



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

Yüksek Lisans Tezi

**ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK VE SANAL
KAYTARMA DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ENERJİ
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Tuba ŞEKER
165012015**

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

**ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK VE SANAL
KAYTARMA DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ
İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ENERJİ
SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

**Tuba ŞEKER
165012015**

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 Programında Yüksek Lisans öğrencisi Tuba ŞEKER tarafından Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM'ın danışmanlığında hazırlanan "Çalışanlarda Tükenmişlik ve Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Enerji Sektöründe Bir Araştırma" başlıklı tez aşağıdaki jüri üyeleri tarafından 13/06/2019 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. Erdal AYDIN



Jüri Üyesi

Dr. Öğr. Üyesi Senem NART



ETİK BEYAN

**TÜRKİYE CUMHURİYETİ
BANDIRMA ONYEDİ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE

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. (13/06/2019)

Tuba ŞEKER

ÖZET

ÇALIŞANLARDA TÜKENMİŞLİK VE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: ENERJİ SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Tuba ŞEKER

Bu araştırmanın amacı tükenmişlik ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemek ve tükenmişlik düzeyinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda veri toplama aracı olarak “Sanal Kaytarma Ölçeği” ve “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” sorularından oluşan anket formu kullanılmıştır. Araştırma Kocaeli ilinde enerji sektöründe çalışan 300 kişiye uygulanmıştır. Elde edilen veriler üzerinde frekans analizi, faktör analizi, güvenilirlik analizi ve normallik testi uygulanmıştır. Sanal Kaytarma Davranışları ve Tükenmişlik arasındaki ilişkiyi ve birbirlerine olan etkilerini tespit edebilmek için Korelasyon ve Regresyon analizi yapılmıştır. Bunların yanı sıra katılımcıların demografik özelliklerinin dağılımı ve farklılıklarının test edilmesinde T-Testi ve ANOVA testi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda sanal kaytarma davranışları ile tükenmişlik arasında anlamlı bir etki ve ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri üzerindeki etkileri istatistiksel olarak anlamlı bulunurken; e-posta faaliyetleri üzerindeki etkileri anlamlı bulunmamıştır. Daha sonra yapılacak araştırmalar ve yöneticiler için önerilerde bulunulmuştur. Araştırma sonuçlarının uygulayıcılara ve literatüre önemli katkılarının olacağı düşünülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Tükenmişlik, Sanal Kaytarma, Duygusal Tükenme, İnternette Gezinme Faaliyetleri, E-posta Faaliyetleri.

ABSTRACT

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN BURNOUT AND CYBERLOAFING BEHAVIORS: A RESEARCH IN THE ENERGY SECTOR

Tuba ŞEKER

The aim of this study is to determine the relationship between burnout and cyberloafing behaviors and to examine the effect of burnout level on cyberloafing behavior. In accordance with this purpose, as a data collection tool, a questionnaire form consisting of “cyberloafing scale” and “Maslach’s burnout scale” was used. The study was applied to 300 people working in the energy sector in Kocaeli province. Frequency analysis, factor analysis, reliability analysis and normality test were applied on the obtained data. In order to be able to determine the relationship between cyberloafing behavior and burnout, correlation and regression analysis were performed. In addition, T-Test and ANOVA test were used to test the distribution of demographic characteristics and differences of the participants. As a result of the analyzes, it was found that there was a significant effect and relationship between cyberloafing behavior and burnout. While the effects of burnout on browsing, which are the sub-dimension of cyberloafing behavior were found statistically significant; the effects on e-mailing were not found significant. For further studies and managers, recommendations were made. It is thought that the results of the research will make a significant contribution to the practitioners and the literature.

Key Words: Burnout, Cyberloafing, Emotional Burnout, Browsing, E-Mailing.

ÖNSÖZ

Örgütlerin başarısı veya başarısızlığını etkileyen çalışan performansı, pek çok unsurdan etkilenmektedir. Çalışanların, iş yerinde interneti iş dışı amaçlar için kullanması olarak tanımlanan sanal kaytarma ile tükenmişlik, performansı etkileyen unsurlar olarak görülmektedir. Bu kapsamda “Çalışanlarda Tükenmişlik Ve Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Enerji Sektöründe Bir Araştırma” isimli tez çalışması ile çalışanların tükenmişliklerinin sanal kaytarma davranışlarına etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Literatürde, değişkenler arasındaki bu ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda çalışmaya rastlanması bu çalışmayı önemli kılan en önemli nedendir.

Bu çalışmada öneri ve fikirlerini paylaşarak bana destek olan, çalışmanın planlanması ve gerçekleşmesi aşamasında bana zaman ayırarak bütün süreçlerde ilgisini hiçbir zaman esirgemeyen danışman hocam sayın Dr. Öğr. Üyesi Yavuz Tansoy YILDIRIM’a değerli katkılarından dolayı şükranlarımı sunarım.

Son olarak çalışmam boyunca karşılaştığım tüm zorluklarda yanımda olan, sıkıntıları beraber aşarken bana maddi-manevi yardım ve desteklerini esirgemeyen, yol gösteren aileme ve fedakârlığı ve anlayışı için sevgili eşim Sait Tahir ŞEKER’e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tuba ŞEKER

Bandırma 2019

İÇİNDEKİLER

YÜKSEK LİSANS TEZİ ONAYI	ii
ETİK BEYAN	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
KISALTMALAR	xiii
GİRİŞ	1
BİRİNCİ BÖLÜM	6
SANAL KAYTARMA	6
1. Sanal Kaytarma Kavramı	6
2. Sanal Kaytarma Türleri	8
2.1. Lim Tarafından Yapılan Sınıflandırma	9
2.2. Anandarajan, Murugan ve Devine Tarafından Yapılan Sınıflandırma	9
2.3. Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria Tarafından Yapılan Sınıflandırma.....	10
2.4. Mastrangelo, Everton ve Jolton Tarafından Yapılan Sınıflandırma.....	11
2.5. Blau, Yang ve Ward-Cook Tarafından Yapılan Sınıflandırma	11
2.6. Blanchard ve Henle Tarafından Yapılan Sınıflandırma	12
2.7. Anandarajan, Simmers ve D'Ovidio Tarafından Yapılan Sınıflandırma	13
3. Sanal Kaytarmanın Öncülleri	14
3.1. Örgütsel Özellikler	14
3.1.1. Örgütsel Politikalar	14
3.1.2. İnternet Politikası	14
3.1.3. Kendi Donanımını Getir Politikası	15
3.1.4. Yeni Çalışma Tarzı Politikası	15
3.2. İş ile İlgili Özellikler	16
3.2.1. İş Talepleri ve İş Yüğü	16
3.2.2. İş ve Özel Hayatın Birbirine Etkisi.....	16

3.3. Bireysel Özellikler.....	17
4. Sanal Kaytarma Davranışının Yararları ve Zararları	18
5. Sanal Kaytarma Davranışının Nedenleri.....	20
6. Sanal Kaytarma Davranışının Sonuçları	21
6.1. İş Performansı.....	21
6.2. İş Meşguliyeti	22
6.3. Tükenmişlik.....	22
7. Sanal Kaytarmanın Ana Çerçevesi	22
8. Sanal Kaytarma İle İlgili Daha Önce Yapılan Araştırmalar	24
İKİNCİ BÖLÜM.....	27
TÜKENMİŞLİK SENDROMU	27
1. Tükenmişlik Kavramı	27
2. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri	29
2.1. Bireysel Tükenmişlik Nedenleri.....	29
2.1.1. Demografik Özellikler	30
2.1.2. Beklentiler.....	31
2.1.3. Kişilik Özellikleri	31
2.2. Örgütsel Tükenmişlik Nedenleri	32
3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri	32
3.1. Fiziksel Belirtiler	33
3.2. Davranışsal Belirtiler.....	33
3.3. Psikolojik Belirtiler	33
4. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri	34
4.1. İdealist Coşku	34
4.2. Durgunlaşma	34
4.3. Engellenme	34
4.4. Apati (Duygusuzlaşma, İlgisizleşme).....	35
5. Tükenmişlik Sendromu Modelleri	35

5.1. Maslach Tükenmişlik Modeli.....	35
5.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	37
5.3. Meier Tükenmişlik Modeli.....	37
5.4. Cherniss Tükenmişlik Modeli	38
5.5. Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli.....	39
5.6. Pines Tükenmişlik Modeli.....	39
5.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli	40
5.8. Leiter Tükenmişlik Modeli.....	41
6. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları.....	41
6.1. Bireysel Sonuçlar	42
6.2. Örgütsel Sonuçlar	42
6.3. Ailesel Sonuçlar	42
7. Tükenmişlik Sendromu İle Başa Çıkma Yolları	43
8. Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Daha Önce Yapılmış Olan Araştırmalar	44
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	47
DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ	47
1. Sanal Kaytarma ve Tükenmişlik Sendromu Arasındaki İlişki.....	47
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	50
TÜKENMİŞLİK VE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ	50
1. Araştırmanın Yöntemi.....	50
1.1. Araştırmanın Modeli	50
1.2. Evren ve Örneklem.....	51
1.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri	51
2. Bulgular ve Yorumlar	52
2.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular.....	52
2.2. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular.....	54
2.3. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik Testleri.....	55

