalarında işine daha az bağlı ve daha fazla dürtüsel hareket eden kişilerin, sanal kaytarma yapma olasılıklarının daha fazla olduğunu tespit etmişlerdir. Chen vd. (2008 : 87) ise özgüven düşüklüğünün, internet bağımlılığı ve interneti suistimal etme davranışlarına olumlu yönde katkı yaptığını tespit etmişlerdir. Wang vd. (2013 : 270) araştırmalarında, yüksek düzeyde rol karmaşası ve rol çatışması yaşayan kişilerin, stresten kurtulmak için, sanal kaytarma yapma olasılıklarının daha yüksek olduğunu, fazla iş yüküne sahip çalışanların ise, sanal kaytarma yapma olasılıklarının daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Lim ve Teo (2005 : 1088) kendilerine adil davranılmadığını düşünen çalışanların, sanal kaytarma yöneldiğini belirtmişlerdir. Blanchard ve Henle (2008 : 1080) iş stresini, sanal kaytarma neden olan etkenlerden biri olarak görmüşlerdir.

## **8. Sanal Kaytarma Davranışlarının Kontrolü**

Sanal kaytarma davranışlarının kontrol edilmesinde çalışanların cezalandırılması etkili bir yol olarak görülmemektedir (Liao vd., 2009 : 49). Cezalandırmanın aksine periyodik izleme yöntemi, sanal kaytarma davranışlarının azaltılmasında etkili bir yöntem olarak görülmektedir (Blanchard ve Henle, 2008 : 1080). Örgüt tarafından yapılan, çalışanların internet kullanımına ilişkin önemli kısıtlamalar, sanal kaytarmanın düşük düzeyde kalmasını sağlamaktadır (Garrett ve Danziger, 2008 : 946). Ayrıca liderlerin, çalışanlara olan fiziksel yakınlığı, çalışanların algıladığı örgütsel kontrolü arttırmakta ve sonuç olarak sanal kaytarma davranışları azaltmaktadır.

## İKİNCİ BÖLÜM

### İŞGÖREN PERFORMANSI

Bu bölümde performans kavramı, performansın boyutları, performansla ilgili bakış açıları, işgören performansı, işgören performansını etkileyen faktörler, performans değerlendirme, performans değerlendirme süreci ve performans değerlendirme araçları gibi konular ele alınmıştır.

#### 1. Performans Kavramı

Performans kavramının tanımlanması, işgören performansı kavramının daha iyi anlaşılmasını sağlayabilir. Kökeni Fransızca olan performans kelimesi, Türk Dil Kurumu Genel Türkçe Sözlüğünde “başarım” olarak tanımlanmıştır. Başarım kavramı ise herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü, kişinin yapabileceği en iyi derece, herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2018). Literatürde performans kavramı ile ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmıştır. Performans, çalışanın belirli bir zaman diliminde, yapması gereken görevi yerine getirdiğinde, elde ettiği sonuçtur. Bu sonuç olumlu ise çalışanın görevinde başarılı yani yüksek performansa sahip, olumsuz ise başarısız, düşük performanslı olarak değerlendirilir (Bingöl, 2003 : 98). Bir başka tanımda ise performans, işgörenin ya da örgütün, amaçlarını gerçekleştirmede, ne kadar başarılı olduğudur (Tınaz, 2005 : 45). Akal (1992 : 1) ise performansı, belirli bir zaman diliminde yapılan faaliyetlerin, işletmenin amaçlarına ulaşmasındaki katkı derecesi olarak tanımlamıştır.

#### 2. Performansın Boyutları

Performans çok boyutlu bir kavramdır. En temel seviye olarak, Borman ve Motowidlo (1997 : 99) tarafından görev ve bağlamsal performans olmak üzere iki boyuta ayrılmıştır.

## 2.1. Görev Performansı

Görev performansı, çalışanın, örgütün temel unsurlarına katkı yaptığı faaliyetlerindeki yeterliliği olarak tanımlanmaktadır. Bu katkı doğrudan (üretim faaliyetlerinde çalışanlar) ya da dolaylı (idari personel) olabilmektedir. Görev performansı da kendi içerisinde çok boyutlu bir kavramdır. Campbell vd. (1996 : 708) tarafından görev performansı beş faktöre ayrılmıştır. Bunlar; işe dayalı görev yeterliliği, işe dayalı olmayan görev yeterliliği, yazılı ve sözlü iletişim yeterliliği, denetim ve yönetimidir.

Bu beş faktörün her biri, işe göre farklılık gösterebilen bazı alt boyutlardan oluşmaktadır. Örneğin yönetim faktörü şu alt boyutlardan oluşmaktadır. Bunlar, planlama ve organize etme, rehberlik, yönlendirme, motive etme ve geri bildirim sağlama, eğitim ve danışmanlık, etkili iletişim ve diğerlerini bilgilendirme (Borman ve Brush, 1993 : 11).

## 2.2. Bağlamsal Performans

Werner (2000 : 4) tarafından bağlamsal performans şu şekilde tanımlanmıştır; bağlamsal performans, görev ve iş süreçlerini hızlandıran, organizasyonun sosyal ve psikolojik çevresine şekil veren kişisel çabalarlardır. Bu bağlamda takım arkadaşlarına yardım etmek, işbirliği ile bireysel ve iş ortamını geliştirici davranışlar göstermek, bağlamsal performansa örnek gösterilebilir (Afacan Fındıklı, 2016 : 40).

Görev performansı ile bağlamsal performans arasındaki başlıca farklar şu şekildedir;

- Görev performansı ile ilgili faaliyetler, işe göre farklılık gösterirken, bağlamsal performans ile ilgili faaliyetler, işler arasında kısmen benzerlik göstermektedir.
- Görev performansı yetenek ile alakalı iken, bağlamsal performans kişilik ve motivasyon ile ilgilidir.
- Görev performansı daha çok kurallarla belirlenmiş olmasına rağmen bağlamsal performans daha çok isteğe bağlıdır (Sonnentag ve Frese, 2002 : 6).

### 3. Performans İle İlgili Bakış Açıları

Araştırmacılar tarafından performansla ilgili farklı bakış açıları benimsenmiştir. En genel seviyede üç çeşit bakış açısı bulunmaktadır (Sonnentag ve Frese, 2002 : 6).

- **Kişisel Farklılıklar Bakış Açısı** : Bu bakış açısına göre performansta meydana gelen farklılıklar, kişisel yeteneklerdeki farklılıklar ile açıklanabilir.
- **Durumsal Bakış Açısı** : Durumsal bakış açısı, performansı destekleyen ya da engelleyen kişisel ve çevresel faktörleri ifade etmektedir.
- **Performans Düzenleme Bakış Açısı** : Performans düzenleme bakış açısı diğer iki bakış açısına göre daha az ilgi çekmektedir. Bu bakış açısı performans sürecine odaklanır. Bu üç bakış açısı karşılaştırmalı olarak Tablo 2.1.'de sunulmuştur.

**Tablo 2.1. Performans İle İlgili Bakış Açıları**

	<b>Kişisel Farklılıklar Bakış Açısı</b>	<b>Durumsal Bakış Açısı</b>	<b>Performans Düzenleme Bakış Açısı</b>
<b>Temel Soru</b>	Hangi özelliklere sahip çalışanlar en iyi performansı göstermektedir?	Hangi durumda çalışanlar en iyi performansı göstermektedir?	Performans süreci nasıl işler? Birey performans sergilerken neler oluyor?
<b>Temel Varsayım ve Buluşlar</b>	Bilişsel Yetenek Motivasyon ve Kişilik	İşin Özellikleri Rol Stresörleri Durumsal Sınırlamalar	Eylem sürecini etkileyen faktörler Yeterli Hiyerarşik Seviye
<b>Performans Geliştirme İçin Öneriler</b>	Eğitim Personel Seçimi Özel Tecrübelerle Karşılaşma	İş Dizaynı	Hedef Belirleme Geri Besleme Yapma Davranış Değişikliği Eylem Sürecinin Geliştirilmesi Eğitim İş Dizaynı

**Kaynak:** Sonnentag, S., Frese, M., "Performance concepts and performance theory, Psychological Management of Individual Performance Germany: John Wiley & Sons,Ltd., 4- 25, 2010, s.9.

### 4. İşgören Performansı

İşgörenler, örgütün en önemli unsurlarıdır. Bir örgütün başarısı yada başarısızlığı, işgörenlerin performansı ile doğrudan ilişkilidir. Bireysel performans örgütler için çok

önemlidir çünkü işgörenlerin performansı ne kadar iyi olursa, örgütte o kadar iyi olacaktır (Benligiray, 2004 : 141). Barutçugil (2002 : 40) tarafından işgören performansı şu şekilde tanımlanmıştır; işgörenlerin gereksinimlerini tatmin etmek amacıyla çalıştıkları kurumda görev ve sorumluluklar üstlenmesi sonucunda, istediklerine ulaşmak için zaman ve çaba harcamasıdır. Rousseau ve McLean (1993 : 8) tarafından işgören performansı, işgörenlerin alacakları ücretin karşılığında, sarf etmeleri gereken çaba olarak tanımlanmıştır. İşgörenlerin performansı bireysel olarak arttığı zaman, işletmenin de performansı artacaktır. Performansı yüksek olan işgörenler, örgütsel performansı artırmakta ve bu artışın sonucu olarak işletmeler için hayati öneme sahip rekabet gücü de artmaktadır (Turunç, 2010 : 253-254). Bu kapsamda örgüt yöneticilerinin işgörenlerin performansını artırmaları gerekmektedir (Kesen ve Sipahi, 2016 : 1929).

## **5. İşgören Performansını Etkileyen Faktörler**

İşgörenlerin performansını birçok faktör etkileyebilmektedir. İşgören performansını etkileyen unsurlar Aydın (2010 : 31) tarafından İş Tatmini, Çevresel Faktörler, Motivasyon ve Stres olmak üzere dört başlık altında incelenmiştir.

### **5.1. İş Tatmini**

İş tatmini, işgörenlerin, işlerinin farklı yönlerine karşı beslemiş oldukları tutumların toplamıdır. Bu kapsamda, çalışanın işine karşı tutumu olumlu ise iş tatmini de olmaktadır; aksi durumda ise tatminsizlik ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda iş tatmini; bir işgörenin işine bakışı, işiyle ilgili rasyonel ve duygusal tepkileri ya da işi hakkında yaptığı değerlendirmelerin sonucudur (Çarıkçı, 2001 : 162).

İşgörenin, işinden tatmini yeterli düzeydeyse, verimli çalışacak, fire ve işgücü devir oranı azalabilecektir (Baysal ve Tekarslan, 1996 : 281).

### **5.2. Çevresel Faktörler**

Çevresel faktörler fiziksel ve organizasyonel faktörler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

- **Fiziksel Faktörler** : Aydınlatma, ısıtma, gürültü, örgütte kullanılan araçlar, havadaki oksijen miktarının düzeyi, rutubet, yardımcı araç ve gereçler, havanın kalitesi gibi unsurlar işgören performansını etkileyen fiziksel özellikler olarak sayılabilir (Üçüncü vd, 2008).

- **Organizasyonel Faktörler** : Örgüt yapısının, takip edilen stratejinin, örgütteki yetki ve görev dağılımının, işgörenlerin çalışma koşullarının performans üzerinde etkisi bulunmaktadır. Bu faktörler; yönetim stratejisi, iş dizaynı ve çalışma koşulları olarak özetlenebilir (Bulut, 2003 : 10).

### 5.3. Motivasyon

İşgören motivasyonu ile performans yakından ilişkilidir (Aydın, 2010 : 38). Yöneticinin, işgörenleri örgüt amaçları doğrultusunda yönlendirmesi ise ancak motivasyon ile olabilecektir. Örgütsel hedeflere ulaşabilmek için işgörenleri çok çalışmaya teşvik etmek tüm yönetimlerin karşılaştığı zorluklardandır. Motivasyonu üst düzeyde olan işgörenler, örgütün belirlediği amaçlara ulaşabilmesindeki en önemli unsurdur (Öğüt vd., 2004 : 1).

### 5.4. Stres

Baltaş (1996 : 221) tarafından stresin tanımı şu şekilde yapılmaktadır; organizmanın fiziksel ve ruhsal sınırlarının tehdit edilmesi ve zorlanması ile meydana gelen ve etkilerini psikolojik ve toplumsal seviyelerde gözlemlenebilen bir durumdur. Literatürde iş stresinin performans üzerinde olumlu ve olumsuz etkileri olduğu tespit edilmiştir. Optimum düzeydeki bir stres, işgöreni motive ederek performansının artmasına neden olurken, aşırı stres ise performansının azalmasına ve başarısızlığa neden olabilmektedir. Bu durum örgütler için yüksek maliyetlere neden olmaktadır (Patel, 1989 : 2).

## 6. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirme, işgörenlerin geçmişteki ya da şu andaki performansının iş standartlarına göre ölçülmesidir (Dessler, 2000 : 282). Performans değerlendirme 1813 yılında ABD’de başlamıştır. 20. yüzyılda büyük şirketlerin ortaya çıkmasıyla birlikte, performans değerlendirme bir iş uygulaması olarak görülmektedir (Li, 2010 : 5). İlk ortaya çıktığı zamanlarda performans değerlendirme, terfi ve maaş yönetimi gibi yönetsel amaçlar için kullanılırken, yetersiz insan kaynakları yönetimi nedeniyle bu sistemden tam olarak fayda sağlanamamıştır (Wiese ve Buckley, 1998 : 235). 1950’li yılların başında, örgütler performans değerlendirmeyi uygulamaya başlamışlardır. Bu periyotta değerlendirme, geçmiş eylemler ve standartları kullanarak, bir dizi boyut üzerinden çalışanların notlandırılması şeklinde yapılmıştır (De Vries vd, 1981 : 12). Bu değerlendirme çalışanların gelişimini göz ardı ettiği için eleştirilere maruz kalmıştır. 1991 yılında Fedor tarafından, çalışanın gelişimine ve geri beslemeye odaklanan bir değerlendirme sistemi önerilmiştir. Wiese ve Buckley, 1998 yılında performans değerlendirmenin finansal amaçlar ve Toplam Kalite Yönetimi gibi birçok amaç için kullanıldığını ifade etmişlerdir. Günümüzde performans değerlendirme, çalışan gelişimini ve ahlak kurallarını da vurgulamaktadır (Sillup ve Klimberf, 2010 : 41).

### 6.1. Performans Değerlendirmenin Amaçları

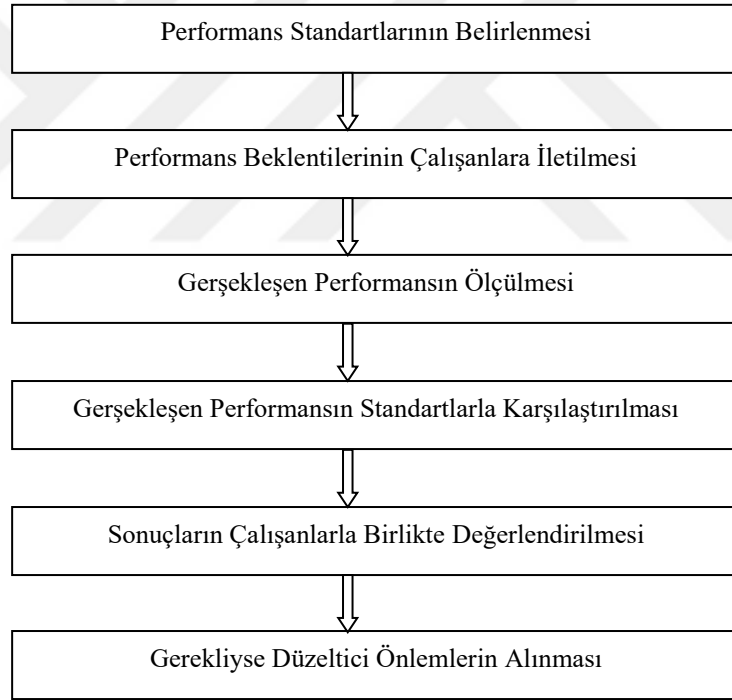
Performans değerlendirme, çalışanlar hakkında terfi ve ücret artışı gibi konularda karar verirken, örgüt için faydalı bilgiler sağlayan en önemli ve vazgeçilmez bir araçtır. Literatürü incelediğimizde, araştırmacılar tarafından performans değerlendirmenin birçok amacı olduğu tespit edilmiştir (Obisi, 2011 : 94). Bu amaçlardan başlıcaları şunlardır:

- Çalışanların eğitim ihtiyacını belirlemek,
- Çalışanların performansını, iletişimini ve motivasyonunu geliştirmek,
- Terfi, tazminat ve iş rotasyonlarını belirlemek,
- Maaş artışlarındaki adalet konusunda örgüte destek sağlamak,

- Çalışanların, yönetici tarafından yönlendirilmesini sağlamak.

## 6.2. Performans Değerlendirme Süreci

Performans değerlendirme, önceden belirlenmiş olan standartlarla, işgörenlerin mevcut performanslarının karşılaştırılması ve değerlendirilmesi süreci olarak tanımlanmaktadır (Tunçer, 2013 : 90). Performans değerlendirme süreci, performans standartlarının belirlenmesi ile başlayan ve değerlendirmeler sonucunda düzeltici önlemlerin alınmasıyla sonuçlanan bir süreçtir. Mamoria ve Gankar (1993 : 94) tarafından tespit edilen performans değerlendirme süreci Şekil 2.1.'de sunulmuştur.



**Şekil 2.1. Performans Değerlendirme Süreci**

**Kaynak :** Mamoria, C. B.,ve Gankar, S. B., “ Personnel Management Himalaya Publishing House.” 193, s.94.

## 6.3. İşgören Performansı Değerlendirme Araçları

Performans değerlendirme sürecindeki en önemli hususlardan birisi, değerlendirme unsuru olan örgütün ve çalışanların yapısına uygun değerlendirme aracının seçilmesidir.



Günümüzde, çalışanlarının performansını ölçmek için kullanılan, birçok performans değerlendirme yöntemi bulunmaktadır. Bu yöntemlerin, bazı avantajları olduğu gibi dezavantajları da bulunmaktadır. Bu yöntemlerden bazıları, 360 Derece Değerlendirme Yöntemi, Grafik Dereceleme Yöntemi, Kritik Olay Tekniği, Davranışsal Gözlem Ölçeği, Harekete Dayalı Değerlendirme Ölçeği, Amaçlara Göre Değerlendirme Yöntemidir (Decenzo ve Robbins, 2002 : 293).



## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### İŞ STRESİ

Bu bölümde stres kavramı, stres ile ilgili teoriler, iş stresi ile ilgili teoriler, iş stresine neden olan faktörler ve stresin yol açtığı sonuçlar ele alınmıştır.

#### 1. Stres Kavramı

Stres sözcüğü, günümüzde sıkça kullanılan kelimelerden birisi olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizcede “kaygı”, “keder”, “acı” anlamına gelen “distress” kelimesinin kısaltması olan stres kelimesinin kökeni, Latince “çekilmiş”, gerilmiş” anlamına gelen “strictus” ve Eski Fransızca “darlık”, “baskı” anlamına gelen “estresse” kelimelerine dayanmaktadır ([www.oxforddictionaries.com](http://www.oxforddictionaries.com), 2018). Bilimsel olarak ilk kez 17. yüzyılda fizik biliminde elastiki madde ile ona uygulanan güç arasındaki ilişkiyi açıklamak için Robert Hook tarafından kullanılan stres kelimesi, farklı bilim dallarında farklı anlamlarda kullanılmaktadır. Literatüre bakıldığında stres kavramının tıp, psikoloji, eğitim ve sosyoloji bilim dalları tarafından araştırıldığı görülmektedir. 21. yüzyılda hastalık olarak tanımlanan stres sadece çalışanların sağlığını etkilemekle kalmamakta, örgütlerde de iş memnuniyetsizliği, verimliliğin azalması, sağlık masrafları ve işgücü devir oranının artması gibi birçok probleme neden olabilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002 : 17). Her mesleğin ya da işin doğasında bulunan stres, belli bir düzeye kadar kişileri motive edici bir faktör olabilirken, aşırı düzeylerde ise güven kaybı, verimlilik kaybı ve rutin görevlerin yapılamamasına neden olabilmektedir (Kyriacou, 2001 : 33). Örgütsel davranış konularından birisi olan stres, işletmelerin başarısında önemli bir role sahiptir (Nart ve Yıldırım, 2018 : 7). Literatürde stres ile ilgili olarak birçok tanım yapıldığı görülebilmektedir.

Aristoteles, Hipokrat ve diğer antik düşünürler stres ve onun olumsuz etkilerinin farkındaydılar. Ancak bilim dünyasının en büyük fizyologlardan biri olan Claude Bernard, 19. yüzyılda, hücre ve dokuların stresten nasıl korunabileceğini resmi olarak açıklayan ilk kişidir. Claude Bernard’tan sonra stres konusunda öne çıkan bir diğer isim

Harvard Üniversitesinde çalışan Walter Bradford Cannon olmuştur. Cannon hayvanların tehditlere karşı tepkisini inceleyerek “savaş ya da kaç” teorisini ortaya atmıştır. Bu teori stres araştırmalarının babası olarak bilinen, Hanse Hugo Bruno Selye’nin Genel Uyum Sendromu olarak bilinen teorisinin ilk aşamasını oluşturmuştur (Fink, 2010 : 3). Selye biyolojik stresin varlığını kanıtlayan ilk kişi olarak görülmektedir (Gerson vd. 2010 : 48). 1926 yılında tıp öğrencisiyken stres üzerine araştırmalar yapmaya başlayan Hans Selye tarafından stres şu şekilde tanımlanmıştır; stres, vücudun herhangi bir talebe karşı göstermiş olduğu belirgin olmayan yanıttır.

Stres, kişinin fiziksel ve sosyal çevredeki uyumsuz koşullar nedeniyle, bedensel ve psikolojik sınırlarının ötesinde sarf ettiği gayrettir (Cüceloğlu, 1994 : 321).

Stres, birey tarafından istenmeyen dış etkenler nedeniyle, bozulan fizyolojik iç dengenin tekrar düzenlenmesini sağlayan fizyolojik uyarılardır (Erdoğan, 1996 : 279).

Stres, dış çevreden gelen herhangi bir etki, durum ya da olay sonucunda, bireyde görülen psikolojik ve fizyolojik olumsuzluklardır (Dinçer, 1992 : 219).

Stres, bireylerin huzuru için bir tehlike işareti ve uyarı olarak algılanan olaylara gösterilen fizyolojik ve psikolojik tepkidir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008 : 329).

## **2. Stres Teorileri**

Stres üzerine araştırmalar yapan Walter Bradford Cannon, hayvanların tehditlere karşı tepkisini inceleyerek “savaş ya da kaç” (fight or flight) teorisini ortaya atmıştır. Stres araştırmalarının babası olarak bilinen Hans Selye, stres konusu üzerinde uzun yıllar çalışmıştır. Bu alanda birçok kitap ve makalesi bulunan Hans Selye, organizmanın stres karşısındaki tepkilerini Genel Uyum Sendromu ile açıklamıştır (Selye, 1974 : 39).

### **2.1. Savaş Ya Da Kaç (Fight or Flight)**

Amerikalı fizyolog Walter Bradford Cannon (1929) hayvanların tehditlere karşı gösterdiği tepkileri inceleyerek bu teoriyi ortaya atmıştır. Savaş ya da kaç yanıtı, algılanan zarar verici bir olaya, saldırıya ya da hayati tehlike arz eden durumlara karşı gösterilen fizyolojik bir reaksiyondur. Otonom sinir sistemi bu yanıtı kontrol eden temel mekanizmadır. Bu teoriye göre organizma herhangi bir tehdit, zarar verici olay ya da

saldırı ile karşılaştığında iki farklı yol izlemektedir. Bunlardan birincisi, organizma algılanan tehditle yüzleşecek ve mücadele edecektir. İkinci yol olarak ise algılanan tehdiitten uzaklaşacaktır. Bu teori Genel Uyum Sendromu olarak bilinen teorinin ilk aşamasını oluşturmuştur.

## **2.2. Genel Uyum Sendromu (General Adaptation Syndrome - GAS)**

Genel Uyum Sendromu Hans Selye tarafından ortaya atılmıştır. Bu teori strese karşı bireyin tepkilerini açıklamaktadır. Teoriye göre stres karşısında kişinin gösterdiği tepkiler üç aşamada incelenmektedir. Bu aşamalar alarm, direnme ve tükenme aşamalarıdır (Selye, 1974 : 39).

### **2.2.1. Alarm Aşaması**

Organizma ilk kez bu süreçte herhangi bir dış uyarı stres olarak algılamaktadır. Bu süreçte strese neden olan olay beyin tarafından algılandıktan sonra, bilgi hipotalamusa gönderilir ve oradan da hipofiz bezine mesaj iletilir. Daha sonra hipofiz bezi tarafından stres hormonu salgılanır. Bu hormonların etkisi ile böbrek üstü bezlerinden salgılanan adrenalin ve kortizol hormonları daha fazla salgılanmaya başlar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001 : 233). Bu süreçte gelişen belirtiler aşağıdaki şekilde özetlenmiştir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008 : 330).

- Nabzın artması ve solunumun hızlanması,
- Kandaki şeker seviyesinin yükselmesi,
- Kaslarda gerginlik ve eklem ağrısı,
- Ağızda ve boğazda kuruma,
- Bitkinlik, iştahsızlık,
- Baş ağrısı ve baş dönmesi,
- Vücut dengesinin bozulması,
- El ve ayaklarda terleme,
- Uyku düzeninin bozulması,
- Uyku esnasında yürüme, korkma ya da konuşma,

- Sindirim sistemi bozuklukları,
- Konuşma güçlüğü, az konuşma,
- Gürültü ve sese duyarlılık.

Stresle karşılaşan organizma bu aşamada Walter B. Cannon tarafından ortaya atılan “savaş ya da kaç” ( fight or flight) yanıtını verecektir. Bunlardan birincisi, organizma algılanan tehditle yüzleşecek ve mücadele edecektir. İkinci yol olarak ise algılanan tehditten uzaklaşacaktır.

### **2.2.2. Direnme Aşaması**

Bu aşamada vücudun direnci artmaya başlar ve organizmanın alarm aşamasında ortaya çıkan belirtilen kaybolur. Bu süreçte organizma stresi direnç göstererek yenebilir ya da yoğun ve sürekli gerilim sonucunda savunması zayıflar ve tükenme aşaması oluşur (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001 : 234).

### **2.2.3. Tükenme Aşaması**

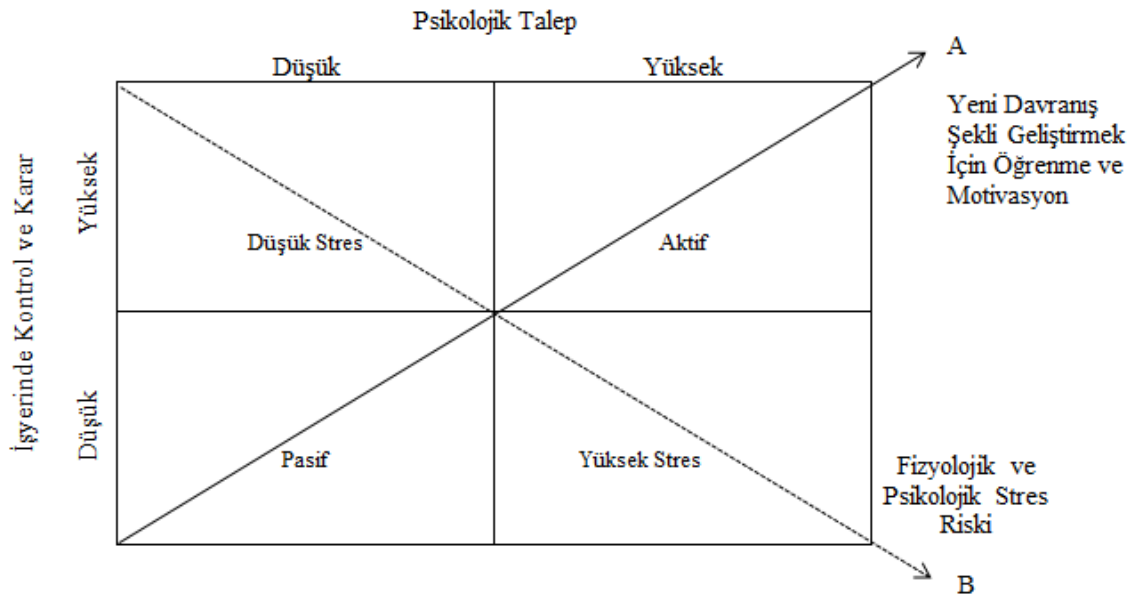
Strese neden olan etmen ciddi ve uzun süreli olduğunda, organizma tükenme aşamasına girer. Her canlının farklı uyum sağlama yeteneği ve enerjisi bulunmaktadır. Uyku ve dinlenme ile vücut yenilenmektedir ancak stres sürekli ve şiddetli olduğunda iç denge bozulmakta ve uyum enerjisi tükenmektedir. Bunun sonucu tükenme ve bitkinlik nöbetleri ortaya çıkmaktadır. Bu aşamada organizma hastalıklara açık halde bulunur (Dalkılıç, 2014 : 19).

## **3. İş Stresi Teorileri**

İş stresini açıklamak üzere araştırmacılar tarafından literatürde çeşitli teoriler kullanılmıştır. Bu bölümde iş stresi ile ilgili öne çıkan teoriler incelenmiştir.

### 3.1. İş Talepleri - Kontrol Teorisi (The Job Demands - Control Model)

Literatürde iş stresi ile ilgili sık kullanılan teorilerden biri olan İş Talepleri - İş Kontrolü teorisi Karasek (1979 : 285) tarafından ortaya atılmıştır. Bu teorideki iş talebi kavramı, iş yerinde strese neden olan faktörleri ifade etmektedir. İş kontrolü ise iki boyuttan oluşmaktadır. Bunlardan birincisi, çalışanın yaptığı işiyle ilgili karar alma yeteneği ve özgürlüğü, ikincisi ise çalışanın işiyle ilgili beceri ve yaratıcılık seviyesidir. Bu iki boyut karar serbestisini (decision latitude) oluşturmaktadır. Teoriye göre iş talebinin yüksek, çalışanın karar serbestisinin düşük olduğu durumlarda stresin en yüksek seviyede olması beklenmektedir. Bu stres hipotezi olarak (strain hypotheses) adlandırılmaktadır. İş talebinin yüksek, çalışanın karar serbestisinin de yüksek olduğu durumlarda ise çalışan için olumlu sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Talebin sonuçlar üzerindeki etkisi açısından kontrolün tampon görevi görmesi nedeniyle bu durum tampon hipotezi (buffer hypotheses) olarak adlandırılmaktadır (Güleryüz ve Aydın, 2006 : 60). Karasek (1979 : 285) tarafından ortaya atılan iş talep kontrol modeli Şekil 3.1.'de sunulmuştur.



Şekil 3.1. İş Talep Kontrol Modeli

**Kaynak:** Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.

Bu model kapsamında dört çeşit iş tipi ortaya çıkmaktadır. Bunlar;

- **Yüksek Stresli İş:** İş talebi yüksek, çalışanın karar serbestisi düşüktür. Çalışan sağlığı açısından en riskli durumdur.
- **Aktif İş:** İş talebi ve çalışanın karar serbestisi yüksektir. Çalışan sağlığı açısından az risklidir ve risk seviyesi ortalama düzeydedir.
- **Düşük Stresli İş:** İş talebi düşük, çalışanın karar serbestisi yüksektir. Risk seviyesi ortalamanın altındadır.
- **Pasif İş:** İş talebi ve çalışanın karar serbestisi düşüktür. Motive edici olmayan bu iş tipi ortalama bir risk seviyesine neden olabilir (Karasek ve Theorell, 1990 : 11).

### **3.2. Kişi Çevre Uyumu Modeli (Person - Environment Fit Model)**

Bu teori Michigan Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırma Grubu tarafından ABD’de geliştirilmiştir (Caplan vd., 1975). Kişi Çevre Uyumu Modeline göre stres, işin talepleri ve gereksinimleri ile kişinin bu talepleri karşılamak için algıladığı kendi yeteneği arasındaki uyumsuzluktur (Ampadu, 2015 : 25). Bu model kapsamında Bogg ve Cooper (1995 : 329), stresi, kişinin nitelikleri (yetenekler, değerler vb.) ile çevre (talepler vb.) arasındaki uyum eksikliği olarak tanımlamışlardır. Teoriye göre kişi ve çevre arasındaki algılanan uyum fiziksel ve psikolojik sağlığa katkı sağlarken, algılanan uyumsuzluk ise strese neden olmaktadır (Edwards ve Rothbard, 1999 : 87). Kişi Çevre Uyumu Modeline göre uyum eksikliği bazı fizyolojik ( kan basıncının yükselmesi) ve psikolojik (uyku bozukluğu, panik atak, isteksizlik) belirtilere neden olabilmektedir (Harrison, 1978 : 176).

### **4. İş Stresine Neden Olan Faktörler**

Stresör, strese neden olan faktörlere denir. Literatürde stresörlerin belirlenmesi için birçok araştırma ve sınıflandırma yapıldığı görülmektedir. Stresörler, bu çalışma kapsamında fiziksel çevre, örgütsel faktörler ve bireysel faktörler şeklinde sınıflandırılmıştır.

## **4.1. Fiziksel Çevre**

Çalışanların işyerinde geçirdiği süre göz önüne alındığında, buldukları fiziki ortamdan etkilenmemeleri de imkansız hale gelmektedir. İş ortamındaki fiziksel koşulların iyi ya da kötü olması iş stresine neden olan faktörler arasında gösterilmektedir. Gürültü, iş ortamının sıcaklığı ve aydınlatma çalışanları etkileyen başlıca fiziksel etkenler olarak ön plana çıkmaktadır.

### **4.1.1. Gürültü**

İnsanlar için ideal ses şiddetinin 50 desibel olduğu belirtilmektedir. İnsanların gürültüye geçen zaman içinde alıştıkları söylenmesine rağmen gürültüden ziyade yan etkilerine alışıldığı ifade edilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001 : 233). Gürültü insan sağlığını fiziksel ve psikolojik olarak etkilemektedir. İşitme kaybı, uyku düzeninde bozukluk, kan basıncında değişiklik başlıca fiziksel etkiler olarak değerlendirilirken, davranış bozukluğu, korku hissi, rahatsızlık hissetme, dikkat dağınıklığı ve iş veriminde azalma psikolojik etkiler olarak görülmektedir (Işıkhan, 2004 : 126).

### **4.1.2. Aydınlatma**

İşgörenlerin çalışma ortamının aydınlatılması ve işin kolay bir şekilde yapılması arasında yakın bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Kötü aydınlatmanın sıkıntılı bir çalışma ortamına neden olduğu, göz sinirlerini yıprattığı, göz ile ilgili sağlık problemlerine yol açtığı tespit edilmiştir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001 : 236).

### **4.1.3. Isınma ve Havalandırma**

Çalışma ortamının normal seviyede ısıtılması ve havalandırılması önemlidir. Çalışma ortamında yeterli seviyede oksijen bulunmaması, işgörenlerin sağlığı için tehdit oluşturmaktadır. Aynı şekilde ortamın aşırı sıcak ya da soğuk olması durumunda işgörenlerde sinirlilik, verim kaybı, yorulma, kaza, baş ağrısı ve tatminsizlik görülebilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001 : 236).



## 4.2. Örgütsel Faktörler

Mesleki farklılıklar, rol belirsizliği, rol çatışması, aşırı iş yükü veya az çalışma işgörenlerde strese neden olan örgütsel faktörler olarak değerlendirilmektedir.

### 4.2.1. Mesleki Farklılıklar

İşgörenlerin işteki rolleri yaşadıkları stresin derecesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Talep-Kontrol Teorisine göre çalışanın işleri üzerindeki kontrolü azaldıkça stres düzeyi artmaktadır. Buradan yola çıkarak meslek yapısının stresi etkileyen faktörlerden biri olduğu söylenebilir. Bir diğer düşünce ise stresin özel sebepleridir. Strese neden olan faktörler arasında; %53 oranında sekreterle iletişimin kopması, %46 oranında terfi fırsatlarından faydalanamama, %45 oranında kararlara katılmama ve %41 oranında yöneticilerle sağlıklı bir iletişimin olmaması ifade edilmiştir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008 : 337).

### 4.2.2. Rol Belirsizliği

Kişilerin rolleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmamaları, rol belirsizliği yaşamalarına neden olmaktadır. Rol belirsizliğinin çalışan üzerinde bazı etkileri bulunmaktadır. Bunlar;

- Fiziksel zorlama ve tatminsizlik,
- İnsan kaynaklarından etkin bir şekilde yararlanamama,
- Çalışanın bir işe yaramadığı düşüncesine kapılması.