2.4. Faktör Analizine İlişkin Bulgular.....	56
2.4.1. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.....	57
2.4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.....	58
2.5. Normallik Testi.....	60
2.6. Korelasyon Analizi Bulguları.....	60
2.7. Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları.....	62
2.8. Çoklu Regresyon Analizi Bulguları.....	66
2.9. T Testi Analizi Bulguları.....	69
2.10. One Way ANOVA (Analysis of Variance) Bulguları.....	71
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	76
1. Sonuç.....	76
2. Öneriler.....	77
KAYNAKÇA.....	80
EKLER.....	95
EK 1: Anket Formu.....	95

TABLÖLAR

Tablo 1: Demografik Değişkenlere Ait Bulgular	53
Tablo 2: Ölçeklere Ait Güvenirlik Katsayıları	55
Tablo 3: Ölçeklere İlişkin KMO ve Bartlett's Küresellik Testi Sonuçları.....	56
Tablo 4: Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.....	58
Tablo 5: Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları.....	59
Tablo 6: Normallik Testi Sonuçları.....	60
Tablo 7: Değişkenler Arasındaki Çoklu Korelasyon Analizi Bulguları	61
Tablo 8: Tükenmişlik Düzeyinin Sanal Kaytarma Faaliyetlerine Etkisi.....	63
Tablo 9: Duygusal Tükenme Düzeyinin İnternette Gezinme Faaliyetlerine Etkisi	64
Tablo 10: Duygusal Tükenme Düzeyinin E-posta Faaliyetlerine Etkisi.....	65
Tablo 11: İnternette Gezinme Faaliyetleri, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Bulguları.....	66
Tablo 12: E-posta Faaliyetleri, Kişisel Başarı Noksanlığı ve Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Bulguları	68
Tablo 13: Sanal Kaytarma Davranışlarının Cinsiyete Göre Farklılaşması	69
Tablo 14: Tükenmişlik Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılaşması.....	70
Tablo 15: Sanal Kaytarma Davranışının Medeni Duruma Göre Farklılaşması	70
Tablo 16: Tükenmişlik Düzeyinin Medeni Duruma Göre Farklılaşması.....	71
Tablo 17: Sanal Kaytarma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması	72
Tablo 18: Tükenmişlik Düzeyinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması.....	72
Tablo 19: Sanal Kaytarma Davranışlarının Eğitim Seviyesine Göre Farklılaşması	73
Tablo 20: Tükenmişlik Düzeyinin Eğitim Seviyesine Göre Farklılaşması.....	74
Tablo 21: Hipotezlere Ait Sonuçlar	75

ŞEKİLLER

Şekil 1: Sanal Kaytarmanın Öncülleri	23
Şekil 2: Araştırma Modeli	50



KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ICT	: Information and Communication Technologies
KFA	: Keşfedici Faktör Analizi
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
MBI	: Maslach Burnout Inventory
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu



GİRİŞ

Sosyal ve ekonomik alanlarda meydana gelen hızlı gelişim ve değişimler, örgütleri teknolojiyi etkin ve verimli bir şekilde kullanmaya yönlendirmektedir. Örgütler, yoğun rekabet ortamında başarısını ve varlıklarını devam ettirebilmeleri için bilişim teknolojilerini tüm süreçlerine adapte etmelidir. Aynı zamanda örgütlerin başarısı iş görenlerin performanslarıyla doğru orantılıdır. İş görenlerin performansları üzerindeki negatif ve pozitif etkilerin belirlenmesi, örgütler için çok büyük öneme sahiptir. Örgütlerin başarısında ve iş görenlerin performansları üzerinde etkisi olduğu düşünülen tükenmişlik kavramı ve sanal kaytarma son yıllarda davranış bilimciler tarafından sıklıkla ele alınan konular arasında yerini almıştır.

Gelişen ve örgütlerde önemli derecede yerini alan bilgi ve iletişim teknolojileri, bireylerin gündelik yaşamlarında vazgeçilmez bir parça hâline gelmiştir. Bu nedenle örgütlerde iş görenlerin kullanımına sunulmuş teknolojilerin iş dışı sebeplerle kullanılması kaçınılmaz bir hâl almıştır. Çalışanların, çalıştıkları kurumun internetini iş dışı bireysel sebepler için kullanması sanal kaytarma olarak adlandırılmıştır (Blanchard ve Henle, 2008: 1068). Bu davranışlar sonucu kimi araştırmacılar örgütlerde verimlilik kaybı yaşanacağını savunurken, kimi araştırmacılar çalışanların yenilenecek daha fazla motivasyonla işlerine devam edeceğini ve bu sayede örgütlerde verimlilik artışı olacağını savunmuştur. Çalışan bireyleri, sanal kaytarma davranışlarına yönlendiren sebepleri tespit etmek ve bu sebepleri anlamak, örgütler için son derece önemlidir. Bu sebeplerden bir tanesi tükenmişlik kavramıdır (Yıldırım, 2018: 308).

Tükenmişlik, bireylerin olması gerekenden fazla duygusal çaba harcamasını gerektirecek işlere çok uzun süre maruz kalmaları sonucunda, duygusal, fiziksel ve zihinsel olarak tükenme durumlarıdır (Schaufeli ve Greenglass, 2001: 501). Kamu ve özel sektördeki tüm alanlarda çalışan bireylerde rastlanabilecek bu durum, depresyon, işten kaytarma, sağlık sorunları, işe devamsızlık ve performans düşüklüğü gibi sonuçlara yol açmaktadır. Çalışan bireylerin yaşayacakları bu durum performanslarına etki ederek örgüt başarısı ve verimliliğinde önemli bir role sahip olacaktır. Bu nedenle bütün bu sebeplerin anlaşılıp, engellenmeye çalışılması örgütler için büyük önem arz etmektedir.

Altı bölümden oluşan bu çalışmanın giriş bölümünde araştırma problemi ve amaçları, araştırmanın önemi, varsayımları ve sınırlılıkları ve ilgili kavramlar açıklanmıştır.

Çalışmanın bir ve ikinci bölümlerinde, sırasıyla araştırma değişkenleri olan sanal kaytarma ve tükenmişlik kavramları incelenmiştir. Bu kapsamda yerli ve yabancı literatür taraması yapılmış ve konularla ilgili kavramsal çerçeveler açıklanmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise değişkenler arası ilişkiler incelenmiş ve daha önce yapılmış olan çalışmalara yer verilmiştir.

Çalışmanın dördüncü bölümünde verilerin analizi sonucu elde edilen bulgular paylaşılarak yorumlanmıştır. Araştırma kapsamında değişkenler arasındaki ilişkilerin tespit edilebilmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerliliğini tespit edebilmek için keşfedici faktör analizi (KFA) uygulanmıştır. Araştırma kapsamında toplanan verilerin, hipotezleri ölçecek yeterlilikte olup olmadığını belirlemek adına güvenilirlik analizi yapılmıştır. Tükenmişliğin sanal kaytarma üzerindeki etkisini belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmıştır.

Çalışmanın son bölümünde ise araştırma sonucunda elde edilen veriler ve bulgular yorumlanmış, daha sonra yapılacak çalışmalar ve yöneticiler için önerilerde bulunulmuştur.

Araştırmanın Problemi

Yukarıda anlatılan faktörler göz önünde bulundurulduğunda, araştırmanın örneklemini oluşturan enerji sektöründe çalışan bireylerin, tükenmişliklerinin sanal kaytarma davranışları üzerinde etkisinin olduğu öngörülmektedir. Bu etki veya ilişkinin, gücünü ve yönünü belirlemek çalışmanın problemini oluşturmaktadır. Tükenmişlik ve sanal kaytarma kavramları arasındaki ilişkiyi inceleyen herhangi bir araştırmanın olup olmadığını belirlemek adına yabancı ve yerli kaynaklar incelenmiş ancak bu iki değişkeni bünyesinde toplayıp inceleyen sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu çalışmanın, enerji sektöründe tükenmişlik ve sanal kaytarma ilişkisini araştıran ilk çalışma olması sebebiyle literatüre önemli katkısının olacağı düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; tükenmişlik sendromu ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemek ve tükenmişliğin sanal kaytarma üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırma kapsamında aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

- Tükenmişlik ile sanal kaytarma davranışları arasında bir ilişki var mıdır?
- Tükenmişliğin sanal kaytarma davranışları üzerinde bir etkisi var mıdır?

Araştırmanın Önemi

Bu çalışmada tükenmişliğin, sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisi incelenmektedir. Literatür incelendiğinde değişkenler arasındaki bu ilişkiyi enerji sektöründe araştıran başka bir çalışmanın olmaması, dolayısıyla bu iki değişkenin enerji sektöründe incelenen ilk çalışma olarak literatüre girecek olması, bu çalışmayı önemli kılan en önemli nedendir. Ayrıca literatürde tükenmişlik ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmaların sınırlı sayıda olması, bu çalışmayı önemli kılan bir başka nedendir.

Araştırmanın Varsayımları

Bu araştırmanın varsayımları aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

- Literatür taraması yapılarak elde edilen bilgilerin, araştırma konusunu açıklamak için yeterli olduğu varsayılmıştır.
- Sanal kaytarma ve tükenmişlik sendromu kavramlarının niteliksel olarak ölçülebildiği varsayılmıştır.
- Literatüre dayanılarak yapılan sanal kaytarma ve tükenmişlik sendromunun kavram boyutunda tanımlanabildiği varsayılmıştır.
- Sanal Kaytarma Ölçeği ile sanal kaytarma davranışlarının ölçülebildiği varsayılmıştır.
- Maslach Tükenmişlik Envanteri ile tükenmişliğin ölçülebildiği varsayılmıştır.
- Araştırma örnekleminin evren grubunu temsil edebilmesi için yeterli düzeyde olduğu varsayılmıştır.