Rol belirsizliğinin bu sonuçlarının yanında strese de neden olduğu belirtilmektedir. Rol belirsizliğine herkes aynı seviyede tepki vermemektedir. Bazı çalışanlar durumu telafi edebilirken, bazıları ise fazla etkilenebilmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008 : 337).

### **4.2.3. Rol Çatışması**

Rol çatışması, çalışanın işyerindeki konumuna aykırı bir alanda çalışması sonucu ortaya çıkmaktadır. Yöneticilere rapor vermekle sorumlu bir sekreterin, hangi yöneticinin işini daha önce yapacağına karar verememesi bu kavrama örnek olarak gösterilebilir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008 : 337). Rol çatışmasının, çalışanlar üzerinde bazı etkileri olduğu ve strese yol açtığı tespit edilmiştir. Bu etkiler şu şekilde sıralanmıştır;

- İçsel çatışmanın artması,
- İşyerindeki gerilimin artması,
- İş tatmininin azalması,
- Örgüte güvenin azalması.

### **4.2.4. Aşırı İş Yükü ve Az Çalışma**

Aşırı iş yükü, en fazla strese neden olan örgütsel stres faktörlerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Belirli bir süre içinde iş bitirme zorunluluğu, işgörenin niteliklerinin işe göre yetersiz seviyede kalması ya da iş standartlarının yüksek olması aşırı iş yükünü ifade etmektedir. Aynı şekilde iş yükünün az olmasının da strese neden olduğu bilinmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001 : 236).

## **4.3. Bireysel Faktörler**

Strese neden olan bireysel faktörler, kişilik ve diğer faktörler olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

### **4.3.1. Kişilik**

Kişilik özelliği strese neden olan en önemli bireysel faktörlerden birisidir. Stres ile kişilik analizi arasında Rosenman ve Friedman tarafından 1974 yılında yapılan araştırma kapsamında A ve B olmak üzere iki tip kişilik özelliği belirlenmiştir. A ve B tipi kişilik özellikleri Tablo 3.1.'de sunulmuştur.

**Tablo 3.1. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri**

<b>A Tipi Kişilik Yapısı</b>	<b>B Tipi Kişilik Yapısı</b>
Yükselme ve başarı hırsı, zamana karşı yarışmak	Zaman ve başarıya çok önem vermemek
Hızlı hareket etmek ve konuşmak	Sakin ve açık konuşmak
İşi hemen bitirmeye çalışmak	İşte kaliteye önem vermek
Diğer kişilerle yarışma içinde olmak	Diğer kişilerle yarışmamak
Kişisel ve sosyal yaşama zaman ayırmamak	Çevreye karşı açık olmak ve sosyal yaşama önem vermek
Başkalarıyla zayıf ilişkilere sahip olmak	Diğer kişilerle iyi geçinmek ve dostluk kurmak
Dinlenmeyi sevmemek	Sağlığına dikkat etmek ve boş vakti bol olmak
Agresif olmak	Rahat olmak
Sabırsız olmak	Her şeyi olduğu gibi kabul etmek

**Kaynak:** SABUNCUOĞLU, Z., ve TÜZ, M., Örgütsel Psikoloji, Ezgi Kitabevi, 3. Baskı, Bursa. 2001, s.238

Kişilik özelliklerinin, bireyin tutum ve davranışları, işyerindeki ilişkileri, çevre ile iletişimi ve bunun gibi daha birçok olgu üzerinde etkisi vardır. A tipi kişilik yapısına sahip bireylerin stres düzeylerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir (Durna, 2004 : 205).

#### **4.3.2. Diğer Faktörler**

Kişilik özellikleri dışında, algılama farklılıkları, aile ilişkilerinin bozuk olması, sahip olunan tecrübeler, boşanma, ölüm, taşınma ve ekonomik problemler işyerindeki strese neden olan diğer bireysel faktörlerdir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001 : 240).

### **5. Stresin Yol Açtığı Sonuçlar**

Bu bölümde stresin çalışanlar üzerindeki sonuçları incelenmiştir. İşten ayrılma, işe gelmeme, alkol ve uyuşturucu kullanımı, saldırganlık, sağlık problemleri ve tükenmişlik stresin yol açtığı başlıca sonuçlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

### **5.1. İŖe Gelmeme ve İŖten Ayrılma**

Yapılan birçok araŖtırma sonucunda iŖe gelmeme ya da iŖten ayrılma ile stres arasında anlamlı bir iliŖki olduğu tespit edilmiŖtir. İŖten uzaklaŖma, alıŖanların stres ile baŖ etmede kullandığı en kolay yollardan birisidir (ŖimŖek, Akgemci ve elik, 2008 : 340).

### **5.2. Alkol ve UyuŖturucu Bağımlılığı**

Sigara ve alkol benzeri bağımlılık yapıcı maddeler kısa vadede kiŖilerin rahatlamasını sağladıkları için strese giren bireyler bu tür davranıŖlara yönelebilmektedirler (Delice, 2018 : 33)

### **5.3. Saldırđanlık**

Saldırđanlık kiŖilerin kendilerini hüsrana uėramıŖ olarak hissettiğinde ve bu durumdan kurtulma yolu bulamadıklarında oluŖan Ŗiddetli bir stres tepkisidir. alıŖanlarda saldırđanlık davranıŖına neden olan stresli alıŖma ortamı yöneticiler tarafından kontrol edilebilmektedir (ŖimŖek, Akgemci ve elik, 2008 : 340).

### **5.4. Sağlık Sorunları**

Yapılan araŖtırmalar sonucunda stresin birçok hastalığın nedenleri arasında olduğu tespit edilmiŖtir. Bu hastalıklardan en yoğun olarak görülenleri, kalp hastalıkları, yüksek tansiyon, mide ülseri, migren ve kanserdir. Stres hormonu adrenalin, nabzın yükselmesine neden olmaktadır. Bunun sonucu olarak kalbin daha fazla alıŖmaya zorlanması sonucu kalp krizi riski ortaya çıkabilmektedir. Stres midedeki hidroklorik asidin salgılanmasını sağlayarak mide içerisinde yara oluŖmasına neden olabilmektedir. BaėıŖıklık sisteminin zayıflamasına neden olan kronik stres kansere neden olmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tz, 2001 : 242).

## 5.5. Tükenmişlik

Strese neden olan etmen ciddi ve uzun süreli olduğunda, bireylerde tükenmişlik görülebilmektedir. Her canlı farklı uyum sağlama yeteneği ve enerjisine sahiptir. Uyku ve dinlenme ile vücut yenilenmesine rağmen stres sürekli ve şiddetli olduğunda iç denge bozulmakta ve uyum enerjisi tükenmektedir. Bunun sonucu tükenme ve bitkinlik nöbetleri ortaya çıkmaktadır (Dalkılıç, 2014 : 19).



## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ**

Çalışmanın bu bölümünde araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu kapsamda literatür taraması yapılarak iş stresi ile işgören performansı, iş stresi ile sanal kaytarma ve sanal kaytarma ile işgören performansını konu alan çalışmalara ve elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

#### **1. Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki**

Literatürde sanal kaytarma ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında farklı sonuçların elde edildiği görülebilmektedir. Bazı çalışmalarda sanal kaytarma davranışlarının performansı olumlu etkilediği, bazılarında ise olumsuz etkilediği belirtilmektedir. Garrett ve Danziger (2008 : 953) araştırmalarında performans ile sanal kaytarma arasında olumlu bir ilişki tespit etmişlerdir. Bock ve Ho (2009 : 126) ise sanal kaytarma davranışlarının, performansı önemli derecede düşürdüğünü belirtmektedirler. Bu iki değişken arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalardan bazıları aşağıda incelenmiştir.

Afacan Fındıklı (2016) yaptığı araştırmasında sanal kaytarma davranışlarının performans üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırma verileri sağlık ve tekstil sektörlerinde çalışan 406 katılımcıdan elde edilmiştir. Araştırma sonucunda sağlık sektöründe çalışanların, tekstil sektöründe çalışanlara göre daha az sanal kaytarma yaptığı tespit edilmiştir. Ayrıca sağlık sektöründe çalışanların sanal kaytarma davranışları arttığında performanslarının azaldığı tespit edilmiştir.

Garrett ve Danziger (2008) yaptıkları araştırma kapsamında sanal kaytarma davranışlarının sonuçlarını incelemiştir. Araştırma sonucunda iş yerinde internet kullanımını yani sanal kaytarma ile performans arasında olumlu bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Bilgin Demir, Ürek ve Uğurluoğlu (2017) tarafından yapılan araştırma kapsamında sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile performansları arasındaki ilişki incelemiştir. Araştırmanın verileri 259 sağlık çalışanından elde edilmiştir. Araştırma sonucuna göre sanal kaytarmanın alt boyutları olan önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışlarının performansı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

Santos (2016) yaptığı çalışmada sanal kaytarma davranışları ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Deneysel araştırma yönteminin kullanıldığı araştırmanın sonucunda, sanal kaytarma davranışlarının, işgörenlerin hem fiziksel hem zihinsel performanslarını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

## **2. Sanal Kaytarma ve İş Stresi Arasındaki İlişki**

İş yerinde kişisel internet kullanımı olarak tanımlanan sanal kaytarmanın işgörenler üzerindeki stresi azaltması, bu davranışın olumlu etkilerinden biri olarak görülmektedir. Vitak vd. (2011 : 1752) kısa süreli sanal kaytarmanın işgören üzerinde sıkıntı, bitkinlik ve stresten kurtulma, daha fazla iş memnuniyeti, daha mutlu hissetme ve yenilenme gibi olumlu etkileri olabileceğini belirtmişlerdir. Anandarajan ve Simmers (2005 : 777) sanal kaytarmanın iş yerinde stresi azaltan ve ilham veren bir oyuncak olduğunu belirtmektedirler. Literatürde iş stresi ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi araştıran çeşitli çalışmalar yapıldığı görülmektedir. Bu çalışmalarda genel olarak iş stresi arttığında, sanal kaytarma davranışlarında da artış görüldüğü tespit edilmiştir. Ancak iş stresinin alt boyutlarından biri olan algılanan iş yükü arttığında sanal kaytarma yapma olasılığının azaldığı tespit edilmiştir. Bazı çalışmalarda ise iki değişken arasında anlamlı bir ilişki gözlemlenememiştir. İş stresi ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi araştıran bazı çalışmalar aşağıda incelenmiştir.

Şen vd. (2016) çalışmalarında iş stresinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırma kapsamında sanal kaytarma davranışlarının sınıflandırılmasında Mahatanankoon vd. (2004 : 95) tarafından yapılan sınıflandırma baz alınmıştır. Bu sınıflandırmaya göre sanal kaytarma davranışları dört sınıfa ayrılmıştır: Bunlar; internetin rahatlama amacıyla kullanımı, internetin suistimal

edilmesi ya da zarar verici sanal kaytarma, kendini geliştirme amacıyla internet kullanımını ve belirsiz internet kullanımınıdır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre iş stresi arttıkça, internetin rahatlama amacıyla kullanımı ile internetin suistimal edilmesinin de arttığı tespit edilmiştir. İş stresi azaldıkça, kendini geliştirmek amacıyla internetin kullanılması ve belirsiz internet kullanımını artmaktadır.

Koay, Soh ve Chew (2017) yaptıkları araştırma kapsamında sanal kaytarma ile iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda yüksek düzeyde iş stresinin sanal kaytarma davranışlarına neden olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların iş stresi ile mücadele etmek için interneti kişisel amaçları için kullandığı tespit edilmiştir. Garrett ve Danziger (2008 : 950) tarafından yapılan araştırmada da yüksek düzeyde iş stresinin sanal kaytarma davranışlarına neden olduğu belirtilmiştir.

Çivilidağ (2017) tarafından yapılan araştırmada sanal kaytarmanın iş stresi ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda sanal kaytarmanın alt boyutları olan önemli ve önemsiz sanal kaytarma ile iş stresi arasında düşük düzeyde pozitif yönlü ve anlamlı olmayan bir ilişki bulunmuştur.

Henle ve Blanchard (2008) tarafından yapılan araştırmada iş stresi ile sanal kaytarma arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda iş stresinin alt boyutu olan çalışanların rol belirsizliği algısı ile rol çatışması algısı arttığında sanal kaytarma yapma olasılıkları da artmaktadır. Ancak iş stresinin bir diğer alt boyutu olan algılanan iş yükü arttığında sanal kaytarma yapma olasılığının azaldığı tespit edilmiştir.

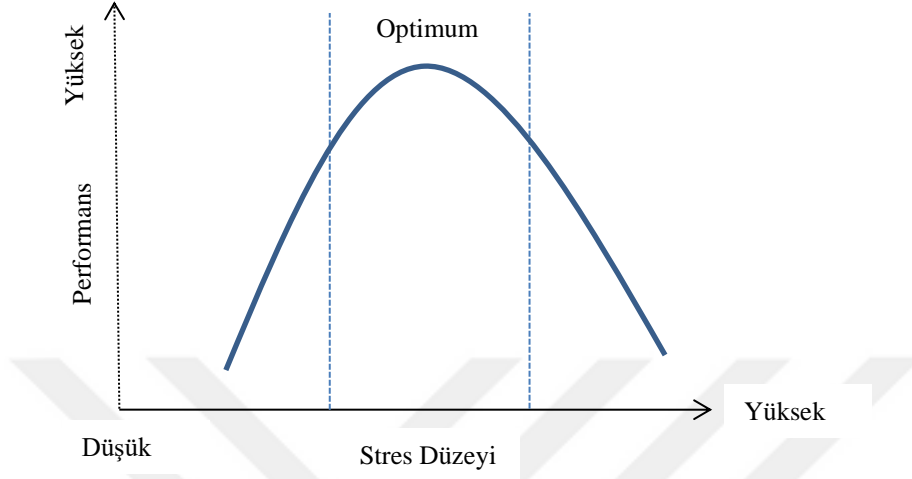
### **3. İş Stresi ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki**

Stres ve performans arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda dört farklı sonucun ortaya çıktığı görülmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005 : 283).

- Birincisi, stresin aşırı yüksek ve aşırı düşük olduğu durumlarda performans azalırken, stresin normal düzeyde olduğu durumlarda performans artmaktadır. Bu ilişki



literatürde Şekil 4.1.'de gösterilen tersine dönmüş U eğrisi ile açıklanmaktadır (Schermerborn vd., 1988 : 536 ).



**Şekil 4.1. Stres Performans İlişisinde U Modeli**

**Kaynak:** SCHERMERBORN, J.R., HUNT, J.G., ve OSBORN, R.N. (1988). Managing Organizational Behavior. Third Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc.

- İkincisi, stres ile performans doğru orantılıdır. Stres arttıkça performansta artış göstermektedir.
- Üçüncüsü, stres ile performans ters orantılıdır. Stres azaldıkça performans artmaktadır.
- Dördüncüsü, stres ile performans arasında bir ilişki bulunmamaktadır.

Literatürde iş stresi ile performans arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalardan bazıları aşağıda incelenmiştir.

Tekingündüz, Kurtuldu ve Eğilmez (2016) yaptıkları araştırmalarında sağlık çalışanlarının performansları ile iş stresleri arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırmanın örneklemini 583 sağlık çalışanından oluşmaktadır. Araştırmanın bulgularına göre sağlık çalışanlarının performansları ile iş stresleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir. Abualrub ve Al-Zaru (2008) tarafından Ürdünlü hemşireler

üzerine yapılan araştırmada da iş stresi ile performans arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir.

Shahid vd. (2011) araştırmalarında, iş stresi ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Çalışanlar arasındaki zayıf iletişim, aşırı iş yükü ve riskli bir iş yapmaları, banka çalışanlarının iş stresine neden olan en önemli faktörler olarak tespit edilmiştir. Çalışanların iş yükü ve zaman baskısı nedeniyle, iş ve aile hayatlarını yönetemediği ve bazı sosyal problemlerle karşılaştıkları belirtilmiştir. Sonuç olarak aşırı stresli işin, işgören performansını düşürdüğu tespit edilmiştir.

Alkan (2014) yaptığı araştırmasında, doktorların performansları ile iş stresleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmanın verileri bir kamu hastanesinde görevli 156 doktordan elde edilmiştir. Araştırma sonucunda sağlık çalışanlarının iş stresi ile performansları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Zafar vd. (2015) alışmalarında iş stresi ile işgören performansı arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırma sonucunda iş stresi ile iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

#### **4. Sanal Kaytarma, İşgören Performansı ve İş Stresi Arasındaki İlişki**

Türkçe ve İngilizce literatür taraması sonucunda sanal kaytarma, işgören performansı ve iş stresi değişkenleri arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Araştırma kapsamında sanal kaytarma bağımsız değişken, işgören performansı bağımlı değişken ve iş stresi düzenleyici değişken olarak belirlenmiştir. Bu üç değişken arasındaki ilişki literatürde ilk kez incelenecektir.

Sanal kaytarma davranışlarının işgören performansı üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda farklı sonuçların ortaya çıktığı görölmektedir. Bazı çalışmalarda bu davranışların performansı olumlu etkilediği, bazı çalışmalarda ise olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Oravec (2002 : 61) sanal kaytarma davranışlarının işgörenler üzerinde bir yenileme etkisi olduğu ve sonraki görevlerde daha iyi performans göstermesine

neden olduğunu belirtmiştir. Santos (2016) ise sanal kaytarmanın işgörenlerin hem fiziksel hem de zihinsel performanslarını düşürdüğünü tespit etmiştir. Sanal kaytarma davranışlarının işgören performansı üzerindeki etkisi konusunda araştırmacılar arasında fikir ayrılığı olduğu görülebilmektedir.

İş stresi aşırı yüksek ve aşırı düşük olduğu durumlarda performansı olumsuz yönde etkilerken, normal düzeyde olduğu durumlarda ise performans olumlu yönde etkilenmektedir (Gümüştakin ve Öztemiz, 2005 : 283). Araştırmanın örneklemini oluşturan sağlık personelinin yoğun stres altında çalıştığı belirtilmektedir (Şahin ve Batıgün, 1997 : 62). Sağlık personelinin sanal kaytarma davranışlarının performansları üzerindeki etkisinde, iş stresinin düzenleyici etkisi olduğu öngörülebilir. Düzenleyici etki ya da düzenleyici değişken (moderatör) bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini etkileyen niceliksel ya da niteliksel bir değişkendir. Düzenleyici değişkenin etkisi üç şekilde görülebilmektedir;

- Arttırıcı yönde olabilir. Düzenleyici değişken artan değerler aldıkça bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi artmaktadır.
- Azaltıcı yönde olabilir. Düzenleyici değişken artan değerler aldıkça bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi azalır.
- Karşıt yönde olabilir. Düzenleyici değişken artan değerler aldıkça bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini ters yöne çevirmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 294).

Sanal kaytarma, iş stresi ve işgören performansı ile ilgili yukarıda verilen bilgiler ve yapılan çalışmalar ışığında aşağıdaki hipotezler geliştirilebilir;

*“H1: İş stresinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır”*

*“H2: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır”*

*“H3: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır”*

*“H4: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetlerinin iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır”*

*“H5: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetlerinin iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır”*

*“H6: Sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”*

*“H7: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”*

*“H8: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”*

# BEŞİNCİ BÖLÜM

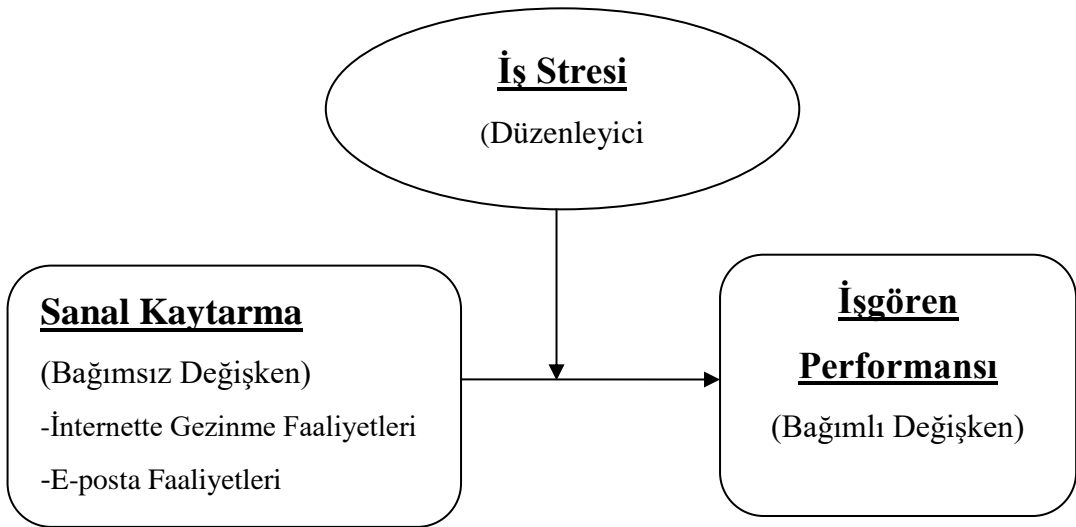
## SANAL KAYTARMA VE İŞGÖREN PERFORMANSI İLİŞKİSİNDE İŞ STRESİNİN DÜZENLEYİCİ ETKİSİ

### 1. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın bu bölümünde araştırma yöntemi ve kullanılan analiz teknikleri ile ilgili bilgiler verilmektedir. Bu kapsamda araştırma modeli açıklanmıştır. Daha sonra araştırmanın evreni, örnekleme ve kullanılan örnekleme yöntemi ile ilgili bilgiler verilmiştir. Ayrıca, araştırmada kullanılan veri toplama yöntemi ve teknikleri ile araştırmada kullanılan ölçekler hakkında açıklayıcı bilgiler verilmiştir.

#### 1.1. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amacı, sanal kaytarma ile işgören performansı arasındaki ilişkide iş stresi etkisinin ne seviyede olduğunu belirlemesidir. Bu kapsamda katılımcıların sanal kaytarma davranışları ve işgören performansı arasında bir ilişki olduğu, iş stresinin de bu ilişkide düzenleyici etkisinin olduğu varsayılmaktadır. Bu varsayımdan yola çıkarak sanal kaytarma, işgören performansı ve iş stresi değişkenleri arasında oluşturulan araştırma modeli Şekil 5.1.'de sunulmuştur.



Şekil 5.1. Araştırma Modeli

Modele göre, sanal kaytarma davranışları internette gezinme faaliyetleri (browsing) ve e-posta faaliyetleri olmak üzere iki alt boyut olarak değerlendirilmiştir. İşgören performansı ve iş stresi değişkenleri ise tek boyutta değerlendirilmiştir.

Oluşturulan modelde, sanal kaytarma ile işgören performansı arasındaki ilişkinin varlığı sorgulanmakta olup, sanal kaytarma değişkeni bağımsız değişken, işgören performansı ise bağımlı değişken olarak değerlendirilmiştir. İş stresinin söz konusu ilişki üzerinde düzenleyici etkisinin olduğu öngörüldüğü için iş stresi düzenleyici değişken olarak değerlendirilmiştir.

## 1.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Balıkesir ilindeki kamuya ait sağlık kuruluşlarında görevli çalışanlar oluşturmaktadır. Katılımcılar, uzman hekim, pratisyen hekim, diş hekimi, hemşire, sağlık teknisyeni, sağlık memuru, idari personel ve hasta bakıcı olarak görev yapmaktadır. Evrendeki tüm bireylere ulaşılması mümkün olmadığı için örnekleme yapılması zorunlu görülmüştür. Örnekleme yöntemi olarak tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme metodu tercih edilmiştir. Ancak, örneklemin evreni en iyi şekilde temsil edebilmesi için mümkün olduğunca farklı özellikteki bireylere ulaşılmaya çalışılmıştır. Kolayda örnekleme metodu ile 436 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu katılımcılara uygulanan anketlerin 34 tanesi işaretleme hataları ve eksik işaretleme nedeniyle geçersiz sayılmış ve 402 adet anket değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Belirlenen örneklem sayısının (n=402) evreni temsil edip etmediğini tespit edebilmek için Barlett, Körtlik ve Higginns (2001) tarafından geliştirilen örneklem hesaplama formülü kullanılacaktır (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 131).

$$n = \frac{n_0}{1 + n_0 / N}$$

$$n_0 = \frac{t^2 \times s^2}{d^2}$$

N= Evren büyüklüğü

n= Örneklem büyüklüğü

t= Güven düzeyine karşılık gelen tablo z değeri (0.05 için 1.96, 0.01 için 2.58 ve 0.001 için 3.28)  
s= Evren için tahmin edilen standart sapma  
d=Kabul edilebilir sapma toleransı

$$n_0 = \frac{1,96^2 \times 0,5^2}{0,05^2} = 384,16$$
$$n = \frac{384,16}{1 + 384,16 / 7887} = \underline{\underline{366}}$$

Bu hesaplama sonucunda %95 güven düzeyinde ve 0,05 örneklem hatası ile 7887 kişiden oluşan evreni, 366 kişilik örneklemin temsil edebildiği tespit edilmiştir. Sonuç olarak 402 kişiden oluşan araştırmanın örnekleminin yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.

Balıkesir ilinde görevli sağlık sektörü çalışanlarının sayısı (N = 7887), 2017 yılında yayınlanan, Sağlık İstatistikleri Yıllığı - 2016 vasıtasıyla elde edilmiş olup, Tablo 5.1.'de sunulmuştur. Eczacılar örnekleme dahil edilmediği için, Balıkesir ilindeki toplam sağlık personeli sayısından eczacı sayısı çıkarılmıştır.

**Tablo 5.1. Balıkesir İli Sağlık Personeli Sayıları**

İl Adı	Uzman Hekim	Pratisyen Hekim	Asistan Hekim	Diş Hekimi	Hemşire	Ebe	Diğer Sağlık Personeli	Toplam
BALIKESİR	851	638	67	341	2.327	1.336	2.327	<b><u>7887</u></b>

**Kaynak:** Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü Sağlık İstatistikleri Yıllığı-2016, s.257, <https://www.saglik.gov.tr/TR,30485/saglik-istatistikleri-yilligi-2016-yayinlanmistir.html>.

### 1.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket uygulaması kullanılmıştır. Hazırlanan anket formu, sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarını, performanslarını ve iş streslerini ölçmek amacıyla daha önceki araştırmalarda kullanılan ölçekler ile katılımcılara ait demografik bilgileri elde etmeyi amaçlayan sorulardan oluşmuştur. Demografik sorular hariç, diğer üç ölçekte cevaplar 5'li likert ölçeği ile alınmıştır

(1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Anket formu 4 bölümden ve toplam 30 sorudan oluşmaktadır.

Anket formunun birinci bölümü katılımcıların demografik özelliklerini tespit etmeye yönelik 5 sorudan (cinsiyetiniz, yaşıınız, medeni durumunuz, eğitim durumunuz, mesleğiniz) oluşmaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde işgörenlerin performanslarını ölçmek için kullanılan, Kirkman ve Rosen (1999) tarafından geliştirilen ve Çöl (2008) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "İşgören Performansı Ölçeği" bulunmaktadır. İşgören Performansı Ölçeği tek boyut ve 4 sorudan (1 ve 4. madde) oluşmaktadır. Ölçek tek boyutlu olup, örnek ifade "görevlerimi tam zamanında tamamlarım." şeklindedir.

Anket formunun üçüncü bölümünde katılımcıların sanal kaytarma davranışlarını ölçmek için kullanılan, Lim ve Teo (2005) tarafından geliştirilen "Sanal Kaytarma Ölçeği" bulunmaktadır. Ölçek İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing) ve E-posta Faaliyetleri (E-mailing) olmak üzere iki alt boyuttan ve toplam 13 sorudan (5 - 17. madde) oluşmaktadır. İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing) boyutuna örnek ifade "mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan internet sitelerini ziyaret ederim", E-posta Faaliyetleri boyutuna örnek ifade "mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta gönderirim" şeklindedir. İnternette Gezinme Faaliyetleri, e-posta faaliyetleri dışındaki, genel internet faaliyetlerini kapsamaktadır ve bu alt boyut 10 sorudan (5 - 14. madde) oluşmaktadır. E-posta Faaliyetleri, kişisel e-posta alma, gönderme ve kontrol etme faaliyetlerini kapsamaktadır ve 3 sorudan (15 - 17. madde) oluşmaktadır.

Anket formunun dördüncü bölümünde, katılımcıların iş stresini ölçmek için kullanılan, House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen ve Efeoğlu (2006) tarafından Türkçe'ye uyarlanan "İş Stresi Ölçeği" bulunmaktadır. İş Stresi Ölçeği tek boyut ve 7 sorudan (18 - 24.madde) oluşmaktadır. Ölçek tek boyutlu olup, örnek ifade "işim sağlığıımı doğrudan etkilemeye yatkındır." şeklindedir.



## **2. Bulgular ve Yorumlar**

Araştırmanın bu kısmında, elde edilen verilerin analiz edilmesi sonucunda ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Öncelikle katılımcılara ait demografik bulgular paylaşılmıştır. Daha sonra araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenirlik analizi sonuçları, değişkenlerin faktör analizine uygunluğunu gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik Testlerinin sonuçları, ölçeklere ait faktör analizi sonuçları ile elde edilen verilere uygulanacak istatistiksel analizlerin belirlenmesi için kullanılan Normallik Testi sonuçları paylaşılmıştır. Ayrıca, değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesinde kullanılan, Korelasyon ve Regresyon analizlerinin sonuçlarına yer verilmiştir.

### **2.1. Demografik Değişkenlere İlişkin Bulgular**

Araştırmaya katılan 402 sağlık çalışanının demografik özellikleri cinsiyet, yaş grubu, medeni durumu, eğitim durumu ve mesleği şeklinde olmak üzere beş başlık altında incelenmiştir. Tablo 5.2.'de sunulan veriler kapsamında araştırmaya katılan 402 sağlık çalışanının %55,5'inin kadın, % 44,5'inin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %25,6'sının 25 yaşın altında, %33,1'inin 26-35 yaş aralığında, %30,3'ünün 36-45 yaş aralığında, %10,0'unun 46-55 yaş aralığında ve %1,0'inin 56 yaş ve üstünde olduğu görülmektedir. Katılımcıların %61,9'unun evli, %38,1'inin bekar olduğu görülmektedir. Eğitim durumuna bakıldığında ilköğretim mezunlarının oranı %4,0, lise mezunlarının oranı %21,4, üniversite mezunlarının oranı %64,4, yüksek lisans mezunlarının oranı %8,5 ve doktora mezunlarının oranı %1,7'dir. Katılımcıların %8,7'sinin doktor, %39,1'inin hemşire, %19,2'sinin sağlık memuru / teknisyen, %15,9'unun idari personel, %17,2'sinin diğer sağlık personeli olduğu görülmektedir. Demografik değişkenlere ait bulgular Tablo 5.2.'de sunulmuştur.

**Tablo 5.2. Demografik Değişkenlere Ait Bulgular**

<b>Değişkenler</b>	<b>Gruplar</b>	<b>Frekans (n)</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Cinsiyet</b>	Kadın	223	55,5
	Erkek	179	44,5
	Toplam	402	100,0
<b>Yaş</b>	25 ve altı	103	25,6
	26-35	133	33,1
	36-45	122	30,3
	46-55	40	10,0
	56 ve üzeri	4	1,0
	Toplam	402	100,0
<b>Medeni Durum</b>	Evli	249	61,9
	Bekar	153	38,1
	Toplam	402	100,0
<b>Eğitim Durumu</b>	İlköğretim	16	4,0
	Lise	86	21,4
	Üniversite	259	64,4
	Yüksek Lisans	34	8,5
	Doktora	7	1,7
	Toplam	402	100,0
<b>Meslek</b>	Doktor	35	8,7
	Hemşire	157	39,1
	Sağlık Memuru / Teknisyen	77	19,2
	İdari Personel	64	15,9
	Diğer Sağlık Personeli	69	17,2
	Toplam	402	100,0

## **2.2. Güvenirlilik Analizine İlişkin Bulgular**

Güvenirlilik bir ölçme aracının ne derece tutarlı ölçüm yaptığını göstermektedir. Farklı güvenirlilik analizi yöntemleri bulunmasına rağmen sosyal bilimlerde en fazla iç tutarlılık

güvenirligi kullanılmaktadır. İç tutarlılık, ölçme aracında yer alan maddelerin kendi aralarında tutarlılık göstermesidir. İç tutarlılık geçerliliği, bir ölçüm aracının tek seferde yapılan ölçümle söz konusu kavramsal yapıyı tutarlı bir şekilde ölçüp ölçmediğini göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 323). İç tutarlılık analizinde farklı hesaplama yöntemleri kullanılmaktadır. Bu çalışma kapsamında ise ölçeklerin iç tutarlılık analizinde Cronbach (1951) tarafından geliştirilen Alpha ( $\alpha$ ) katsayısı yöntemi kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ait güvenilirlik analizleri, ortalamalar ve standart sapmalar Tablo 5.3.'de sunulmuştur.

**Tablo 5.3. Ölçeklere Ait Güvenirlik Katsayıları, Ortalamalar ve Standart Sapmalar**

Ölçek/Alt Boyut	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha Güvenirlik Katsayısı	Ortalama	Standart Sapma
<b>Sanal Kaytarma Ölçeği</b>	13	0,928	2,4661	0,926
İnternette Gezinme Faaliyetleri Alt Boyutu	10	0,902	2,4567	0,905
E-posta Faaliyetleri Alt Boyutu	3	0,932	2,4975	1,264
<b>İşgören Performansı Ölçeği</b>	4	0,922	3,7065	1,004
<b>İş Stresi Ölçeği</b>	7	0,869	3,2594	0,920

Ölçek maddeleri arasındaki iç tutarlılık değerini gösteren Cronbach Alpha katsayısının 0,70 ve üzerinde olması durumunda, ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Nunnaly, 1978 : 245). Tablo 5.3.'te görüldüğü gibi araştırmada kullanılan sanal kaytarma ölçeği (0,928), işgören performansı ölçeği (0,922) ve iş stresi ölçeğinin (0,869) Cronbach Alpha değerleri 0,70 değerinin üzerindedir. Bu kapsamda araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir olduğu söylenebilir.

### **2.3. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik Testleri**

Faktör analizinden önce değişkenlerin faktör analizi için uygun olup olmadığını test etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik testinin uygulanması gerekmektedir.

### 2.3.1. Ölçeklere İlişkin Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Testi

KMO testi değişkenlerin oluşturduğu veri yapısının faktör analizi için uygun olup olmadığını tespit etmek için kullanılmaktadır. Bu kapsamda araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin KMO Testi Sonuçları Tablo 5.4.'te sunulmuştur.

**Tablo 5.4. Ölçeklere İlişkin KMO Testi Sonuçları**

	Sanal Kaytarma Ölçeği	İşgören Performansı Ölçeği	İş Stresi Ölçeği
Örneklem Yeterliliğine Yönelik Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri	,916	,859	,869

KMO değerinin 0,60 ve üstünde olması örneklemin faktör analizi için uygun olduğu anlamına gelmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 311). Bu kapsamda Tablo 5.4.'te görüldüğü üzere Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değerinin (KMO), sanal kaytarma ölçeği için 0,916, işgören performansı ölçeği için 0,859, ve iş stresi ölçeği için 0,869 bulunması örneklemin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

### 2.3.2. Ölçeklere İlişkin Barlett's Küresellik Testi

Barlett Küresellik testi korelasyon matrisindeki ilişkilerin faktör analizi yapacak düzeyde olup olmadığını göstermektedir. Bu kapsamda araştırmada kullanılan ölçeklere ait Barlett's Küresellik Testi Sonuçları Tablo 5.5.'de sunulmuştur.

**Tablo 5.5. Ölçeklere İlişkin Barlett's Küresellik Testi Sonuçları**

	Sanal Kaytarma Ölçeği	İşgören Performansı Ölçeği	İş Stresi Ölçeği
Yaklaşık Ki-Kare Değeri	3408,018	1215,438	1288,736
Serbestlik Derecesi (Df)	78	6	21
Anlamlılık (Sig.)	,000	,000	,000

Barlett's Küresellik testi sonucunun anlamlı olması ( $p < 0,05$ ) değişkenler arası ilişkilerin oluşturduğu matrisin faktör analizi için uygun olduğu anlamına gelmektedir. Tablo 5.5'de görüldüğü gibi Barlett's Küresellik Testi sonuçlarının sanal kaytarma ölçeği için  $Sig.=0.0000$ , işgören performansı ölçeği için  $Sig.=0.0000$ , ve iş stresi ölçeği için  $Sig.=0.0000$  bulunması, değişkenler arası ilişkilerin oluşturduğu matrisin faktör analizi için anlamlı olduğunu göstermektedir.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik Testleri sonucunda, araştırmada kullanılan her üç ölçekte faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir.