- Deneklerin anketlere verdikleri bilgilerin samimi, gerçekçi ve doğru olduğu varsayılmıştır.
- Çalışmada kullanılan istatistiksel analiz yöntemlerinin araştırma amacı doğrultusunda olduğu varsayılmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın kısıtları aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

- Araştırma evreni Kocaeli ilindeki enerji sektörü çalışanlarıyla sınırlı tutulmuştur.
- Araştırma 300 enerji sektörü çalışanı ile gerçekleştirilmiştir.
- Araştırmaya katılan çalışanların, anketlere verdikleri yanıtların samimi düşünceleri ve görüşleri olduğu kabul edilmiştir.
- Araştırmanın kavramsal çerçevesi oluşturulurken ulaşılabilen literatür kaynakları kullanılmıştır.
- Araştırmanın bulguları, çalışmada kullanılan Sanal Kaytarma Ölçeği ve Maslach Tükenmişlik Envanteri ile araştırmacı tarafından hazırlanmış olan demografik özellikleri belirlemek için sorulan verilerden oluşmaktadır.

Tanımlar

Sanal Kaytarma: İş amaçlı kullanıma sunulmuş olan internet, bilgisayar ve teknolojik aletlerin mesai saatleri içerisinde bireysel amaçlar için kullanılmasını ifade eder (Örücü ve Yıldız, 2014).

İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing): Çalışan bireylerin, çalışma saatleri içerisinde örgütün internetini kullanarak iş ile alakası olmayan internet sitelerini ziyaret etmesi ve orada vakit geçirmesi olarak ifade edilir (Lim ve Teo, 2005: 1085).

E-posta Faaliyetleri (E-mailing): Çalışan bireylerin, çalışma saatleri içerisinde örgütün internetini kullanarak iş ile alakası olmayan e-posta alması, göndermesi veya e-postaları kontrol etmesi olarak ifade edilir (Lim ve Teo, 2005: 1085).

Tükenmişlik: Bireylerde meydana gelen uzun süreli yorgunluk, umutsuzluğa kapılma, fiziksel ve zihinsel bitkinlik, çaresiz hissetme, yaptığı işe ve çevresindeki diğer bireylere karşı gösterilen olumsuz davranışları kapsayan, zihinsel ve fiziksel boyutu olan bir kavram olarak ifade edilir.

Duygusal Tükenme: Çalışan bireylerin duygusal açıdan kendilerini çok fazla yıpranmış ve aşırı yorgunluk hissetmesi gibi duygulardaki artış olarak ifade edilir.

Duyarsızlaşma: Çalışan bireylerin hizmet ve bakım sundukları diğer bireylere karşı duygudan yoksun bir şekilde davranış ve tutum sergilemesi olarak ifade edilir.

Kişisel Başarı: Çalışan bireylerin karşılaştıkları sorunları başarı ile atlatmaları ve kendilerini yeterli bulmaları olarak ifade edilir. Kişisel başarısızlık da çalışan bireylerin bireysel başarı eksikliği ve kendilerini olumsuz değerlendirmeleri olarak ifade edilmiştir (Maslach ve Jackson, 1981: 731-736).

BİRİNCİ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA

Bu bölümde ilk olarak iş yerlerinde internet kullanımı ve bununla birlikte ortaya çıkan sanal kaytarma davranışı ve bu davranışı açıklamak için kullanılan teoriler açıklanmıştır. Daha sonra sanal kaytarma türleri, sanal kaytarmanın öncülleri, sanal kaytarma kavramının yararları ve zararları, sanal kaytarmanın nedenleri, sonuçları, sanal kaytarmanın ana çerçevesi, sanal kaytarma ile ilgili daha önce yapılmış olan çalışmalar ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

1. Sanal Kaytarma Kavramı

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte bilgisayar ve teknolojik aletler, akıllı telefonlar, internet kullanımının artışı gibi faktörler örgütlerde önemli değişiklikler meydana getirmiştir. Bu değişimlerin örgütlere sağlamış olduğu sanal dünya örgütlere önemli bir ortam sağlamıştır.

Sanal kaytarma özellikle yeni bilgilerin doğması sürecinde örgütlere önemli bir varlık kazandırmıştır. Günümüzdeki bu gelişmeler örgütlerde birçok avantaj sağladığı gibi iyi yönetilemediği takdirde dezavantajlarını beraberinde getirecek ve örgütleri önemli sorunlarla karşı karşıya bırakacaktır.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre 2000 yılında örgütlerde internete girme oranı %31,6 olarak tespit edilmiştir. Yine TÜİK verilerine göre 2015 yılında bireylerin bilgisayar kullanım aralıklarına bakıldığında hemen hemen her gün bilgisayar kullanan bireylerin oranı %70,1 olarak tespit edilmiştir. Bu katılımcı bireylerin %42,5'i ise internet kullanımını iş yerlerinde gerçekleştirdiği tespit edilmiştir. 2018 yılına bakıldığında bireylerin internet kullanım oranı %90,7 olarak tespit edilmiştir (TÜİK, 2018b). Son yıllara bakıldığında örgütlerde internet kullanım oranı oldukça fazla artış göstermiştir. İnternetin gün geçtikçe büyüyen küresel bir iletişim ağı olmasından ötürü internet kullanımı zorunlu bir hal almıştır. Bununla birlikte örgütlerde bireysel internet kullanımında da artış meydana gelmiştir. Bu davranış araştırmacılar tarafından sanal kaytarma olarak adlandırılmıştır.

Sanal kaytarma uluslararası literatürde ve ülkemizde yapılan çalışmalarda farklı terimlerle ifade edilmiştir. Uluslararası literatürde; “internet deviance”, “problematic internet use”, “nonwork-related computing”, “internet addiction disorder”, “online loafing”, “cyberbludging” gibi terimler kullanılmıştır (Örücü ve Yıldız, 2014: 99). Ülkemizde ise; “iş saatlerinde iş dışı internet kullanımı”, “siber sapkınlık”, “siber kaytarma” ve “sanal kaytarma” gibi terimler kullanılmıştır (Ünal ve Tekdemir, 2015: 98). Sanal kaytarma; örgütlerde çalışma saatleri içerisinde iken internetin bireysel olarak kullanılması şeklinde tanımlanmıştır (Özdem ve Demir, 2015: 1029). 1995 yılında ilk kez Kamins tarafından iş görenlerin örgütlerde işle alakası olmayan faaliyetler için bilişim teknolojilerinin yanlış bir şekilde kullanılması olarak tanımlanmıştır (Jandaghi vd., 2015: 336).

Uluslararası literatürde ise sanal kaytarma kavramını ilk kullanan araştırmacı Lim (2002) olmuştur. Lim (2002) daha önce yapılan çalışmaları esas almış ve sanal kaytarma kavramını iş görenlerin çalışma saatleri içerisinde, işten kaçmak amacıyla örgütün internetinin kişisel amaçlar için kullanılması şeklinde açıklamıştır. Ülkemizde yapılan araştırmalarda sanal kaytarma kavramı ilk kez Özkalp ve arkadaşları (2012) tarafından kullanılmıştır. Özkalp vd. nin yapmış olduğu çalışmada sanal kaytarma kavramı olumsuz bir durum olarak nitelendirilmiş, çalışanların iş ile alakası olmayan sitelere kasıtlı bir şekilde girerek örgütün kurallarına uymayan ve sonrasında olumsuz sonuçlar doğuran bir kavram olarak tanımlanmıştır.

Literatürü incelediğimizde pek çok sanal kaytarma tanımı ile karşılaşmak mümkündür. Bu tanımlardan bazıları aşağıda açıklanmıştır.

- Sanal kaytarma; örgüt kaynaklarının israf edildiği sapkın davranışlar arasında yer alır ve bu davranışlar; çalışma saatleri içerisinde müzik dinlemek veya indirmek, bireysel telefon görüşmeleri yapmak, e-mail göndermek veya almaktır (Robinson ve Bennet, 1995: 555).
- Sanal kaytarma; örgütün internet imkânını, yapılması gereken iş dışı faaliyetler (bilgisayarda müzik dinlemek, oyun oynamak vs.) için bilinçli bir şekilde kullanmaktır (Anandarajan ve Simmers, 2004: 577).

- Sanal kaytarma; örgütlerde internetin, çalışanlar tarafından özel ihtiyaçları için kullanılmasıdır (Bock ve Ho, 2009: 124).
- Blanchard ve Henle (2008) araştırmalarında iki türlü sanal kaytarma durumunun olduğunu açıklamışlardır; önemli sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma. Önemli sanal kaytarma davranışları arasında kumar siteleri, pornografik siteler ve arkadaş bulma siteleri yer alır. Önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında ise bireysel e-mail gönderme veya alma, haber sitelerini ziyaret etmek yer alır.

Blanchard ve Henle'ye (2008) göre sanal kaytarma davranışlarını büsbütün iyi veya kötü olarak ele almak yanlış olacaktır. Sanal kaytarma çalışanlara ve örgüte zararlı olabileceği gibi onların gelişiminde olumlu katkıları da olabilir.

Garrett ve Danziger'e (2008) göre örgütler en az iki nedenden dolayı sanal kaytarmaya göz yumabilirler. Bunlardan ilki çalışanların internetteki bireysel eylemlerinin onları daha yenilikçi hale getirmesidir. Bu da çalışanı örgütte daha verimli hale getirmeye yardımcı olmaktadır. Bir diğer sebep ise çalışanlar işverenlerin kendilerini önemseydiğini düşünür ve örgütte kalmak onlar için değerli hale gelir (Ünal ve Tekdemir, 2015: 95).

Örgütlerde kişisel internet kullanımı konusunda pek çok farklı yaklaşımlar geliştirilmiş bu durum da farklı tanımların oluşmasına sebep olmuştur (Çavuşoğlu, Palamutcuoğlu ve Palamutcuoğlu, 2014: 38).

2. Sanal Kaytarma Türleri

Literatür incelendiğinde sanal kaytarma üzerine çalışan ve bu konuya odaklanan araştırmacılar sanal kaytarmayı türlere ayırmışlardır. Bu sınıflandırma türleri aşağıda ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

2.1. Lim Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Uluslararası literatürde sanal kaytarma kavramını ilk kez kullanmış olan Lim (2002), sanal kaytarma davranışlarını üretim sapkınlığı olarak ifade etmiştir. Bu davranışlar çalışanı olumsuz yönde etkileyerek örgütte verimsizliğe sebep olmaktadır. Kayıp yaratan bu aktiviteler iki başlık altında toplanmıştır. Bunlar;

- **Tarama (Browsing) Etkinlikleri:** Haber, yatırım, e-ticaret ve spor sitelerinde vakit geçirmek için yapılan etkinlikler.
- **E-posta (E-mailing) Etkinlikleri:** İşle alakalı olmayan e-mailleri kontrol etme, yeni bir e-mail gönderme veya alma gibi etkinlikler.

2.2. Anandarajan, Murugan ve Devine Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Anandarajan vd. (2004) yılında yapmış oldukları çalışmada sanal kaytarma kavramını geniş bir biçimde incelemişler ve sanal kaytarma etkinliklerini dört grup olarak belirlemişlerdir. Bunlar;

- **Yıkıcı (Disruptive Cyberloafing) Etkinlikler:** Kumar oynamak, pornografik sitelere girmek, oyun oynamak, internet üzerinden video ve müzik indirmek gibi etkinlikleri kapsar. Bu etkinlikler çalışanlar için olumsuz sonuçlar yaratabilir. Bu durum örgütler için çok daha tehlikeli ve risklidir. Örgütler tarafından bu etkinlikleri engelleyici önlemler alınmalıdır. Aksi takdirde örgütler yasal veya finansal yaptırımlarla karşı karşıya kalabilirler (Mills, 2001: 245).
- **Dinlendirici (Recreational Cyberloafing) Etkinlikler:** Çalışanların alış veriş yapması, herhangi bir plan için araştırma yapması ve ilgi alanları doğrultusunda internette sörf yapması gibi etkinliklerdir. Boş zaman ve dinlenme etkinlikleri olarak risk daha düşük görülür.
- **Öğretici (Personal Learning Cyberloafing) Etkinlikler:** Çalışanların bireysel gelişimine katkıda bulunan sitelere girmesi, eğitim ve mesleki gelişimine katkıda bulunan örgüt hakkında internet üzerinden araştırma yapmak gibi etkinliklerdir.

Çalışan personelin kişisel gelişimini arttırması yönündeki etkinlikleri örgütlere direkt olarak katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda çalışanlar işe ara verip kişisel ihtiyaçlarını karşıladıkları için stres düzeyleri azalmaktadır. Bunun olumlu bir sonucu olarak da verimliliklerinde artış meydana gelmektedir. Ancak bu katkılar, söz konusu etkinliklerin türü ve süresine göre farklılık göstermektedir. Bu etkinliklerle geçirilen vaktin artması durumunda sağladıkları faydada azalma görülecektir (Belanger ve Van Slyke, 2002: 350).

- **Belirsiz (Ambiguous) Etkinlikler:** Belirsizliği en yüksek olan gruptur. Çalışanların sohbet sitelerinde örgüt ile ilgili tartışmalarda yer alması, resmi sitelere girmesi ve sohbet odalarında diğer örgütler hakkında bilgi elde etmek istemesi gibi etkinliklerdir. Bu durum örgütler için tehlikelidir; çalışanların örgüt sırlarını açıklaması veya yanlış söylemlerde bulunması örgütler için birer risk unsurudur. Bunun yanı sıra rakipler karşısında rekabet üstünlüğü de sağlayabilir.

2.3. Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Bu alanda başka bir çalışma Mahatanankoon vd. (2004) tarafından gerçekleştirilmiştir. Mahatanankoon vd. bu konuyu beş başlığa ayırıp incelemiştir. Bunlar;

- **Satın Alma Ve Kişisel Ticari Etkinlikler:** Örgüt interneti üzerinden kişisel yatırım ve bankacılık etkinlikleri, kişisel ihtiyaçlara yönelik alışveriş yapmak, eğlence ve tatil gibi etkinlikler için plan yapmak bu kategori içerisinde yer alır.
- **Bilgi Arama ve Görüntüleme Etkinlikleri:** Kişisel hobiler ile ilgili araştırma yapmak, iş ilanlarına bakmak, günlük haberler, hava durumu ve spor haberleri ile ilgili internet sitelerinde gezinmek, kişisel işler ile ilgili araştırma yapmak bu kategori içerisinde yer alır.
- **Kişilerarası İletişim Etkinlikleri:** Çalışan kişinin arkadaş çevresi veya ailesinden herhangi birine internet üzerinden hediye göndermesi, kişisel olarak bazı toplum gruplarına üye olması ve bu gruplara e-mail göndermesi veya alması gibi etkinliklerdir.

- **İnteraktif Eğlence ve Zaman Geçirme Etkinlikleri:** Online olarak oyun oynamak, sohbet sitelerinde vakit geçirmek, iş ile alakası olmayan gruplara katılmak ve herhangi bir amaç olmaksızın internet sitelerinde zaman geçirmek gibi etkinliklerdir.
- **Kişisel Veri İndirme Etkinlikleri:** Kişisel kullanım amaçlı yazılımlar indirmek, video, müzik veya görüntü indirmek gibi farklı eğlence etkinliklerini kapsamaktadır.

2.4. Mastrangelo, Everton ve Jolton Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Mastrangelo vd. (2006) ise yapmış oldukları çalışmada sanal kaytarma etkinliklerini iki başlık altında inceleyip değerlendirmişlerdir. Bunlar;

- **Zarar Verici Bilgisayar Kullanımı (Counterproductive) Etkinlikleri:** Pornografik siteler, bahis ve kumar siteleri gibi örgütün amaç ve çıkarlarıyla tamamen zıt olan etkinliklerdir. Bu tür internet gezintileri hem örgüt hem de çalışan için finansal ve yasal risk barındırmaktadır.
- **Verimsiz Bilgisayar Kullanımı (Nonproductive) Etkinlikleri:** Üretime direkt olarak katkısı olmayan ve herhangi bir zararı dokunmayan etkinliklerdir. Alışveriş yapmak, online sohbet siteleri, kişisel ihtiyaçları gidermeye yönelik etkinlikler (bankacılık faaliyetleri) gibi bireysel işleri kapsamaktadır.

2.5. Blau, Yang ve Ward-Cook Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Blau vd. (2006) yapmış oldukları çalışmada sanal kaytarma etkinliklerini üç başlık altında incelemişlerdir. Bunlar;

- **Görüntüleme/Tarama (Browsing) Etkinlikleri:** Göz atma etkinlikleri olarak bilinir. Spor ve haber sitelerini görüntülemek, kişisel yatırım için ilgili siteleri görüntülemek, kişisel eğlence amaçlı iş ile herhangi bir alakası olmayan siteleri görüntülemek bu kategori içerisinde yer alır.

- **İş Dışı E-posta (E-mailing) Etkinlikleri:** Kişisel e-mail hesaplarını kontrol etmek, kişisel e-mail göndermek, almak veya görüntülemek bu kategori içerisinde yer alır.
- **İnteraktif Sanal Kaytarma Aktiviteleri:** İş dışı herhangi bir programın kullanılması veya indirilmesi, online oyun oynamak veya indirmek, iş ile alakası olmayan herhangi bir dosya, resim indirmek, iş yerinde iş dışı ek gelir kazanmak için interneti kullanmak bu kategori içerisinde yer alır.

2.6. Blanchard ve Henle Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Blanchard ve Henle (2008)'nin yapmış oldukları çalışmada sanal kaytarma etkinlikleri iki başlık altında incelenmiştir. Blanchard ve Henle, Robinson ve Bennett'in 1995 yılında yapmış oldukları çalışmayı temel alarak kendi çalışmalarını geliştirmişlerdir. Literatürde görülen sınıflandırma türlerinin birçoğu, bu çalışma temel alınarak yapılmıştır (Yağcı ve Yüceler, 2016: 531).