## **2.4. Faktör Analizine İlişkin Bulgular**

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliği keşfedici faktör analizi (KFA) ile test edilmiştir. Faktör analizi, birbiriyle ilişkili çok sayıdaki maddenin bir araya getirilerek, birbiri ile tutarlı daha az sayıda faktör elde etmeyi amaçlayan, çok değişkenli analizlerin genel adıdır (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 309).

Keşfedici faktör analizinin ölçeklere uygulanmasında temel bileşenler (principal component) analizi ve "varimaks" eksen döndürmesi tekniği kullanılmıştır. Faktör oluşması için, öz değerlerin (eigen values) 1'den büyük olması, maddelerin ilgili faktörde en az 0,40 düzeyinde yük değerine sahip olması, bir faktörün en az üç maddeden oluşması esas alınmıştır.

### **2.4.1. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları**

Sanal kaytarma ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda, ölçek ifadelerinin ölçeğin aslında olduğu gibi iki faktörde toplandığı tespit edilmiştir. Çapraz yüklenme eğilimi gösteren üç madde (12., 13. ve 14. maddeler, bkz. Ek-1) teorik olarak yakın bulunduğu faktör altında değerlendirilmiştir. Belirlenen bu faktörler İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing) ve E-posta Faaliyetleri (E-mailing) olarak adlandırılmıştır. İki faktör toplam varyansın %62,425'ini açıklamaktadır. Sanal kaytarma ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları Tablo 5.6.'da sunulmuştur.

**Tablo 5.6. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları**

<b>Madde</b>	<b>İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing)</b>	<b>E-posta Faaliyetleri (E-mailing)</b>
Mesai saatlerinde eğlence amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.	<b>,805</b>	
Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan internet sitelerini ziyaret ederim.	<b>,802</b>	
Mesai saatlerinde genel haber amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.	<b>,724</b>	
Mesai saatlerinde sporla ilgili internet sitelerini ziyaret ederim.	<b>,666</b>	
Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan bilgileri, internet üzerinden indiririm.	<b>,618</b>	<b>,474</b>
Mesai saatlerinde iş aramak için interneti kullanırım.	<b>,542</b>	
Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) mesaj gönderirim.	<b>,531</b>	
Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) alışveriş yaparım.	<b>,524</b>	<b>,600</b>
Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) oyun oynarım	<b>,482</b>	<b>,578</b>
Mesai saatlerinde yetişkin odaklı internet sitelerini ziyaret ederim.	<b>,450</b>	<b>,472</b>
Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-postalara bakarım.		<b>,881</b>
Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta gönderirim.		<b>,878</b>
Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta alırım.		<b>,854</b>
Özdeğerler (Eigenvalues)	7,005	1,111
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	53,882	8,543
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %	62,425	
KMO Değeri	,916	
Barlett's Küresellik	$x^2=3408,018$ df= 78 Sig.: ,000	

Not: 0.4'ten küçük faktör yükleri tabloda gösterilmemiştir.

#### 2.4.2. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

İşgören performansı ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda, ölçeğin aslında olduğu gibi tek faktör elde edilmiştir. Bu faktör toplam varyansın %81,400'ünü açıklamaktadır. İşgören performansı ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları Tablo 5.7.'de sunulmuştur.

**Tablo 5.7. İşgören Performansı Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları**

Madde	İşgören Performansı
Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	,918
İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	,909
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	,908
Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	,874
Özdeğerler (Eigenvalues)	3,256
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	81,400
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %	81,400
KMO Değeri	,859
Barlett's Küresellik Testi	$x^2 = 1215,438$ df = 6 Sig. = ,000

Not: 0.4'ten küçük faktör yükleri tabloda gösterilmemiştir.

#### 2.4.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

İş stresi ölçeğine uygulanan faktör analizi sonucunda, ölçeğin aslında olduğu gibi tek faktör elde edilmiştir. Bu faktör toplam varyansın %56,979'unu açıklamaktadır. İş stresi ölçeğine ilişkin faktör analizi bulguları Tablo 5.8.'de sunulmuştur.

**Tablo 5.8. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları**

Madde	İş Stresi
İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	,850
Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	,820
Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	,810
İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	,772
İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	,762
İşyerimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	,712
Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	,504
Özdeğerler (Eigenvalues)	3,989
Açıklanan Varyans Yüzdesi %	56,979
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi %	56,979
KMO Değeri	,869
Barlett's Küresellik Testi	$\chi^2=1288,736$ df= 21 Sig.: ,000

Not: 0.4'ten küçük faktör yükleri tabloda gösterilmemiştir.

Tabachnick ve Fidell (2001) keşfedici faktör analizinde, tüm faktörlerin açıkladıkları toplam varyansın, tek boyutlu ölçeklerde en az %30, çok boyutlu ölçeklerde ise en az %50 olması gerektiğini belirtmektedirler. Bu kapsamda araştırmada kullanılan sanal kaytarma ölçeği (%62,42), işgören performansı ölçeği (%81,40) ve iş stresi ölçeğine (%56,97) ait faktörlerin açıkladıkları toplam varyanslar %50'nin üzerinde olduğu tespit edilmiştir.



## 2.5. Normallik Testi

Araştırma kapsamında elde edilen verilere uygulanacak istatistiksel analizlerin belirlenmesi için önce verilerin normal dağılıp dağılmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Korelasyon ve regresyon analizi gibi parametrik testlerin uygulanabilmesi için sağlanması gereken varsayımlardan biri verilerin normal dağılması koşuludur. Bu kapsamda “Sanal Kaytarma Ölçeği”, “İşgören Performansı Ölçeği” ve “İş stresi Ölçeği” ile elde edilen veriler normallik testine tabi tutulmuştur. Normallik Testi Sonuçları Tablo 5.9.’da sunulmuştur.

**Tablo 5.9. Normallik Testi Sonuçları**

	<b>Çarpıklık (Skewness)</b>	<b>Basıklık (Kurtosis)</b>
<b>Sanal Kaytarma</b>	,471	-,565
<b>İşgören Performansı</b>	-,951	,201
<b>İş Stresi</b>	-,354	-,696

Tabachnick ve Fidell’e (2001) göre Çarpıklık (Skewness) ve Basıklık (Kurtosis) değerlerinin +1,5 ile -1,5 arasında bir değerde olması, verilerin normal dağılım gösterdiğini ifade etmektedir. George ve Mallery’e (2010) göre ise bu değerlerin +2,0 ile -2,0 aralığında bulunması durumunda da verilerin normal dağılım gösterdiği söylenebilir. Tablo 5.9’da görüldüğü gibi her 3 ölçek verisi için Çarpıklık (Skewness) ve Basıklık (Kurtosis) değerlerinin +1,5 ile -1,5 aralığında olduğu ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Sonuç olarak değişkenler arasında korelasyon ve regresyon gibi parametrik testler uygulanabilir.

## 2.6. Korelasyon Analizi Sonuçları

Araştırma değişkenleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olup olmadığını anlamak için çoklu korelasyon analizi yapılmıştır. Pearson korelasyon analizine ait sonuçlar Tablo 5.10.'da sunulmuştur.

**Tablo 5.10. Değişkenler Arasındaki Çoklu Korelasyon Analizi**

Değişkenler	1	2	3	4	5
1. Sanal Kaytarma	1				
2. İnternette Gezinme Faaliyetleri	,975**	1			
3. E-posta Faaliyetleri	,848**	,710**	1		
4. İşgören Performansı	-,625**	-,622**	-,500**	1	
5. İş Stresi	,312**	,344**	,168**	-,379**	1
n:402, *p<0.05, **p<0.01					

Analiz sonuçlarına göre sanal kaytarma ile işgören performansı arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r = -0,62$ ,  $p < 0,01$ ). Sanal kaytarma ile iş stresi arasında ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r = 0,31$ ,  $p < 0,01$ ). Sanal kaytarmanın alt boyutlarından internette gezinme faaliyetlerinin, işgören performansı ile arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ( $r = -0,62$ ,  $p < 0,01$ ), iş stresi ile ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir ( $r = 0,34$ ,  $p < 0,01$ ). Sanal kaytarmanın bir diğer alt boyutu olan e-posta faaliyetlerinin, işgören performansı ile arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ( $r = -0,50$ ,  $p < 0,01$ ), iş stresi ile ise anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir ( $r = 0,16$ ,  $p < 0,01$ ). İşgören performansı ile iş stresi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki ( $r = -0,37$ ,  $p < 0,01$ ) olduğu tespit edilmiştir.

Değişkenler arasındaki pozitif yönlü (olumlu) bir ilişki, iki değişkenin birlikte değiştiğini, negatif yönlü (olumsuz) bir ilişki ise, değişkenlerden biri artarken diğerinin azaldığını göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 267).

## 2.7. Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız değişkenin, bağımlı değişken üzerindeki etkisinin anlamlı olup olmadığını ve önem derecesini belirlemek için regresyon analizi kullanılmaktadır. Basit doğrusal regresyon analizinde, bağımlı değişkeni etkileyen tek bir bağımsız değişken bulunmaktadır. Bu kapsamda, tek boyuttan oluşan iş stresi ile işgören performansı arasındaki ilişkinin incelenmesinde basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

Araştırmanın ilk hipotezi olan “*H1: İş stresinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır*” hipotezine ilişkin basit doğrusal regresyon analizi sonuçları Tablo 5.11.’de sunulmuştur.

**Tablo 5.11. İş Stresi ve İşgören Performansı İlişkisine Yönelik Regresyon Analizi Sonuçları**

R	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>	F	$\beta$	Anlamlılık (ANOVA)
0,379	0,143	0,141	66,924	-,379	0,000

**Bağımlı Değişken:** İşgören Performansı

**Bağımsız Değişken:** İş Stresi

Tablo 5.11.’deki regresyon analizi sonuçlarına göre iş stresinin, işgören performansı üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $\beta = -,379$  p < 0.001). Düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0.14 olması, işgören performansındaki %14’lük varyansın iş stresiyle ilişkili olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak H1 hipotezi  **kabul edilmiştir**.

## 2.8. Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Çoklu regresyon analizi, bir bağımlı değişkenin üzerinde birden fazla bağımsız değişkenin etkisini incelemek için kullanılmaktadır. Bu kapsamda, araştırmada öne sürülen **H2**, **H3**, **H4** ve **H5** hipotezlerinin test edilmesinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Sanal kaytarmanın alt boyutları ile işgören performansı arasındaki ilişkiye yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 5.12’de sunulmuştur.

**Tablo 5.12. Sanal Kaytarma ve İşgören Performansı İlişkisine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	p	Tolerans	VIF
İşgören Performansı	İnternette Gezinme Faaliyetleri	-,596	,061	-,537	-9,706	<b>,000</b>	,565	1,771
	E-posta Faaliyetleri	-,094	,044	-,119	-2,145	<b>,033</b>	,571	1,750

**F = 129,340**  
**R<sup>2</sup> = ,393**  
**Düzeltilmiş R<sup>2</sup> = ,390**  
**Tahmini Stnd. Hata = ,78423**  
**Anlamlılık Düzeyi (ANOVA) = ,000**

Tablo 5.12'deki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre oluşturulan model istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p < 0.001$ ). Düzeltilmiş  $R^2$  değeri 0,39'dur. Bu sonuç işgören performansındaki %39 oranındaki varyansın internette gezinme faaliyetleri ve e-posta faaliyetleri tarafından açıklandığını göstermektedir. Tablodaki Beta katsayıları incelendiğinde, işgören performansını açıklamada internette gezinme faaliyetlerinin ( $\beta = -,537$   $p < 0.01$ ) ve e-posta faaliyetlerinin ( $\beta = -,119$   $p < 0.05$ ) anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca modelde çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığını tespit etmek için tolerans ve VIF değerleri incelenmiştir. Bu değerler bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık problemi olmadığını (Tolerans  $> .2$ ; VIF  $< 10$ ) göstermiştir. Sonuç olarak "**H2: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır**" ve "**H3: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır**" hipotezleri kabul edilmiştir.

Sanal kaytarmanın alt boyutları ile iş stresi arasındaki ilişkiye yönelik çoklu regresyon analizi sonuçları Tablo 5.13.'de sunulmuştur.

Tablo 5.13. Sanal Kaytarma ve İş Stresi İlişkinine Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Standart Hata	Beta	t	p	Tolerans	VIF
İş Stresi	İnternette Gezinme Faaliyetleri	,461	,067	,454	6,844	,000	,496	2,015
	E-posta Faaliyetleri	-,112	,048	-,154	-2,318	,021	,496	2,015

**F** = 29,914  
**R<sup>2</sup>** = ,13  
**Düzeltilmiş R<sup>2</sup>** = ,12  
**Tahmini Stnd. Hata** = ,86099  
**Anlamlılık Düzeyi (ANOVA)** = ,000

Tablo 5.13'deki çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre oluşturulan model istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p < 0.001$ ). Düzeltilmiş  $R^2$  değeri 0,12'dir. Bu sonuç iş stresindeki %12 oranındaki varyansın internette gezinme faaliyetleri ve e-posta faaliyetleri tarafından açıklandığını göstermektedir. Tablodaki Beta katsayıları incelendiğinde, iş stresini açıklamada internette gezinme faaliyetlerinin ( $\beta = ,454$   $p < 0.01$ ) pozitif ve anlamlı ve e-posta faaliyetlerinin ( $\beta = -,154$   $p < 0.05$ ) ise negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca modelde çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığını tespit etmek için tolerans ve VIF değerleri incelenmiştir. Bu değerler bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık problemi olmadığını (Tolerans  $> .2$ ; VIF  $< 10$ ) göstermiştir. Sonuç olarak **“H4: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetlerinin iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır”** hipotezi kabul edilmiştir. **“H5: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetlerinin iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır”** hipotezi ise reddedilmiştir.

## 2.9. Düzenleyicilik Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Regresyon Analizi

Düzenleyici değişken (moderatör) bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini etkileyen niceliksel ya da niteliksel bir değişkendir

(Gürbüz ve Şahin, 2016 : 298). Genel olarak moderatör (düzenleyici) analizinin yapılmasında üç yöntemden birisi kullanılmaktadır: regresyon temelli analiz, yapısal eşitlik modellemesi temelli analiz ve ANOVA temelli analiz (Sakallı, 2015 : 110). Bu araştırmada regresyon temelli analiz yöntemi kullanılmıştır. Analizlerde Andrew F. Hayes (2013) tarafından geliştirilen Process sürüm 3.2 isimli SPSS eklentisi kullanılmıştır. Process eklentisi 74 farklı mediation (aracı) ve moderatör (düzenleyici) modelini regresyon temelli analizler kullanarak test etmeyi mümkün kılmaktadır. Bu kapsamda, araştırmada öne sürülen **H6**, **H7** ve **H8** hipotezleri Process eklentisi kullanılarak test edilmiştir.

Düzenleyici modelin testi için öncelikle etkileşimsel terimin oluşturulması gerekmektedir. Bu işlem standardize edilmiş bağımsız değişken (X) ve düzenleyici değişkenin (M) çarpılmasıyla yapılır. Regresyon modeline dahil edilen etkileşimsel terim istatistiksel olarak anlamlı ise ve bağımlı değişkendeki (Y) varyansı açıklamada katkıda bulunuyorsa, düzenleyicilik etkisi ortaya çıkmış demektir (Gürbüz ve Şahin, 2016 : 295).

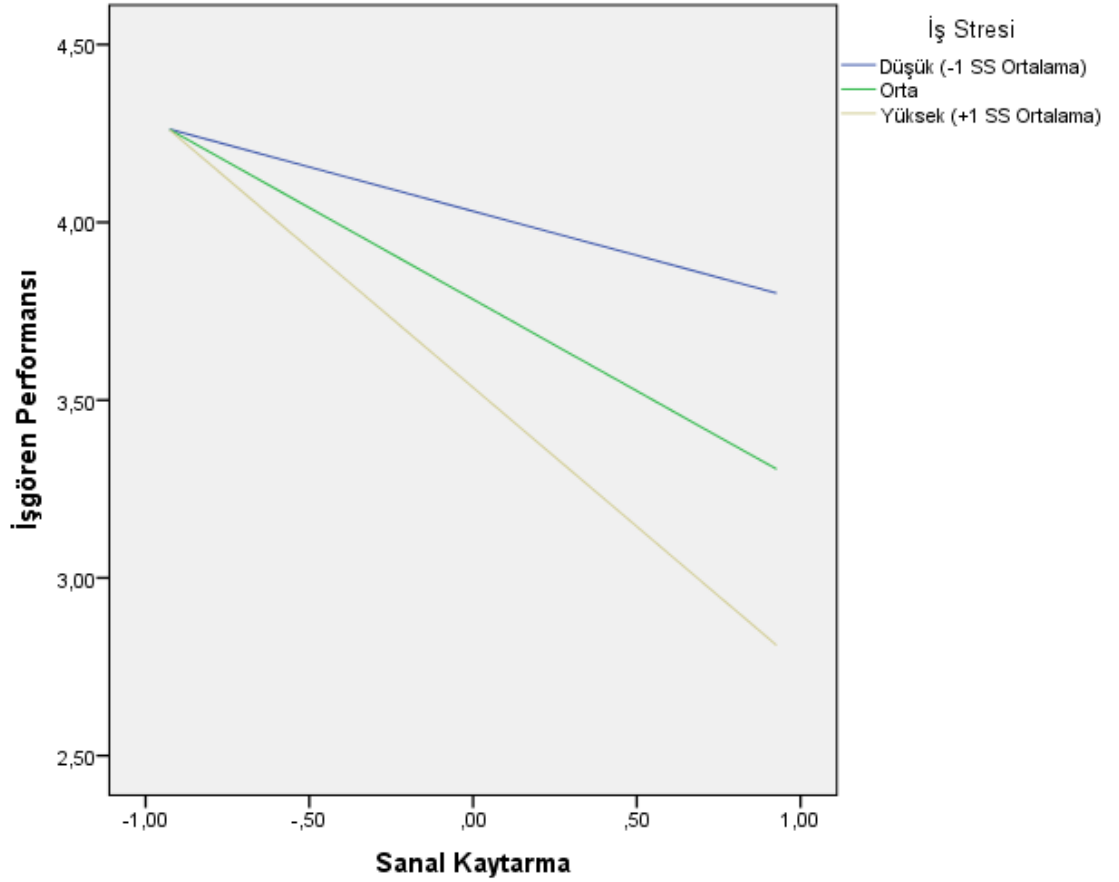
**“H6: Sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”** hipotezine ilişkin analiz sonuçları Tablo 5.14. ve Şekil 5.2’de sunulmuştur.