- **Önemli Sanal Kaytarma (Serious) Etkinlikleri:** Online olarak kumar oynamak, bahis sitelerinde aktif olmak, kanunsuz olarak müzik indirmek, yasal olmayan videolar seyretmek veya indirmek, pornografik sitelere girmek gibi hem çalışanı hem de örgütü yasal yaptırımlarla karşı karşıya getirebilecek tehlikeli etkinliklerdir. Bu etkinlikleri gerçekleştiren çalışanlar, hem kendilerine hem de örgüte gelebilecek yaptırımların farkında olduğundan önemsiz sanal kaytarma etkinliklerine göre daha az rastlanmaktadır.
- **Önemsiz Sanal Kaytarma (Minor) Etkinlikleri:** Kişisel e-mail alıp göndermek veya kontrol etmek, spor veya haber sitelerinde vakit geçirmek, kişisel hobilerle ilgili sitelere girmek gibi etkinliklerdir. Bu etkinlikleri gerçekleştiren çalışanlar bunların normal etkinlikler olduğunu ve herhangi bir zararının olmadığını düşünür. Bu yüzden önemsiz sanal kaytarma etkinliklerine daha sık rastlanmaktadır.

2.7. Anandarajan, Simmers ve D'Ovidio Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Anandarajan vd. (2011) yapmış oldukları bu çalışmada sanal kaytarma etkinliklerini dört başlık altında incelemişlerdir. Bunlar;

- **İş/Aile ile Bağlantılı Etkinlikler:** Çalışanın, işyerinde kendi hususi işlerini yapması olarak belirtilmiştir. Ev, araba ve iş ilanlarına bakmak, tatil planı için bilgi toplamak ve araştırma yapmak, sosyal aktivite için arayışta olmak, ilgi alanları ile sitelere girmek, günlük kişisel bankacılık veya ödeme işlemlerini yapmak bu etkinlikler arasında sayılır. Kişinin kendi hususi işlerini yapmak olarak nitelendirilen bu grup çalışana doğrudan, örgüte ise dolaylı yoldan katkı sağlamaktadır. Kişiyi iş stresinden uzaklaştırır, kişinin ailesi ve işi arasında bir denge yaratmasına olanak sağlar ve motivasyonunu artırır. Bu da örgütte devamsızlığı azaltır ve çalışanın moralini, verimliliğini artırır.
- **Hedonik Etkinlikler:** Bu gruptaki etkinlikler çalışana haz ve mutluluk verici etkinlikler olarak bilinmektedir. İnternette herhangi bir amaç olmadan gezinmek, sohbet odalarına katılmak, müzik dinlemek, karşılaşılan reklamlara cevap vermek, oyun oynamak ve resim indirmek gibi etkinlikler bu grupta yer alır. Bu etkinlikler hem çalışana hem de örgüte fayda sağlar ancak çalışana sağladığı fayda çok daha fazladır. Çünkü çalışanlar kendilerine haz ve mutluluk veren etkinlikler sayesinde eğlenir ve iş stresinden geçici bir süre uzaklaşmış olur. Bu etkinliklerde geçirilen zaman arttıkça olumsuz etkiler ile karşılaşılır ve iş yerindeki verimde düşüş yaşanabilir.
- **Kişisel Gelişim Etkinlikleri:** Kişinin eğitimi ile ilgili araştırma yapması ve bilgi toplaması, çalışma ortamında anlık gelişen herhangi bir olay hakkında araştırma yapmak, makale indirmek ve okumak, kişisel gelişim için bilgi toplamak bu etkinlikler arasında yer alır. Bu etkinlikler kişinin bilgi birikimine katkı sağlar bu da üretime etki eder. Sonuç olarak hem çalışana hem de örgüte fayda sağlar.
- **Örgütsel Vatandaşlık Etkinlikleri:** Bu gruptaki etkinlikler çalışanın, örgüt dış çevresini araştırmasını sağlar. Örgüt hakkında araştırma yapmak, örgüt hakkında çıkan haberleri takip etmek ve incelemek, çalıştıkları sektör hakkında bilgi

toplamak ve okuma yapmak, örgütün finansal takibini yapmak, rakip örgütler hakkında araştırma yapmak ve bilgi toplamak, meslek örgütlerinin internet sitelerine girerek araştırma yapmak gibi etkinlikler bu grupta yer alır. Bu etkinlikler çalışana dolaylı fayda sağlasa da örgüte doğrudan fayda sağlamaktadır. Çünkü örgüt gelişimi için yeni fikirlerin ortaya konulmasına olanak verir ve bunların iş süreçlerine yansımaları sağlar.

3. Sanal Kaytarmanın Öncülleri

Literatürde, örgütlerde iş dışı işlerle ilgili olarak bilgisayar ve internet kullanımına sebep olan bir takım öncüller ve koşullar sıralanmaktadır. Örgütsel özellikler, iş ile ilgili özellikler ve bireysel özellikler literatürde sanal kaytarmanın öncülleri olarak sıralanmıştır (Fine vd., 2010: 73). Bu bölümde sanal kaytarmaya sebep olarak gösterilen öncüllere ve bu öncüllerle ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

3.1. Örgütsel Özellikler

Örgütsel özellikler sanal kaytarmanın öncülleri arasında gösterilen etkenlerden bir tanesidir. Bu başlık altında sanal kaytarmaya etki eden örgüt politikaları açıklanmıştır.

3.1.1. Örgütsel Politikalar

Örgütsel politikalar her örgütte farklı uygulamalar şeklinde görülebilir. Kimi örgüt internet kullanımı açısından çok daha esnekken kimi örgüt bu konuda daha az toleranslı olabilmektedir. Örgütsel politikalar; internet politikası, kendi donanımınızı getirin politikası ve yeni çalışma tarzı politikası olarak üç başlık altında incelenmiştir (Doorn, 2011).

3.1.2. İnternet Politikası

Günümüzde hem kamu hem özel sektör alanında pek çok örgütte internet kullanımına ilişkin kısıtlamalar getirilmiş ve internet kullanımı filtreler ile sınırlandırılmıştır. İnternet politikalarının çalışanlar üzerinde önemli etkilerinin olduğu ve bu politikaların çalışanların davranışlarını düzenlemek adına yapıldığı daha önceki çalışmalarda

belirtmiştir (Lim ve Teo, 2005: 1081). Blanchard ve Henle (2008) yapmış oldukları çalışmada örgütsel politikaların, sanal kaytarma davranışı üzerinde caydırıcı bir etkisinin olmadığı yönünde sonuçlar elde etmişlerdir. Çalışanlar, işverene veya yöneticisine yakalanana kadar sanal kaytarma davranışlarını devam ettireceklerdir. Anandarajan ve Simmers (2004) ise herhangi bir kısıtlamanın, denetlemenin aksine çalışanları internet kullanımını konusunda daha esnek bırakmak ve onların internet kullanım özgürlüğü için dengeleyici eylemlerde bulunmaları gerektiğini savunmuşlardır.

Literatürdeki bu çelişkiler, sanal kaytarma davranışları karşısında örgütlerin nasıl mücadele edeceğini zorlaştırmıştır.

3.1.3. Kendi Donanımını Getir Politikası

Son dönemlerde ortaya çıkmış yeni bir anlayıştır. Örgütlerin çalışanlara sağladığı donanım yerine, çalışanlara ayrılan bir bütçe ile onlara kendi donanımını satın alma imkânı verir. Çalışanlar internet kullanımını konusunda neyin doğru veya yanlış olduğu, kendilerinden ne beklendiği gibi şüpheye girebilirler. Bu çalışanlar, kurallar hakkındaki belirsizlik sebebiyle içinde buldukları şüpheyi azaltmak için aksi ispat edilinceye kadar kendince doğru bildikleri faaliyetleri sürdürürler. Sanal kaytarmaya öncü olan bu politika, kendi donanımını getiren çalışanların daha çok sanal kaytarma davranışı göstereceği görüşünü savunmaktadır (Doorn, 2011).

3.1.4. Yeni Çalışma Tarzı Politikası

Teknoloji ve internet kullanımı, çalışanların standart çalışma tarzı olduğunda, büyük çoğunlukta çalışan örgütün internetini bireysel amaçlar için kullanmaktadır. Çalışma tarzının internet kullanımıyla ilgili olması internet kullanımını arttıracak ve internet çalışanlar için sıradan bir hal alacaktır. Bu da çalışanların sanal kaytarma davranışı gösterme olasılığını arttıracaktır. Birçok çalışan internet üzerinde iş dışı etkinliklerde bulunduğu diğer çalışanlar da onlar gibi iş dışı etkinliklerde bulunacak ve bu durum normalleşecektir. Başka bir ifadeyle, kişi örgütte sadece kendisinin iş dışı internet kullanımında bulunmadığını, diğer çalışanların da bu tarz davranışlarda bulunduğunu düşünecek ve bu davranışları bir sorun olarak görmeyecektir (Kurland ve Bailey, 1999: 53).

Lim ve Teo (2005:1087) yapmış oldukları çalışmada katılımcıların %88'inin sanal kaytarma davranışı gösterdiklerini belirtmişlerdir. Bu davranışa sebep olarak diğer çalışanların da sanal kaytarma davranışı gösterdiklerini bildirmiş ve bunun rutin bir davranış algısı olarak benimsenmesinden kaynaklandığını açıklamışlardır.

3.2. İş ile İlgili Özellikler

İş talepleri ve iş yükü, iş ve özel hayatın birbirine etkisi sanal kaytarmaya etki eden öncüller arasında yer almaktadır.