**Tablo 5.14. Hipotez 6 'ya İlişkin Analiz Sonuçları**

Model Özeti (Model Summary)						
R	R <sup>2</sup>	MSE	F	df1	df2	p
,6902	,4764	,5321	120,7120	3,0000	398,0000	,0000
Model Açıklaması (Model)						
	b	Standart Hata	t	p	LLCI	ULCI
<b>Sanal Kaytarma</b>	-,5153	,0441	-11,6886	,0000	-,6020	-,4287
<b>Stres</b>	-,2692	,0423	-6,3577	,0000	-,3525	-,1860
<b>Etkileşimsel Terim (Sanal Kaytarma x Stres)</b>	-,2894	,0475	-6,0937	,0000	-,3828	-,1960
Etkileşimsel Terimin Testi (Test of Highest Order Unconditional Interaction)						
	R <sup>2</sup> Değişimi	F	df1	df2	p	
Sanal Kaytarma X İş Stresi	,0489	37,1337	1,0000	398,0000	,0000	

Bağımlı Değişken= İşgören Performansı

\*\*LLCI (Lower-limit of confidence interval), ULCI (Upper-limit of confidence interval)



Şekil 5.2. Sanal Kaytarma ile İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresin Düzenleyici Etkisi

Tablo 5.14'deki analiz sonuçları aşağıda yorumlanmıştır;

- Genel model istatistiksel olarak anlamlıdır;  $F(3,398) = 120.71$ ,  $p < .001$ ,  $R^2 = .48$ .  $R^2$  değerinin 0,48 olması, işgören performansındaki %48 (%5 Etkileşimsel Terim) gibi önemli bir oranındaki varyansın sanal kaytarma, iş stresi ve bu iki değişkenin etkileşimi tarafından açıklandığını göstermektedir.
- Sanal kaytarma değişkeni işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.51$ ,  $t(398) = -11,68$ ,  $p = .000$ .
- İş stresi değişkeni işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.27$ ,  $t(398) = -6,35$ ,  $p = .000$ .
- Etkileşimsel terim işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.29$ ,  $t(398) = -6,09$ ,  $p = .000$ .

- $R^2$  Değişim değerinin, 05 olduğu görülmektedir. Bu oran etkileşimsel terimin işgören performansında %5'lik ilave varyansa neden olduğunu göstermektedir. Yani genel modelin açıkladığı %48'lik varyansın, %5'ini etkileşimsel terim oluşturmaktadır.  $R^2$  deki bu değişim anlamlı bulunmuştur;  $F(1,398) = 37,13, p = .000$ .

İş stresinin düzenleyici etkisinin daha iyi anlaşılabilmesi için, basit eğim (simple slope) analizi yapılmıştır (Aiken ve West, 1991:44). Şekil 5.2.'deki basit eğim analizi kapsamında iş stresinin, düşük, orta ve yüksek seviyelerdeki (ortalama değerinin +1, 0 ve -1 standart sapmadaki) düzenleyici etkisi incelenmiş ve aşağıda yorumlanmıştır;

- Sanal kaytarmanın işgören performansı üzerindeki etkisinin, yüksek iş stresine sahip işgörenlerde ( $b = -0,78, p < 0,01$ ), düşük iş stresine sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $b = -0,25, p < 0,01$ ).

Bu sonuçlara göre, sanal kaytarma ile işgören performansı arasındaki ilişkinin iş stresi tarafından düzenlendiği (moderatör etki) anlaşılmaktadır. Bu kapsamda **“H6: Sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”** hipotezi kabul edilmiştir.

**“H7: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”** hipotezine ilişkin analiz sonuçları Tablo 5.15. ve Şekil 5.3.'te sunulmuştur.

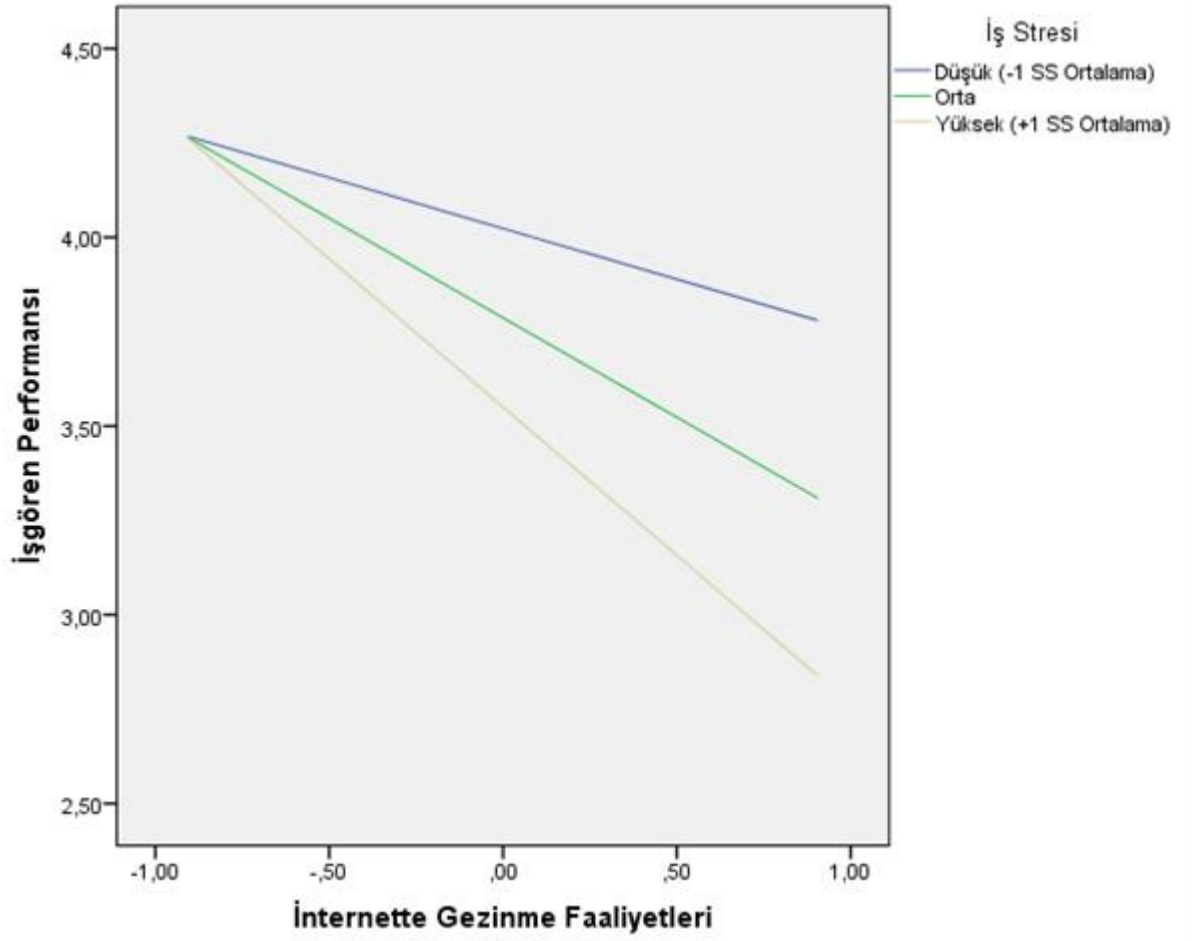
**Tablo 5.15. Hipotez 7 'ye İlişkin Analiz Sonuçları**

Model Özeti (Model Summary)						
R	R <sup>2</sup>	MSE	F	df1	df2	p
,6794	,4616	,5472	113,7399	3,0000	398,0000	,0000
Model Açıklaması (Model)						
	b	Standart Hata	t	p	LLCI	ULCI
<b>İnternette Gezinme Faaliyetleri</b>	-, 5274	,0462	-11,4048	,0000	-,6184	-,4365
<b>Stres</b>	-,2570	,0437	-5,8763	,0000	-,3429	-,1710
<b>Etkileşimsel Terim (İGF x Stres)</b>	-,2803	,0488	-5,7403	,0000	-,3763	-,1843
Etkileşimsel Terimin Testi (Test of Highest Order Unconditional Interaction)						
	R <sup>2</sup> Değişimi	F	df1	df2	p	
İGF X İş Stresi	,0446	32,9508	1,0000	398,0000	,0000	

Bağımlı Değişken= İşgören Performansı

\*\*LLCI (Lower-limit of confidence interval), ULCI (Upper-limit of confidence interval)





Şekil 5.3. İnternette Gezinme Faaliyetleri ile İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresin Düzenleyici Etkisi

Tablo 5.15.'teki analiz sonuçları aşağıda yorumlanmıştır;

- Genel model istatistiksel olarak anlamlıdır;  $F(3,398) = 113,73$ ,  $p < .001$ ,  $R^2 = .46$ .  $R^2$  değerinin 0,46 olması, işgören performansındaki %46 (%4 Etkileşimsel Terim) gibi önemli bir oranındaki varyansın internette gezinme faaliyetleri, iş stresi ve bu iki değişkenin etkileşimi tarafından açıklandığını göstermektedir.
- İnternette gezinme faaliyetleri değişkeni işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.52$ ,  $t(398) = -11,40$ ,  $p = .000$ .
- İş stresi değişkeni işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.26$ ,  $t(398) = -5,87$ ,  $p = .000$ .
- Etkileşimsel terim işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.28$ ,  $t(398) = -5,74$ ,  $p = .000$ .

- R<sup>2</sup> Değişim değerinin ,04 olduğu görülmektedir. Bu oran etkileşimsel terimin işgören performansında %4'lük ilave varyansa neden olduğunu göstermektedir. Yani genel modelin açıkladığı %46'luk varyansın, %4'ünü etkileşimsel terim oluşturmaktadır. R<sup>2</sup> deki bu değişim anlamlı bulunmuştur; F (1,398) = 32,95, p = .000.

İş stresinin düzenleyici etkisinin daha iyi anlaşılabilmesi için, basit eğim (simple slope) analizi yapılmıştır (Aiken ve West, 1991:44). Şekil 5.3.'teki basit eğim analizi kapsamında iş stresinin, düşük, orta ve yüksek seviyelerdeki (ortalama değerinin +1, 0 ve -1 standart sapmadaki) düzenleyici etkisi incelenmiş ve aşağıda yorumlanmıştır;

- İnternette gezinme faaliyetlerinin işgören performansı üzerindeki etkisinin, yüksek iş stresine sahip işgörenlerde (b= -0,79, p<0,01), düşük iş stresine sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (b= -0,27, p<0,01).

Bu sonuçlara göre, internette gezinme faaliyetleri ile işgören performansı arasındaki ilişkinin iş stresi tarafından düzenlendiği (moderatör etki) anlaşılmaktadır. Bu kapsamda **“H7: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”** hipotezi kabul edilmiştir.

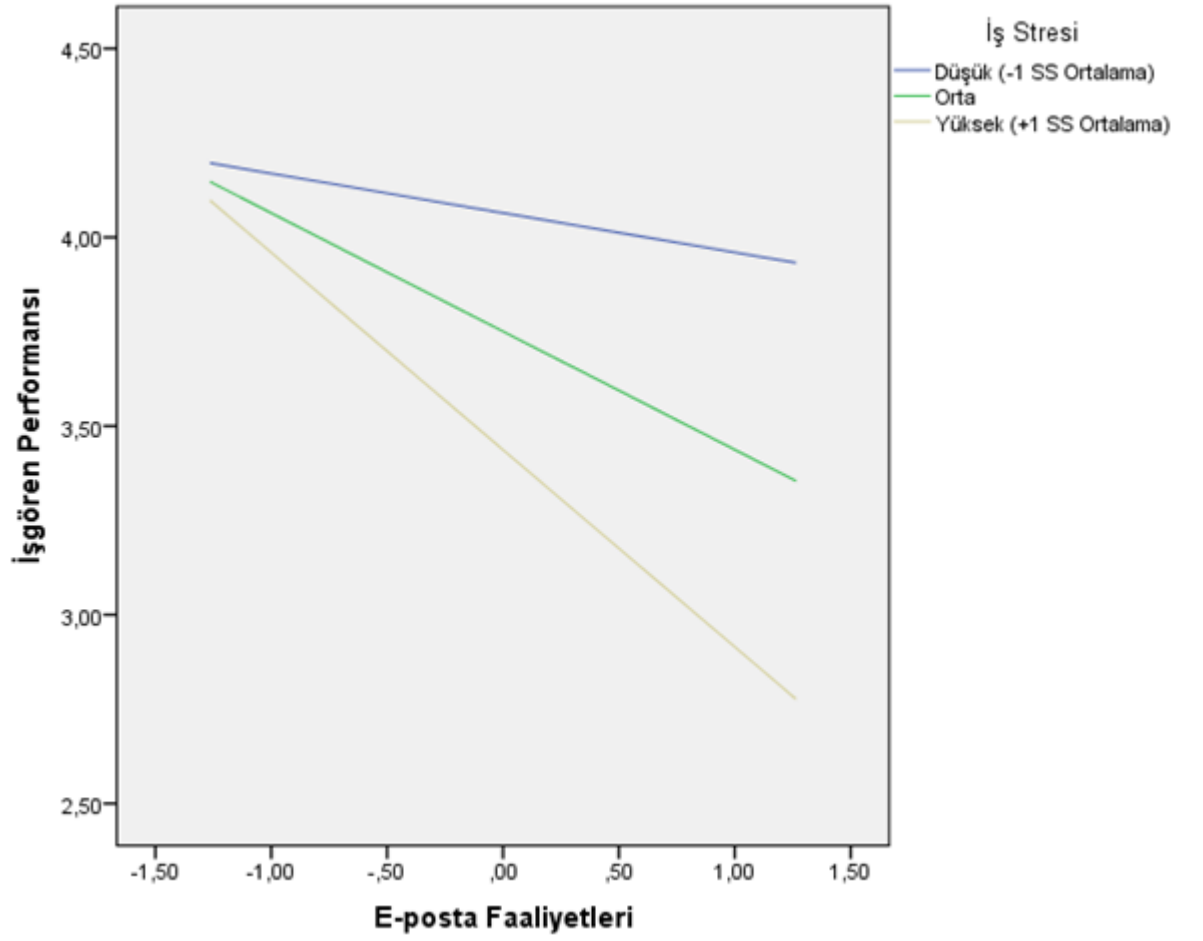
**“H8: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır.”** hipotezine ilişkin analiz sonuçları Tablo 5.16. ve Şekil 5.4.'te sunulmuştur.

**Tablo 5.16. Hipotez 8 'e İlişkin Analiz Sonuçları**

Model Özeti (Model Summary)						
R	R <sup>2</sup>	MSE	F	df1	df2	p
,6326	,4002	,6096	88,5241	3,0000	398,0000	,0000
Model Açıklaması (Model)						
	b	Standart Hata	t	p	LLCI	ULCI
<b>E-posta Faaliyetleri</b>	-,3134	,0320	-9,7931	,0000	-,3763	-,2505
<b>Stres</b>	-,3406	,0430	-7,9251	,0000	-,4251	-,2561
<b>Etkileşimsel Terim (E-posta Faaliyetleri x Stres)</b>	-,2269	,0357	-6,3581	,0000	-,2970	-,1567
Etkileşimsel Terimin Testi (Test of Highest Order Unconditional Interaction)						
	R <sup>2</sup> Değişimi	F	df1	df2	p	
E-posta Faaliyetleri X İş Stresi	,0609	40,4250	1,0000	398,0000	,0000	

Bağımlı Değişken= İşgören Performansı

\*\*LLCI (Lower-limit of confidence interval), ULCI (Upper-limit of confidence interval)



Şekil 5.4. E-posta Faaliyetleri ile İşgören Performansı İlişkisinde İş Stresin Düzenleyici Etkisi

Tablo 5.16.'daki analiz sonuçları aşağıda yorumlanmıştır;

- Genel model istatistiksel olarak anlamlıdır;  $F(3,398) = 88.52$ ,  $p < .001$ ,  $R^2 = .40$ .  $R^2$  değerinin 0,40 olması, işgören performansındaki %40 (%6 Etkileşimsel Terim) gibi önemli bir oranındaki varyansın e-posta faaliyetleri, iş stresi ve bu iki değişkenin etkileşimi tarafından açıklandığını göstermektedir.
- E-posta faaliyetleri değişkeni işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.31$ ,  $t(398) = -9,79$ ,  $p = .000$ .
- İş stresi değişkeni işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.34$ ,  $t(398) = -7,92$ ,  $p = .000$ .
- Etkileşimsel terim işgören performansı üzerinde önemli ve negatif bir etkiye sahiptir;  $b = -.22$ ,  $t(398) = -6,35$ ,  $p = .000$ .

- $R^2$  Değişim değerinin ,06 olduğu görülmektedir. Bu oran etkileşimsel terimin işgören performansında %6'lık ilave varyansa neden olduğunu göstermektedir. Yani genel modelin açıkladığı %40'lık varyansın, %6'sını etkileşimsel terim oluşturmaktadır.  $R^2$  deki bu değişim anlamlı bulunmuştur;  $F(1,398) = 40,42$ ,  $p = .000$ .

İş stresinin düzenleyici etkisinin daha iyi anlaşılabilmesi için, basit eğim (simple slope) analizi yapılmıştır (Aiken ve West, 1991:44). Şekil 5.4.'teki basit eğim analizi kapsamında iş stresinin, düşük, orta ve yüksek seviyelerdeki (ortalama değerinin +1, 0 ve -1 standart sapmadaki) düzenleyici etkisi incelenmiş ve aşağıda yorumlanmıştır;

- E-posta faaliyetlerinin işgören performansı üzerindeki etkisinin, yüksek iş stresine sahip işgörenlerde ( $b = -0,52$ ,  $p < 0,01$ ), düşük iş stresine sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir ( $b = -0,10$ ,  $p < 0,05$ ).

Bu sonuçlara göre, e-posta faaliyetleri ile işgören performansı arasındaki ilişkinin iş stresi tarafından düzenlendiği (moderatör etki) anlaşılmaktadır. Bu kapsamda **“H8: Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır”** hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında öne sürülen hipotezlere ait sonuçlar özet şeklinde Tablo 5.17'de sunulmuştur.