3.2.1. İş Talepleri ve İş Yükü

İş talepleri düşük olduğunda sanal kaytarma davranışı gösterme olasılığı artacaktır. İş talebinin düşük olması çalışanlar için daha fazla boş zaman yaratacaktır. Boş zamanı fazla olan ve yapacak çok fazla işi olmayan çalışanlar ise bu zamanı sanal kaytarma davranışlarına yönelerek geçireceklerdir. İş taleplerindeki aşırı azlıkta olduğu gibi iş taleplerindeki aşırı çokluk da çalışanların sanal kaytarma davranışlarını arttıracaktır (Henle ve Blanchard, 2008: 1068). Bu nedenle örgütlerin, sanal kaytarmayı azaltmak için çalışanlara vermiş oldukları iş yükü ve iş taleplerinde bir denge oluşturmaları gerekmektedir.

İş yükünün sanal kaytarma üzerindeki etkisi iki türdür. Bunlardan biri çalışanların sanal kaytarma davranışını engellerken, diğeri çalışanları sanal kaytarmaya teşvik edebilir. İş yükü ve talebinin yüksek olması konuya zaman açısından bakıldığında çalışanların sanal kaytarma sıklığını azaltabilir. Diğer yandan ise yüksek iş yükü ve talebinden dolayı çalışanlar daha fazla yoruldukları için dinlenmek amaçlı sanal kaytarma davranışı gösterebilirler (Polzer-Debruyne, 2008: 71). Burada da örgütler tarafından bir dengenin oluşturulması son derece önemlidir.

3.2.2. İş ve Özel Hayatın Birbirine Etkisi

Gelişen teknolojiyle birlikte iş hayatı ve özel hayat arasındaki sınırlar kalkmıştır. İnternetin özel ve iş hayatındaki rolünün artması çalışanlara hem çalıştıkları örgütlerde

özel hayatlarına ilişkin bir takım işleri yapması hem de özel hayatlarında onlara iş ile ilgili çalışma imkânı doğurmuştur (Doorn, 2011). Aile ve iş hayatının çalışanlar üzerindeki baskın rolü, çalışanları psikolojik olarak olumsuz etkilemektedir (Carlson, Kacmar ve Williams, 2000: 249). Bu sebeple iş ve özel hayatın birbiri üzerine etkisinin ‘‘yenilenme davranışı’’ adı altında sanal kaytarma davranışı üzerinde direkt veya dolaylı etkilerinin olduğu savunulmuştur.

3.3. Bireysel Özellikler

Medeni hal, yaş, cinsiyet, eğitim ve kişilik bireysel özellikler arasında sayılmıştır. Bu alanlardaki literatür incelendiğinde aşağıdaki bilgilere ulaşılmıştır:

Bekâr çalışanlar evli çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunmuşlardır (Güngör, 2016).

Çalışanların yaşı ile ilgili yapılmış çalışmalarda farklı sonuçlar elde edilmiştir. Akça (2013) yapmış olduğu çalışmada lise yöneticilerinin mesai saatleri içerisinde sanal kaytarma davranışlarını incelemiştir. Sanal kaytarma davranışı gösterip/göstermeyen lise yöneticilerinin yaşları arasında anlamlı bir fark olmadığını söylemiştir. Güngör (2016) ise yapmış olduğu çalışmada genç çalışanların, ileri yaşlardaki çalışanlara göre çok daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunduğunu söylemiştir.

Aynı şekilde sanal kaytarma davranışında cinsiyet etkisi incelendiğinde farklı sonuçlar ile karşılaşmaktadır. Bu durum çalışmaların örneklem kitleleriyle doğrudan alakalı olduğundan genellemeye gidilmesi pek mümkün değildir. Akça (2013) yaptığı araştırma sonucunda sanal kaytarma davranışında cinsiyet etkisinin anlamlı bir fark oluşturmadığını söylemiştir. Buna karşın Güngör (2016) yapmış olduğu çalışmada erkek çalışanların kişisel bilgi edinmek için örgüt internetini kadın çalışanlara göre daha fazla kullandığını ve dolayısıyla erkek çalışanların daha fazla sanal kaytarma davranışı gösterdiğini söylemiştir. Aynı şekilde Lim ve Chen (2012: 343) yapmış oldukları çalışmada erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha sık ve daha uzun süre sanal kaytarma davranışı sergilediklerini savunmuşlardır. Araştırma sonuçlarına göre kadınlar günlük ortalama 46 dakika, erkekler ise 61 dakika sanal kaytarma davranışında bulunurlar.

Çalışanların eğitim seviyeleri ile ilgili yapılmış olan araştırma sonuçlarında ise eğitim seviyesi arttıkça sanal kaytarma davranışının arttığı gözlemlenmiştir. Bu durum eğitim seviyesinin artışına bağlı olarak masa başı çalışanların da artmasından kaynaklığı şeklinde yorumlanmıştır (Lim, 2002: 675).

4. Sanal Kaytarma Davranışının Yararları ve Zararları

Sanal kaytarma davranışlarının örgüt için yararlı mı yoksa zararlı mı olduğu konusunda yapılan araştırmalar sonucunda araştırmacılar pek çok farklı görüş ortaya atmışlardır (Çavuşoğlu, Palamutcuoğlu ve Palamutcuoğlu, 2014). Blanchard ve Henle (2008); Köse, Oral ve Türesin (2012); Özdem ve Demir (2015) bu davranışların örgüt açısından bir problem yaratmadığı görüşündedir. Bu davranışlar çalışanların monotonluktan sıkılmasını engeller, onlara yeni öğrenme olanakları tanıyarak kendilerini geliştirmesi fırsatını verir. Yani bu tür davranışlar örgüt için olumlu sonuçlar doğurur. Özkalp vd. (2012) ise tam aksi yönde görüş savunmuşlardır, bu araştırmacılara göre sanal kaytarma davranışları örgüt için olumsuz etkilere sebep olur. Bu davranışları maddi ve yasal kayıplara sebebiyet veren, işin düzenini bozan davranışlar olarak tanımlamışlardır.

Blanchard ve Henle (2008) sanal kaytarma davranışlarını büsbütün olarak yararlı veya zararlı olarak düşülmemesi gerektiğini savunmuşlardır.

Seymour ve Nadasen 'a (2007: 543) göre iş görenlerin bilişim teknolojisine rahat ulaşabilmeleri, örgüt verimliliği ve iş gören performansı üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır. Liberman ve arkadaşlarına (2011: 2192) göre bilgi/iletişim araçlarına ve internete ulaşımın kolay olması nedeniyle maddi kayıplar yaşanır, verimlilik düşer ve hukuki sorunlara sebep olabilir.

Sanal kaytarma davranışlarının örgüt için yararlı olduğu görüşlerine göre iş görenler, yaşadıkları sıkıntı ve streslerinden bu davranışlar sayesinde uzaklaşır. Andreassen, Torsheim ve Pallesen (2014: 906) yapmış oldukları çalışmada stresten uzaklaşan çalışanın iş tatminin ve motivasyonun yükseleceğini böylelikle örgüt için olumlu sonuçlar yaratacağını savunmuşlardır. König ve Guardia'a (2014: 355) göre ise iş ve iş harici aktiviteleri dengede tutarak iş görenler streslerinden uzaklaşır böylelikle sanal kaytarma davranışları örgüte zarar vermeyecek aksine yarar sağlayacaktır.

Stanton (2002: 55) interneti sık kullanan iş görenlerin iş tatminin, duygusal bağlılığının, iş arkadaşları ile ilişkilerinin ve iş-yaşam dengesinin diğer çalışanlara nazaran daha iyi olduğunu belirtmiştir. Aynı zamanda interneti sık kullanan iş görenlerin sorumluluk üstlenmeleri konusunda da daha başarılı olduğunu belirtmiştir.

Garrett ve Danziger (2008: 287) çalışmalarında örgütlerin sanal kaytarma davranışları konusunda esnek olmaları gerektiğini savunmuşlardır. Sanal kaytarma davranışlarının örgüt tarafından göz ardı edilmesi, iş görenlerin kendilerini daha değerli hissetmelerini sağlayacak ve bu sayede iş görenlerin aidiyet duyguları da artacaktır. Bunların sonucunda da internet kullanımı daha işlevsel olacak ve örgüte yarar sağlayacaktır.

Anandarajan ve Simmers (2004) iş görenlerin internet üzerinden grup ve forumlara katılmasının örgüt için yararlı olacağını savunmuşlardır. İş görenler katıldıkları grup ve forumlardan örgüt için yararlı olabilecek bilgileri öğrenebilirler.

Lim ve Chen (2012) ise sanal kaytarma davranışlarından internete göz atma faaliyetlerinin, iş görenlerin üretkenliğini ve yaratıcılığını arttıracığı sonucuna varmışlardır. Aynı şekilde Keklik vd. (2015: 129) teknolojiyle yakın ilişki içinde bulunan örgütlerde (örn; Google) sanal kaytarma davranışının desteklenmesi gerektiğini söylemişlerdir. Bu tarz örgütlerin, iş görenlerin yaratıcılığını ve öğrenme kapasitesini arttırdığını savunmuşlardır. Çünkü işe değer katma konusunda tüm bunlar önemli görülmüştür.

Günümüz örgütlerinde sanal kaytarma davranışları örgütlere fayda sağlayacak şekilde yönlendirilebilir. İş görenler sanal kaytarma davranışları esnasında örgütü ilgilendiren tehdit ve fırsatları fark edebileceği gibi pazarlama konusunda yararlı adım atabilir, insan kaynakları ağını genişletmesiyle örgüte nitelikli elaman kazandırabilir (Kaplan ve Çetinkaya, 2014: 26).