**Tablo 5.17. Hipotezlere Ait Sonuçlar**

<b>H1:</b> İş stresinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H2:</b> Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H3:</b> Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetlerinin işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif yönde etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H4:</b> Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetlerinin iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H5:</b> Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetlerinin iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif yönde etkisi vardır.	<b>RET</b>
<b>H6:</b> Sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H7:</b> Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır.	<b>KABUL</b>
<b>H8:</b> Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi vardır.	<b>KABUL</b>

## SONUÇ VE ÖNERİLER

### 1. Sonuç

Literatürde sanal kaytarma, işgören performansı ve iş stresi farklı değişkenlerle ya da birbirleriyle araştırma konusu yapılmıştır. Ancak, Türkçe ve İngilizce literatür taraması sonucunda sanal kaytarma, işgören performansı ve iş stresi değişkenleri arasındaki ilişkiyi inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle araştırmanın sonuçlarının literatüre önemli bir katkı sağlayacağı öngörülmektedir.

Araştırma verileri sağlık sektöründe görevli işgörenlerden elde edilmiştir. Sağlık sektörünün ülke bütçesindeki yeri, bu alanda yapılan yatırımlar ve en önemlisi insan hayatı üzerindeki etkisi ve önemi, araştırmada bu sektörün seçilmesinin başlıca nedenleridir. Bu sektörün en önemli unsuru olan sağlık çalışanlarının, performansını etkileyen unsurların belirlenmesi, kamu ve özel sağlık kurumlarında görevli yöneticilere, karar verme süreçlerinde olumlu katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile performansları arasındaki ilişki ve bu ilişki üzerinde iş stresinin düzenleyici etkisi incelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda, sanal kaytarmanın, işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bu bulgusu, Bock ve Ho (2009); Afacan Fındıklı (2016); Bilgin Demir, Ürek ve Uğurluoğlu (2017); Santos'un (2016) yaptıkları çalışmalarla aynı doğrultudadır. Araştırma kapsamında sanal kaytarmanın alt boyutları olarak kabul edilen, internette gezinme faaliyetleri ile e-posta faaliyetlerinin, işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bir diğer değişkeni olan iş stresinin, işgören performansı üzerinde anlamlı ve negatif bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bu bulgusu, Alkan (2014); Shahid vd.'nin (2011) yaptıkları çalışmalarla aynı doğrultudadır. Sanal kaytarma değişkeni ile iş stresi arasındaki ilişkinin analizi sonucunda, sanal kaytarmanın alt boyutlarından internette gezinme faaliyetlerinin iş stresi üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu, bir diğer alt boyut olan e-posta

faaliyetlerinin ise iş stresi üzerinde anlamlı ve negatif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın temel amacı olan iş stresinin düzenleyici etkisini belirlemeye yönelik yapılan analizler sonucunda, sanal kaytarma ve işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi olduğu ve sanal kaytarmanın işgören performansı üzerindeki etkisinin, yüksek iş stresine sahip işgörenlerde, düşük iş stresine sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sanal kaytarma davranışının alt boyutu internette gezinme faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde de, iş stresinin düzenleyici etkisi olduğu ve internette gezinme faaliyetlerinin işgören performansı üzerindeki etkisinin, yüksek iş stresine sahip işgörenlerde, düşük iş stresine sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Sanal kaytarma davranışının diğer alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile işgören performansı ilişkisi üzerinde, iş stresinin düzenleyici etkisi olduğu ve e-posta faaliyetlerinin işgören performansı üzerindeki etkisinin, yüksek iş stresine sahip işgörenlerde, düşük iş stresine sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

## **2. Öneriler**

Çalışma sonucunda sanal kaytarmanın, işgören performansını anlamlı derecede ve negatif yönde etkilediği ayrıca bu etkide iş stresinin, sanal kaytarmanın performans üzerindeki etkisini artırarak düzenleyici bir role sahip olduğu ve sanal kaytarmanın işgören performansı üzerindeki etkisinin, yüksek iş stresine sahip işgörenlerde, düşük iş stresine sahip işgörelere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgulardan yola çıkarak yöneticilere ve araştırmacılara şu önerilerde bulunulabilir.

Sanal kaytarma davranışlarının, işgören performansı üzerindeki negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olması nedeniyle, yöneticilerin bu davranışları kontrol etmesi işgören performansının yükselmesini sağlayabilir. İşgörelerin sanal kaytarma davranışlarının kontrol edilmesinde, çalışanların periyodik olarak izlenmesi (Blanchard ve Henle, 2008) ve internet kullanımına ilişkin önemli kısıtlamalar (Garrett ve Danziger, 2008 : 946) etkili bir yöntem olarak görülmektedir. Bu kapsamda, örgüt internet kullanım

politikalarının gözden geçirilerek, gerekli düzeltmelerin yapılması tavsiye edilebilir. Sanal kaytarma davranışlarının kontrol edilmesinde çalışanların cezalandırılmasının ise etkili bir yol olmadığı belirtilmektedir (Liao vd., 2009 : 49). Ayrıca yöneticilerin, çalışanlara olan fiziksel yakınlığı, çalışanların algıladığı örgütsel kontrolü arttırmakta ve sonuç olarak sanal kaytarma davranışları azalmaktadır.

Sanal kaytarma davranışlarının işgören performansı üzerindeki etkisini, iş stresinin daha da artırması nedeniyle, yöneticilerin çalışanlarda strese neden olan etmenleri belirleyerek, gerekli önlemleri alması iş stresinin azalmasını, işgören performansının artmasını sağlayabilir. Rol belirsizliği, rol çatışması, mesleki belirsizlikler ve aşırı iş yükü veya az çalışma iş stresine neden olan örgütsel faktörlerdir. Gürültü, aydınlatma, ısınma ve havalandırma iş stresine neden olan fiziksel faktörler olarak görülürken, çalışanın kişilik özellikleri bireysel faktörler olarak görülmektedir (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2008 : 337). Stresi etkileyen bu faktörler göz önüne alındığında yöneticilere; sorumluluk ve iş yükünün yeterli sayıdaki çalışanla ve adil bir şekilde paylaşılması, işgörenin yeteğine uygun konumda istihdam edilmesi, işgörelere iş ile ilgili gerekli eğitim ve bilginin verilmesi, işgörelerin rahat ve huzurlu bir fiziksel ortamda çalışmalarının sağlanması, işe alım süreçlerinde kişilik özelliklerinin göz önünde bulundurulması önerilebilir. Ayrıca, işgörelere stresle mücadele ve uyum eğitimlerinin verilmesi, iş stresinin azalmasını sağlayabilir.

Çalışma sonucunda araştırmacılara aşağıdaki önerilerde bulunulabilir;

- Bu çalışma Balıkesir ilindeki kamuya ait sağlık kurumlarında yapılmıştır. Benzer bir çalışma, özel sağlık kurumlarını kapsayacak şekilde yapılabilir.
- Çalışma sadece sağlık sektörü çalışanlarını kapsadığı için yapılacak araştırmalar diğer sektörlerdeki çalışanları kapsayabilir.
- Çalışma Balıkesir ilindeki sağlık kurumlarını kapsamaktadır. Farklı illerde ve bölgelerde de araştırmalar yapılabilir.
- İşgörelerin performans algıları kendileri tarafından değerlendirilmiştir. Yapılacak araştırmalarda işgörelerin performansı, yöneticiler ya da çalışma arkadaşları tarafından değerlendirilebilir.
- Çalışma kapsamında sanal kaytarma ve işgören performansı arasındaki ilişkide iş stresinin düzenleyici etkisi araştırılmıştır. Gelecek çalışmalarda sanal kaytarma ve

işgören performansı arasındaki ilişkiyi etkileyen diğer değişkenlerin de incelenmesi önerilebilir.

- Çalışma kapsamında Lim ve Teo (2005) tarafından geliştirilen “Sanal Kaytarma Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin alt boyutlarından birini oluşturan e-posta faaliyetleri, gүнümüzde giderek azalmaktadır. Bu nedenle yapılacak çalışmalarda daha güncel bir ölçek kullanılabilir ya da oluşturulabilir.





## KAYNAKÇA

- ABUALRUB, R. F.; I. M. AL-ZARU (2008) "Job Stress, Recognition, Job Performance and Intention to Stay at Work Among Jordanian Hospital Nurses" **Journal of Nursing Management**, Cilt:16, Sayı:3, ss. 227-236.
- AFACAN FINDIKLI, M. (2016) "Sanal Kayıtarma ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması" **International Journal of Social Inquiry**, Cilt:9, Sayı:1, ss. 33-62.
- AIKEN, L. S.; S. G. WEST (1991) "**Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions**" Newbury Park: Sage Publication.
- AJZEN, I. (1991) "The Theory of Planned Behavior" **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, Cilt:50, Sayı:2, ss.179-211.
- AKAL, Z. (1992) "**İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri**" Ankara, Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- ALKAN, M. (2014) "İş Stresinin İş Performansı Üzerine Etkisi: SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği" Doktora Tezi, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Isparta.
- AMPADU, E. O. (2015) "Impact of Nurse Faculty Job Stress on Job Satisfaction and Intent to Remain in Academia." Doktora Tezi, **Northeastern University**, Boston, ABD.
- ANANDARAJAN, M.; C. A. SIMMERS (2005) "Developing Human Capital Through Personal Web Use In The Workplace: Mapping Employee Perceptions" **Communications of the Association for information Systems**" Cilt:15, Sayı:1, ss. 41.
- ASKEW, K. (2012) "The Relationship Between Cyberloafing and Task Performance And An Examination of The Theory of Planned Behavior As A Model of Cyberloafing" Doktora Tezi, **University of South Florida**, ABD.
- ASKEW, K. ve diğerleri (2014) "Explaining Cyberloafing: The Role of The Theory of Planned Behavior" **Computers in Human Behavior**, Cilt:36, Sayı:1, ss. 510-519.
- AYDIN, A. (2010) "Orman Ürünleri Sanayi Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Çalışan Performansı Üzerine Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Yapısal Bir Model", Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Karadeniz Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı**, Trabzon.
- BALTAŞ, Z., (1996) "Stres ve Sağlık", **IX. Ulusal Psikoloji Kongresi**, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.

- BARLETT, J. E.; J. W. KORTLIK; C. C. HIGGINS(2001) “Organizational Research : Determining Appropriate Sample Size in Survey Research” **Information Technology, Learning and Performance Journal**, Cilt:19, Sayı:1, ss. 43-50.
- BARUTÇUGİL, İ., (2002) “**Performans Yönetimi**”, İstanbul, Kariyer Yayıncılık İletişim Eğitim Hizmetleri Ltd. Şti.
- BAUMEISTER, R. F.; M. MURAVEN; D. M. TICE (2000) “Ego Depletion: A Resource Model of Volition, Self-Regulation, and Controlled Processing” **Social Cognition**, Cilt:18, Sayı:2, ss. 130-150.
- BELANGER, F.; C. V. SLYKE (2002) “Abuse or Learning?” **Communications of the ACM**, Cilt:45, Sayı:1, ss. 64-65.
- BAYSAL, A. C.; E. TEKARSLAN (1996) “**Davranış Bilimleri**” 2.basım, İstanbul, Avcıol Basım.
- BENLİGİRAY, S. (2004) “**İnsan Kaynakları Yönetimi**” Anadolu Üniversitesi.
- BEUGRE, C.; D. KIM (2006) “**Cyberloafing: Vice or Virtue?**” Mehdi Khosrow-Pour-Ed.book, Emerging Trends and Challenges in Information Technology Management, London, Idea Group Inc., ss.834-835.
- BİLGİN DEMİR, İ.; D. ÜREK; Ö. UĞURLUOĞLU (2017) “Sağlık Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışlarının İşte Üretkenliklerine Etkisi.” **AJIT-e: Online Academic Journal of Information Technology**.
- BİNGÖL, D. (2003) “**İnsan Kaynakları Yönetimi**” İstanbul, Beta Yayıncılık.
- BLANCHARD, A. L.; C. A. HENLE (2008) “Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control.” **Computers in Human Behaviour**, Cilt:24, Sayı:1, ss. 1067-1084
- BOCK G.W.; S. L. HO (2009) “Non-Work Related Computing (NWRC)” **Commun ACM**, Cilt:52, Sayı:4, ss. 124-128.
- BOGG, J.; C. COOPER (1995) “Job Satisfaction, Mental Health, and Occupational Stress Among Senior Civil Servants” **Human Relations**, Sayı:48, Cilt:3, ss.327-341.
- BORMAN, W. C.; D. H. BRUSH (1993) “More Progress Toward A Taxonomy of Managerial Performance Requirements” **Human Performance**, Cilt:6, Sayı:1 ss.1-21.
- BORMAN, W. C.; S. J. MOTOWIDLO (1997) “Task Performance And Contextual Performance: The Meaning For Personnel Research”, **Human Performance**, Cilt:10, Sayı: 1, ss. 99 - 109.

- BULUT, F. (2003) “Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Erzurum Emniyet Müdürlüğü Personeli Üzerinde Bir Çalışma” Yüksek Lisans Tezi, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Erzurum.
- CAMPBELL, J. P.; M. B. GASSER; F. L. OSWALD (1996) “The Substantive Nature of Job Performance Variability.” **Individual Differences And Behavior in Organizations**, ss. 258–299.
- CANNON W. B. (1929) “ **Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage: An Account of Recent Research Into the Function of Emotional Excitement**” 2. Baskı, New York, Appleton-Century-Crofts.
- CAPLAN, R. D.; S. COBB; J. R. FRENCH (1975) “**Job Demands And Worker Health; Main Effects And Occupational Differences**” Washington, D.C.: U.S. Government Printing Office
- CHEN, J. V.; C. C. CHEN; H. YANG (2008) “An Empirical Evaluation of Key Factors Contributing to Internet Abuse in The Workplace” **Industrial Management & Data Systems**, Sayı: 108, Cilt:1, ss.87-106
- CRONBACH, L. J. (1951) “Coefficient Alpha And The Internal Structure Of Tests” **Psychometrika**, Cilt:16, Sayı:3, ss. 297-334.
- CÜCELOĞLU, D. (1994) “**İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramlar**” Remzi Kitabevi, İstanbul.
- ÇARIKÇI, İ. H. (2001) “Çalışanlarda İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler ve Örgütsel Sonuçları- Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma” **Verimlilik Dergisi**, Sayı:4, ss.161-178.
- ÇİVİLİDAĞ, A. (2017) “İş Yaşamında Sanal Kaytarmanın İş Stresi, İş Doyumu İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma” **Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı:59, ss. 55-373.
- ÇÖL, G. (2008) “Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri” **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Sayı:9, ss.35-46.
- DALKILIÇ, O. S. (2014) “**Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**” 2. Baskı, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- DE VRIES ve diğerleri, (1981) “**Performance Appraisal on the Line**” Center for Creative Leadership, Greensboro, NC.
- DECENZO, D. A.; S. P. ROBBINS (2002) “**Human Resource Management**” 7.Baskı, John Wiley & Sons, Inc, America.
- DELİCE, S., (2018) “İş Stresi Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbuldaki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma” Yüksek

Lisans Tezi, **Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi**, İstanbul.

DESSLER, G. (2000) **“Human Resource Management”** 8. Baskı, Prentice-Hall, Inc., America.

DİNÇER, Ö. (1992) **“Örgüt Geliştirme:(Teori, Uygulama ve Teknikler)”** Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi.

DURNA, U. (2004) “Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı Ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma” **Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:11, Sayı:1, ss.191-206.

EDWARDS, J. R.; N. P. ROTHBARD (1999) “Work And Family Stress And Well-Being: An Examination of Person-Environment Fit in The Work and Family Domains” **Organizational Behavior And Human Decision Processes**, Cilt:77, Sayı:2, ss. 85-129.

EFEYOĞLU, G. E. (2006) “İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma” Yayımlanmamış Doktora Tezi, **Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.

EKMEKÇİ, Ö. T. (2014) **“İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı. A. Ergeneli İçinde, İnsan Kaynakları Yönetimi”** 1. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti., Ankara, ss.353-384.

ERDOĞAN, İ. (1996) **“İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış”** Avcıol Basım Yayın, İstanbul.

EVERTON, W. J.; P. M. MASTRANGELO; J. A. JOLTON (2005) “Personality Correlates of Employees' Personal Use of Work Computers.” **CyberPsychology & Behavior**, Cilt:8, Sayı:2, ss. 143-153.

FEDOR, D. B. (1991) “Recipient Responses To Performance Feedback: A Proposed Model and Its Implications” **Research in Personnel and Human Resources Management**, Sayı:9 (Yıllık), ss. 73-120.

FINK, G. (2010) “Stress: Definition And History” **Stress Science: Neuroendocrinology**, ss. 3-9.

GARRETT, R. K.; J. N. DANZIGER (2008) “Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet use During Work”, **Journal of Computer-Mediated Communication**, Sayı.13, ss. 937–958.

GEORGE, D.; P. MALLERY (2010) **“SPSS for Windows Step by Step. A Simple Study Guide and Reference”** 10. Baskı, Boston, MA: Pearson Education, Inc

GERSON, C. ve diğerleri (2010) **“Healing the Gerson Way: Defeating Cancer and Other Chronic Diseases.”** Gerson Health Media.

- GUTHRIE, R.; P. GRAY (1996) "Junk Computing" **Information Systems Management**, Cilt:13, Sayı:1, ss. 23.
- GÜLERYÜZ, E.; O. AYDIN (2006) "İş Kontrolü ve Kontrol İsteği ile Tükenmişlik ve Fiziksel Sağlık Arasındaki İlişkiler" **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt:21, Sayı:58, ss. 59.
- GÜMÜŞTEKİN, G. E.; A. B. ÖZTEMİZ (2005) "Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi" **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı: 14, Cilt:1, ss.271-288.
- GÜRBÜZ, S.; F. ŞAHİN (2016) "**Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe-Yöntem-Analiz** 3.Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- HARRISON, R. V. (1978) "**Person-Environment Fit And Job Stress**" Stress at Work, New York: Wiley, ss. 175-205.
- HAYES, A. (2013) "**Introduction to Mediation, Moderation, And Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach**" Guilford Press.
- HENLE, C. A.; A. L. BLANCHARD (2008) "The Interaction of Work Stressors And Organizational Sanctions On Cyberloafing" **Journal of Managerial Issues**, ss.383-400.
- HOLGUIN, E. S. (2016) "Strategies Functional Managers Use To Control Cyberloafing Behaviors" Doktora Tezi, **Walden University**, İngiltere.
- HOUSE, R. J.; J. R. RIZZO (1972) "Role Conflict And Ambiguity As Critical Variables In Model Of Organizational Behavior" **Organizational Behavior And Human Performance**, Sayı: 7, ss. 467-505.
- INZLICHT, M.; B. J. SCHMEICHEL (2012) "What is Ego Depletion? Toward a Mechanistic Revision of The Resource Model of Self-Control" **Perspectives on Psychological Science**, Sayı:7, ss.450-463.
- IŞIKHAN, V.,( 2004) "**Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları**", İstanbul, Sandal Yayınları.
- JANDAGHI, G. ve diğerleri (2015) "Cyberloafing Management in Organizations" **Iranian Journal of Management Studies**, Sayı:8, ss. 335 - 349.
- JANSSEN, P. P. M., ve diğerleri (2004) "Specific Relationships Between Job Demands, Job Resources and Psychological Outcomes and the Mediating Role of Negative Work-Home Interference. **Journal of Vocational Behaviour**, Cilt:65, Sayı:1, ss. 411-429.
- JIA, H.; R. JIA; S. KARAU (2013) "Cyberloafing And Personality: The Impact of The Big Five Traits And Workplace Situational Factors" **Journal of Leadership and Organizational Studies**, Cilt:20, Sayı:1, ss. 358-365.