Sanal kaytarma davranışları, örgütlerde iş görenlere öğrenme ve yeni bilgiler yaratma olanağı verse de nasıl denetlenmesi gerektiği konusunda somut verilerin olmaması, bu davranışlardan doğan olumsuz sonuçları kaçınılmaz kılmıştır (Whitty ve Carr, 2006: 235).

Li ve Chung' a (2006: 1067) göre e-posta alıp/göndermek ve online sohbet sitelerine katılmak iş görenler üzerinde bağımlılık yapan faaliyetlerdir. Bu faaliyetleri sık sık gerçekleştiren iş görenlerin iş verimliliğinde azalmalar meydana gelmektedir. Akça (2013) iş saatleri içerisindeki verimsizliğin asıl nedenleri arasında sanal kaytarma davranışlarını göstermiştir.

Kimi zaman iş görenler sanal kaytarma davranışlarında buldukları için mesai saatleri içinde işlerini tamamlayamazlar. Bu sebeple mesai saatleri dışında işlerini tamamlamak için evlerine iş götürürler bu da iş görenin özel hayatında sıkıntılara sebep olabilir. Özel hayatında sıkıntı yaşayan iş gören bunu iş hayatına yansıtması sonucu örgüt için olumsuz etki yaratabilir (Yıldız ve Yıldız, 2015).

Liberman vd. 'e (2011: 2192)göre sanal kaytarma davranışları örgütteki verimliliği azaltır, maddi kayıplara sebep olur, iş görenlerin indirdikleri video, müzik ve ziyaret ettikleri yetişkin siteleri örgütü yasal olarak sıkıntıya sokar. Aynı zamanda bu etkinlikleri gerçekleştiren iş görenler internet hatlarında yoğunluğa sebep olur ve diğer iş görenlerin işlerini yapmalarına engel olur.

Sanal kaytarma davranışları örgütlerde, telif hakkı sorunu, güvenlik ihlali, kaynakların israf edilmesi ve ticaret sırlarının açığa çıkması gibi hukuki sıkıntılar doğurabilmektedir. (Eivazi, 2011: 516).

Özetle örgütlerde sanal kaytarma davranışları bazı araştırmacılar tarafından iş tatmini ve verimliliğini arttırdığı şeklinde ileri sürülmüş bazı araştırmacılar tarafından ise bu davranışların kontrol altına alınmaması durumunda önemli derecede maddi kayıplara sebep olacağı ileri sürülmüştür.

5. Sanal Kaytarma Davranışının Nedenleri

Literatürü incelediğimizde sanal kaytarma davranışlarının sebepleri geniş bir alana yayılmış durumdadır ancak bu davranışların gerçekleştirilmesinin sebepleri tamamen belirlenmiş durumda değildir (Vitak, Crouse ve LaRose, 2011: 1751).

Sanal kaytarma davranışları ile yaş, medeni hal, gelir düzeyi ve eğitim durumu gibi demografik faktörler arasında ilişki vardır (Jia, Jia ve Karau, 2013: 358).

Sanal kaytarma davranışlarına etki eden bir başka konu ise kişilik özellikleridir. Beş büyük kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışları birbirini etkileyen unsurlardır ve aralarında ilişki söz konusudur (Jia vd., 2013).

Sanal kaytarma davranışlarına neden olan diğer konular arasında örgütsel adalet algısı (Yağcı ve Yüceler, 2016), sosyal öğrenme, tükenmişlik, sosyal değişim, eşitlik, tepki, örgütsel vatandaşlık algısı, aidiyetlik gibi pek çok kavram iş görenleri sanal kaytarma faaliyetlerine iten nedenler arasında gösterilmiştir (Ünal ve Tekdemir, 2015: 95).

6. Sanal Kaytarma Davranışının Sonuçları

Sanal kaytarma davranışlarının sonuçları iş ile ilgili sonuçlar ve kişisel sonuçlar olmak üzere iki başlık altında incelenmiştir. İş performansı ve iş meşguliyeti, sanal kaytarma davranışının iş ile ilgili sonuçları arasındadır. İş görenin yorgunluğu (tükenmişlik) ise sanal kaytarmanın kişisel bir sonucudur (Doorn, 2011).

6.1. İş Performansı

Sanal kaytarma davranışlarının iş görenlerin performansları üzerindeki etkilerini ifade eder. Sanal kaytarma davranışları örgütlerdeki verimsizliğin temel nedenleri olarak görülmüştür. Ramayah (2010: 295) çalışmasında, sanal kaytarma davranışlarından bireysel veri indirmeyi, bireysel bilgi edinmeyi ve bireysel e-ticareti örgütlerdeki verimsizliğin nedenleri arasında göstermiş ve bu davranışlarla verimsizlik arasında pozitif bir ilişki olduğunu ortaya çıkarmıştır. Bock ve Ho (2009:124); Li ve Chung (2006:1067) yapmış oldukları çalışmalarda bireysel e-posta alıp/gönderme (mailleşme) ve chat yapmanın iş performansı üzerinde olumsuz etkisinin olduğunu açıklamışlardır. Bu tür davranışlar iş görenler üzerinde bağımlılık etkisi yaratır ve iş görenlerin işleri üzerindeki dikkatlerinin dağılmasına sebep olur. Bu da iş performansında düşüşe sebebiyet verir.

Ancak Belanger ve Van Slyke (2002: 64) çalışmalarında sanal kaytarma davranışlarının olumlu sonuçlarının olduğunu söylemişlerdir. Sanal kaytarma davranışları var olan bilginin daha iyi anlaşılmasına olanak sağlar. Bu da iş performansı üzerinde artışa sebep

olur. Hatta sanal kaytarma davranışları pürüzlü veya tıkalı kanalların açılmasına da olanak sağlayarak iş görenlerin bilgi alanını rahatlatır (Oravec, 2002: 60).

Özetle sanal kaytarma davranışları, örgüte olan etkilerinde olduğu gibi iş performansı üzerinde de olumlu ve olumsuz etkiler yaratabilir. Yapılmış olan çalışmalarda sanal kaytarma davranışları ve iş performansı arasındaki ilişki kimi araştırmada pozitif, kimi araştırmada ise negatif olarak ilişkilendirilmiştir.

6.2. İş Meşguliyeti

İş meşguliyeti ve internette gezinme faaliyetleri arasında pozitif bir ilişki vardır. Meşguliyeti fazla olan iş gören bu durumdan kaçmak isteyecek ve sanal kaytarma davranışına meyil edecektir (Lim ve Chen, 2012: 345). Bunun yanı sıra bireysel mailleşme etkinlikleri iş meşguliyet seviyesini düşürür. Araştırmada elde edilen sonuç sanal kaytarma davranışının iş meşguliyetini etkilediği yönündedir (Doorn, 2011).

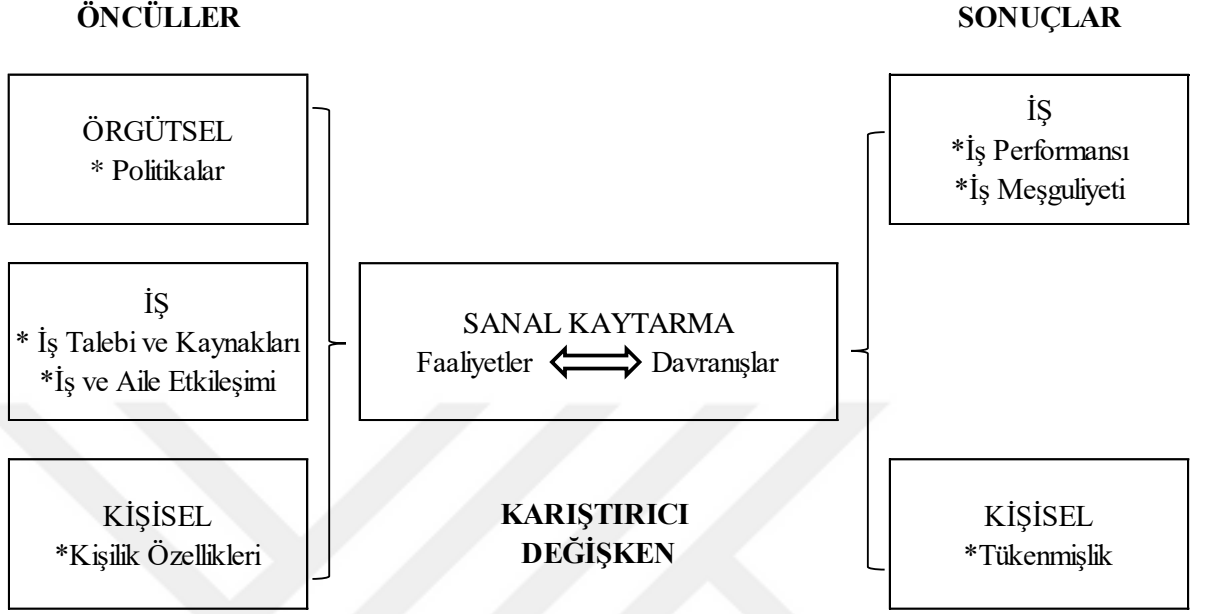
6.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik günümüzde stresli iş yaşamında iş görenler üzerinde oldukça fazla görülmektedir. Tükenmişlik, gereğinden fazla olan iş şartlarına daha fazla duygusal çaba harcayan iş gören üzerindeki duygusal, fiziksel ve zihinsel çöküş halidir (Schaufeli ve Greenglass, 2001: 501). İş talepleri fazla olduğunda iş görenlerin dinlenme ihtiyaçları ortaya çıkar. Bu durumda sanal kaytarma davranışları iş görenlerin dinlenme ihtiyaçlarını karşılayarak iş gören sağlığı üzerinde pozitif bir etki yaratır (Oravec, 2002: 61). Bridegan'a (2008: 51) göre çalışırken verilen molalar iş görenlerin rahatsızlıklarını azaltır bu sebeple iş görenlerin tükenmişliğine dair verilen molalar son derece önemlidir.