- KARASEK JR., R. A. (1979) "Job Demands, Job Decision Latitude, And Mental Strain: Implications For Job Redesign" **Administrative Science Quarterly**, Cilt:24 Sayı:2, ss. 285-308.
- KARASEK, R.; T. THEORELL (1990) "**Healthy Work: Stress, Productivity And The Reconstruction of Working Life**" New York: Basic Books.
- KESEN, M.; G. A. SİPAHİ (2016) "Örgütsel İmajın Örgütsel Bağlılık Ve İşgören Performansına Etkisi" **Journal Of International Social Research**, Cilt:9, Sayı:43, ss.1927-1934.
- KIRKMAN, B. L.; B. ROSEN (1999) "Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment" **Academy of Management Journal**, Cilt:42, Sayı:1, ss. 58-74.
- KOAY, K. Y.; P. C. H. SOH; K. W. CHEW (2017) "Do Employees' Private Demands Lead To Cyberloafing? The Mediating Role of Job Stress" **Management Research Review**, Cilt:40, Sayı:9, ss.1025-1038.
- KURLAND, N. B.; D. E. BAILEY (1999) "Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime" **Organizational Dynamics**, Cilt:28, Sayı:2, ss. 53-68.
- KYRIACOU, C. (2001) "Teacher Stress: Directions For Future Research" **Educational Review**, Cilt:53, Sayı:1, ss. 27-35.
- LANDERS, R. N.; J. W. LOUNSBURY (2006) "An Investigation of Big Five and Narrow Personality Traits in Relation to Internet Usage" **Computers in Human Behavior**, Cilt: 22, Sayı:1, ss. 283-293.
- LI, L. (2010) "Performance Appraisal Management in Qidi" Yüksek Lisans Tezi, **Gavle Üniversitesi**, Gavle, İsveç.
- LIAO, Q. ve diğerleri (2009) "Workplace Management And Employee Misuse: Does Punishment Matter?" **Journal of Computer Information Systems**, Cilt:50, Sayı:2, ss.49-59.
- LIBERMAN, B. ve diğerleri (2011) "Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing" **Computers in Human Behavior**, Cilt:27, Sayı:1, ss. 2192–2199.
- LIM, V.K.G. (2002) "The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice" **Journal of Organizational Behavior**, Cilt:23, Sayı:5, ss. 675-694.
- LIM, V. K. G.; D. J. Q. CHEN (2009) "Impact of Cyberloafing on Affect, Work Depletion, Facilitation and Engagement" **Conference Paper SIOP**, ss.1–20.

- LIM, V. K. G.; T. S. H TEO (2005) “Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An Exploratory Study” **Information & Management**, Cilt:42, Sayı:1, ss. 1081-1093.
- MAHATANANKOON, P.; M. ANANDARAJAN; M. IGBARIA (2004) “Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace” **Cyberpsychology & Behaviour**. Cilt:7, Sayı:1, ss. 93-104.
- MAMORIA, C. B.; S. B. GANKAR (1993) “**Personnel Management**”, Himalaya Publishing House.
- MOODY, G. D.; M. SIPONEN (2013) “Using the Theory of Interpersonal Behaviour to Explain Non-Work-Related Personal Use of the Internet at Work” **Information and Management**, Cilt:50, Sayı: 6, ss. 322–335.
- NART, S., ve Y. T. YILDIRIM (2018) “**Current Debates in Management & Organization**” 1. Baskı, London, IJOPEC Publication.
- NUNNALLY, J. C. (1978) “**Psychometric Theory**” 2.Baskı, New York: McGraw-Hill.
- OBISI, C. (2011) “Employee Performance Appraisal And Its İmplication For İndividual And Organizational Growth” **Australian Journal of Business and Management Research**, Cilt:1, Sayı:9, ss. 92-97.
- OKUTAN, M.; D. TENGİLİMOĞLU (2002) “İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması” **İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:4, Sayı:3, ss.1-27.
- ORAVEC, J. A. (2002) “Constructive Approaches to Internet Recreation in the Workplace” **Communications of the ACM**, Cilt:45, Sayı:1, ss. 60-63.
- OXFORD DICTIONARY, <https://en.oxforddictionaries.com/definition/distress>, “Çevrimiçi”, Erişim Tarihi: 28/09/2018.
- ÖĞÜT, A.; T. AKGEMCİ; M. T. DEMİRSEL (2004) “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:12, Sayı:1, ss. 245-258.
- ÖRÜCÜ, E.; M. ÖZÜDOĞRU (2018) “Örgütsel Güven ile Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma” **Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:5, Sayı:3, ss.66-80.
- ÖRÜCÜ, E.; H. YILDIZ (2014) “İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma” **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt:14, Sayı:1, ss. 99-114.

- ÖZLER, D. E.; G. POLAT (2012) “Cyberloafing Phenomenon in Organizations: Determinants and Impacts” *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, Cilt:4, Sayı:2, ss. 1-15.
- PATEL, C., (1989) “**Stres Management**” Vermilion Pres, London.
- PEE, L. G.; I. M. Y. WOON; A. KANKANHALLI (2008) “Explaining Non-Work-Related Computing in the Workplace: A Comparison of Alternative Models” *Information and Management*, Cilt:45, Sayı:2, ss. 120–130.
- PRASAD, S.; V. K. LIM; D. J. CHEN (2010) “Self-regulation, Individual Characteristics And Cyberloafing” **PACIS 2010 Proceedings**, s. 1640-1648.
- RAMAYAH, T. (2010) “Personal Web Usage and Work Inefficiency” **Business Strategy Series**, Cilt: 11, Sayı:5, ss. 295-301.
- RESTUBOG, S. L. D. ve diğerleri (2011) “Yielding to (cyber)-Temptation: Exploring The Buffering Role of Self-Control in The Relationship Between Organizational Justice and Cyberloafing Behavior in The Workplace” **Journal of Research in Personality**, Cilt:45, Sayı:2, ss. 247-251.
- ROBINSON, S. L.; R. J. BENNETT (1995) “A Typology of Deviant Workplace Behaviours: A Multidimensional Scaling Study” **Academy of Management Journal**, Cilt:38, Sayı: 2, ss. 555-572.
- ROUSSEAU, D. M.; J. MCLEAN PARKS (1993) “The Contracts of Individuals and Organizations” **Research in Organizational Behavior**, Cilt:15, Sayı:1, ss. 1-43.
- SABUNCUOĞLU, Z.; M. TÜZ (2001) “**Örgütsel Psikoloji**” Ezgi Kitabevi, 3. Baskı, Bursa.
- SAĞLIK BAKANLIĞI, Sağlık Araştırmaları Genel Müdürlüğü, “Çevrimiçi” <https://www.saglik.gov.tr/TR,30485/saglik-istatistikleri-yilligi-2016-yayinlanmistir.html> sayfa 257 Erişim Tarihi : 15/09/2018.
- SAKALLI, S. Ö. (2015) “Örgütsel Adalet ile Örgütsel Güven İlişkisinde Kişilik Özelliklerinin Düzenleyici Rolü ve Bir Alan Araştırması” Doktora Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- SANTOS, A. S. T. (2016) “Impact of Cyberloafing and Physical Exercise on Performance: An Experimental Research” Doktora Tezi, **Lizbon Üniversitesi**, Lizbon, Portekiz
- SCHERMERBORN, J.R.; J. G. HUNT; R. N. OSBORN (1988) “**Managing Organizational Behavior**” 3. Baskı, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- SEYLE, H. (1974) “Stress Without Distress” **School Guidance Worker**, Cilt:32, Sayı:5, ss. 5-13.



- SHAHID, M. N. ve diğeri (2011) "Work Stress And Employee Performance in Banking Sector Evidence From District Faisalabad, Pakistan" **Asian Journal of Business and Management Sciences**, Cilt:1, Sayı:7, ss. 38-47.
- SHEIKH, A.; M. S. ATASHGAH; M. ADIBZADEGAN (2015) "The Antecedents Of Cyberloafing: A Case Study in An Iranian Copper Industry" **Computers in Human Behavior**, Cilt:51, Sayı:1, ss. 172-179.
- SILLUP, G. P.; R. KLIMBERF (2010) "Assessing The Ethics of Implementing Performance Appraisal Systems", **Journal of Management Development**, Cilt:29, Sayı:1, ss. 38-55.
- SON, J. Y.; J. PARK (2016) "Procedural Justice To Enhance Compliance With Non-Workrelated computing (NWRC) Rules: Its Determinants and Interaction with Privacy Concerns" **International Journal of Information Management**, Cilt:36, Sayı:1, ss. 309-321.
- SONNENTAG, S.; M. FRESE (2002) "Performance Concepts And Performance Theory, **Psychological Management of Individual Performance**, Cilt:23, Sayı:1, ss. 3-25.
- SPECTOR, P. E. ve diğeri (2006) "The Dimensionality Of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?" **Journal Of Vocational Behavior**, Cilt:68, Sayı:3, ss. 446-460.
- ŞAHİN, N. H.; A. D. BATIGÜN (1997) "Bir Özel Hastahane Sağlık Personelinde İş Doyumu Ve Stres" **Türk Psikoloji Dergisi**, Cilt: 1, Sayı:39, ss. 57-73.
- ŞEN, E. ve diğeri (2016) "The Effects Of Work Stress On Cyberloafing Behavior In Higher Education Institutions" **Social Sciences**, Sayı:1, ss. 523-535.
- ŞİMŞEK, M. Ş.; T. AKGEMCİ; A. ÇELİK (2008) "**Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**" 6.Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- STANTON, J. M. (2002) "Company Profile of the Frequent Internet User", **Communications of the ACM**, Cilt.45, Sayı:1, ss.55-59.
- TABACHNICK, B. G.; L. S. FIDELL (2001) "**Using Multivariate Statistics**" 4. Baskı, Allyn and Bacon, USA.
- TANEJA, A.; V. FIORE; B. FISCHER (2015) "Cyber-slacking In The Classroom: Potential For Digital Distraction in The New Age" **Computers & Education**, Sayı: 82, ss. 141-151.
- TDK (Türk Dil Kurumu) (2018), Güncel Türkçe Sözlük, "Çevrimiçi" <http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi: 13/09/2018
- TEKİNGÜNDÜZ, S.; A. KURTULDU; Ç. EĞİLMEZ (2016) "Sosyal Destek, İşe Yabancılaşma Ve İş Stresinin İş Gören Performansı Üzerindeki Etkisinin

İncelenmesi” **International Journal of Human Sciences**, Cilt:13, Sayı: 1, ss.683 - 694.

TINAZ, P. (2005) “**Çalışma Yaşamında Örnek Olaylar**” Beta Yayıncılık, İstanbul.

TUNÇER, P. (2013) “Örgütlerde Performans Değerlendirme Ve Motivasyon” **Sayıştay Dergisi**, Cilt: 88, Sayı:1, ss. 87-108.

TURUNÇ, Ö. (2010) “Organizasyonlarda Kontrol Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi”, **C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:11, Sayı:1, ss. 251-269.

TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (TÜİK), (2018a), “Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması” **TÜİK Haber Bülteni**, Sayı: 27820, ss.1.

TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (TÜİK), (2018b) “Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı”, “Çevrimiçi” [http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1028](http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028), Erişim Tarihi: 12/09/2018.

ÜÇÜNCÜ, K. ve diğerleri (2008) “Stres Kaynaklarının ve Diğer Bazı Faktörlerin Akademik Performans Üzerine Etkilerinin İncelenmesi ve Performansın Geliştirilmesi” **KTÜ Bilimsel Araştırma Projeleri Birimi Sonuç Raporu**, Trabzon.

VAN DOORN, O. N., (2011) “Cyberloafing: A Multi–Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework” Yüksek Lisans Tezi, **Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences**, Hollanda.

VITAK, J.; C. JULIA; L. ROBERT (2011) “Personal Internet use at work: Understanding Cyberslacking” **Computers in Human Behavior**, Cilt:27, Sayı:1, ss.1751-1759.

WAGNER, D. T. ve diğerleri (2012) “Lost Sleep And Cyberloafing: Evidence From The Laboratory And A Daylight Saving Time Quasiexperiment” **Journal of Applied Psychology**, Cilt:97, Sayı:1, ss.1068-1076.

WALLACE, P. (2004) “**The Internet in the Workplace: How New Technology is Transforming Work**” Cambridge University Press.

WANG, J.; J. TIAN; Z. SHEN (2013) “The Effects And Moderators Of Cyber-Loafing Controls: An Empirical Study of Chinese Public Servants” **Information Technology and Management**, Cilt:14, Sayı:4, ss. 269-282.

WEATHERBEE, T. G. (2010) “Counterproductive Use of Technology at Work: Information and Communications Technologies and Cyberdeviancy” **Human Resource Management Review**, Cilt: 20, Sayı:1, ss. 35-44.

- WERNER, J. M. (2000) "Implications of Ocb and Contextual Performance For Human Resource Management" **Human Resource Management Review**, Sayı:1, ss.4-5.
- WIESE, D. S.; M. R. BUCKLEY (1998) "The Evolution Of The Performance Appraisal Process", **Journal of Management History**, Cilt:4, Sayı:3, ss.233-249.
- WOON, I. M. Y.; L. G. PEE (2004) "Behavioural Factors Affecting Internet Abuse in the Workplace An Empirical Investigation" **Proceedings of HCI Research**, Washington, ABD, 10-11 Aralık, ss. 80-84).
- YELLOWLEES, P. M.; S. MARKS (2007) "Problematic Internet Use or Internet Addiction?" **Computers in Human Behaviour**, Cilt:23, Sayı:1, ss.1447-1453.
- ZAFAR, Q. ve diğlerleri (2015) "The Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan" **American Journal of Social Science Research**, Cilt:1, Sayı:4, ss.221-225.

## EKLER

### EK 1: Anket Formu

#### Sayın Katılımcı,

Bu anket, bilimsel bir araştırmada kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır. Soru ve ifadelere vereceğiniz yanıtlarla, bu bilimsel çalışmaya önemli ölçüde katkıda bulunmuş olacaksınız. Ankette yer alan hiçbir sorunun doğru veya yanlış yanıtı yoktur. Lütfen, hiçbir soruyu yanıtsız bırakmayınız. Anket formlarına isim yazmayınız.

Bu araştırmanın, elle tutulabilen hedeflere ulaşması, sizin sorulara vereceğiniz yanıtların samimiyetine bağlı kalacaktır. Katkı ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Mesut ÖZÜDOĞRU  
Yük. Lis. Öğrencisi

Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM  
Tez Danışmanı

Cinsiyetiniz: Kadın <input type="checkbox"/> Erkek <input type="checkbox"/>					
Yaşınız: 25 ve altı <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> 56 ve üzeri <input type="checkbox"/>					
Medeni Durumunuz: Evli <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/>					
Eğitim Durumunuz: İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>					
Çalıştığınız Kurum: Kamu <input type="checkbox"/> Özel <input type="checkbox"/>					
Mesleğiniz: Doktor <input type="checkbox"/> Hemşire <input type="checkbox"/> Sağlık Memuru / Teknisyen <input type="checkbox"/> İdari Personel <input type="checkbox"/> Diğer Sağlık Personeli <input type="checkbox"/>					
<p><b><i>Bu bölümdeki her bir soruya aşağıdaki derecelendirme ölçeğine bakarak size en yakın olan seçeğeği işaretleyiniz</i></b> <b><u>1-Hiç Katılmıyorum 2-Katılmıyorum 3- Kararsızım 4-Katılıyorum 5-Tamamen Katılıyorum</u></b></p>					
<p>I-----I-----I-----I-----I 1 2 3 4 5 Hiç Katılmıyorum Tamamen Katılıyorum</p>					
1. Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	1	2	3	4	5
2. İş hedeflerime fazlasıyla ulaşırım.	1	2	3	4	5
3. Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	1	2	3	4	5
4. Bir problem gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	1	2	3	4	5

*Lütfen Arka Sayfaya Geçiniz...*

I-----I-----I-----I-----I	1	2	3	4	5	1. Hiç Katılmıyorum	2. Katılmıyorum	3. Kararsızım	4. Katılıyorum	5. Tamamen Katılıyorum
Hiç Katılmıyorum	Tamamen Katılıyorum									
5. Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan internet sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5					
6. Mesai saatlerinde genel haber amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5					
7. Mesai saatlerinde eğlence amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5					
8. Mesai saatlerinde sporla ilgili internet sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5					
9. Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) mesaj gönderirim.	1	2	3	4	5					
10. Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan bilgileri, internet üzerinden indiririm.	1	2	3	4	5					
11. Mesai saatlerinde iş aramak için interneti kullanırım.	1	2	3	4	5					
12. Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) alışveriş yaparım.	1	2	3	4	5					
13. Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) oyun oynarım.	1	2	3	4	5					
14. Mesai saatlerinde yetişkin odaklı internet sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5					
15. Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta alırım.	1	2	3	4	5					
16. Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-postalara bakarım.	1	2	3	4	5					
17. Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta gönderirim.	1	2	3	4	5					
18. İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	1	2	3	4	5					
19. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	1	2	3	4	5					
20. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum	1	2	3	4	5					
21. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	1	2	3	4	5					
22. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	1	2	3	4	5					
23. İşyerimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	1	2	3	4	5					
24. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.	1	2	3	4	5					