7. Sanal Kaytarmanın Ana Çerçevesi

Sanal kaytarma davranış ve etkinliklerden oluşan çok boyutlu bir yapıdır. Sanal kaytarmayı açıklayan kuramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Örgütsel özellikler, iş ile ilgili özellikler ve bireysel özellikler sanal kaytarmanın üç başlık altında toplanan öncülleridir. Aynı zamanda iş ile ilgili ve kişisel sonuçlar olmak üzere sanal kaytarmanın iki başlık altında toplanan sonuçları vardır. Bunlar sanal kaytarmanın ana çerçevesini

oluşturmaktadır (Doorn, 2011). Sanal kaytarmayı açıklayan bu kuramsal çerçeve, aşağıda Şekil 1.'de gösterilmiştir.



Şekil 1. Sanal Kaytarmannın 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

8. Sanal Kaytarma İle İlgili Daha Önce Yapılan Araştırmalar

Köse, Oral ve Türesin (2012) çalışmalarını, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde çalışmakta olan 17 araştırma görevlisi üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada sanal kaytarma kavramı ile sosyal kolaylaştırma kavramı arasındaki ilişki incelenmiştir. Yapılandırılmış görüşme yöntemiyle toplanan veriler 8 tane ana soru ve sondaj amaçlı kullanılan sorulardan elde edilmiştir. Araştırmanın sonucunda; etrafta başka çalışma arkadaşlarının olması görev başındaki çalışanların sanal kaytarma davranışlarını azaltmaktadır. Aynı zamanda kullanılan zamanın daha verimli hale gelmesine imkân tanımaktadır.

RuningSawitri (2012) çalışmasını Surakarta yerel yönetimi örneğinde 199 kişi ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada, iş hayatındaki rol aşırı yüklenmesi, rol çatışması ve rol belirsizliğinin, sanal kaytarma ile ilişkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda sanal kaytarmanın rol belirsizliği ve rol çatışması ile pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki içerisinde olduğu tespit edilmiştir.

Kaplan ve Ögüt (2012) çalışmalarını Konya ilinde bulunan iki üniversite hastanesinde çalışmakta olan 1474 kişi ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada sanal kaytarma davranışları ile algılanan örgütsel adalet kavramları arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda önemsiz sanal kaytarma davranışları ile etkileşim adaleti, işlemsel adalet ve dağıtım adaleti arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Önemli sanal kaytarma davranışları ise dağıtım adaleti ile negatif yönlü bir ilişki içerisinde dir.

Örücü ve Yıldız (2014) çalışmalarını Balıkesir üniversitesinde görev yapmakta olan toplam 151 idari ve akademik personel ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada sanal kaytarma davranışları ile demografik faktörler arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda önemli/önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri ile cinsiyet arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Medeni hal incelendiğinde evli çalışanların bekâr çalışanlara nazaran daha az önemli sanal kaytarma davranışında buldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların statüsü incelendiğinde akademik çalışanların idari çalışanlara göre daha fazla önemli/önemsiz sanal kaytarma davranışı gösterdikleri tespit edilmiştir. Yaş

değişkeni incelendiğinde daha genç çalışanların daha fazla önemli/önemsiz sanal kaytarma davranışında buldukları tespit edilmiştir. Eğitim durumu ve gelir düzeyi değişkenleri incelendiğinde gelir düzeyi azaldıkça önemli sanal kaytarma davranışlarının arttığı, gelir düzeyi attıkça önemsiz sanal kaytarma davranışlarının arttığı tespit edilmiştir.

Çınar ve Karcioğlu (2015) çalışmalarını Erzurum ilinde 360 kamu personeli ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada örgütsel vatandaşlık davranışı ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda iki kavram arasında herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

Corgnet, Gonzalez ve McCarter (2015) çalışmalarını Western United States' deki bir üniversitede eğitim görmekte olan 220 öğrenci ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada grup oyuyla karar alma ve otokratik karar alma modelleri ile sanal kaytarma arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda otokratik karar alma modelinin sanal kaytarma davranışlarını arttığı ve verimliliği azalttığı ancak grup oyuyla karar alma modelinin sanal kaytarma davranışlarını azalttığı ve verimliliği arttırdığı tespit edilmiştir.

Aghaz ve Sheikh (2016) çalışmalarını İran'daki bilgi teknolojilerini çok fazla kullanan ilk beş özel kurumda çalışan toplam 298 kişi ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada sanal kaytarma ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu çalışmada sanal kaytarma, etkinlikler ve davranışlar olarak iki grupta incelenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişlik ile sanal kaytarmanın bu iki boyutu arasında güçlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Koay, Soh ve Chew (2017) çalışmalarını bilişim sektöründe çalışan 301 personel ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada sanal kaytarmanın iş stresi ve işe yönelik bireysel talepler arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda iş stresinin ve işe yönelik bireysel taleplerin, sanal kaytarma ile pozitif yönlü bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre iş stresi, iş görenlerin işe yönelik bireysel isteklerinin kaynaklar tarafından karşılanmadığı durumlarda oluşur. Stres içinde hisseden iş gören kaçış yolu olarak sanal kaytarma davranışlarına yönelir.

Yıldırım (2018) çalışmasını Erzurum ilinde serbest muhasebeci ve mali müşavirden oluşan toplam 119 kişi ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada sanal kaytarma ile tükenmişlik düzeyi arasındaki ilişkide iş doyumunun aracılık rolü incelenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin alt boyutlarından olan duyarsızlaşmanın, önemli/önemsiz sanal kaytarma davranışlarını arttırıcı yönde bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarısızlık ve duygusal tükenmişlik ile önemsiz sanal sanal kaytarma davranışları arasında pozitif yönlü ve olumlu bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İş doyumunu ise önemli sanal kaytarmayı azaltıcı bir etkiye sahiptir; önemli sanal kaytarma ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkide aracı rolündedir.

Oosthuizen, Rabie ve De Beer (2018) çalışmalarını Güney Afrika'da imalat ve perakende sanayinde çalışan 224 personel ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada sanal kaytarma ile işe tutkunluk, örgütsel güven ve örgütsel adalet arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda bu kavramların sanal kaytarma ile negatif yönlü bir ilişkisinin olduğu tespit edilmiştir. İş görenlerin örgütsel adalet algıları yükseldiğinde örgüte olan güveni ve işe tutkunluklarının da yükseldiği görülmüştür. Bunun sonucunda sanal kaytarma davranışlarının azaldığı tespit edilmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Çalışmanın bu bölümünde tükenmişlik kavramının açıklamaları, nedenleri, belirtileri, evreleri, modelleri, sonuçları ve tükenmişlik sendromuyla başa çıkma yolları ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

1. Tükenmişlik Kavramı

Tükenmişlik günümüz iş hayatında hemen hemen her meslek grubunda oldukça fazla görülmektedir. Özellikle öğretmen, hemşire, doktor ve banka çalışanları sıklıkla tükenmişlik sendromu yaşamaktadırlar. Bu alandaki çalışmalar ilk olarak bu meslek grupları üzerine yapılmıştır (Çapri, Gündüz ve Gökçakan, 2011: 135). Toplumların yalnızlaşmasıyla birlikte her meslek grubunda, her yaştaki çalışanda tükenmişlik sendromu görülme sıklığı da artmıştır. Ciddi bir problem oluşturan tükenmişlik sendromu, birey ve örgütler için kötü sonuçlar doğurmaktadır. Bu sebeple öncesinde önlemler alınması gerekliliği birçok kişi ve örgüt tarafından kabul edilmiştir (Droogenbroeck, Spruyt ve Vanroelen, 2014: 99).

Tükenmişlik kavramını ilk kez Greene 1961’de yayımlanmış olan “A Burn-Out Case” (Bir Tükenmişlik Vakası) adlı romanında kullanılmıştır. Greene, romanında hayal kırıklığı ve ruhsal çöküntü yaşayan bir mimarı konu almıştır. Yorgun ve kendini soyutlamış olan bu mimarın, işini bırakarak Afrika’ya kaçıışı konu edilmiştir. Literatür incelendiğinde tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Freudenberg’in yapmış olduğu bir çalışmada kullanılmıştır. Freudenberg’e göre tükenmişlik; çalışanların enerji ve güçlerini aşırı kullanmasından dolayı işin gereklerini yerine getirememesi, tükenmesi ve yorulmasıdır (Kurtoğlu, 2011: 7). Tükenmişlik sürekli olan stres ile başa çıkamama durumudur. Bu durum sonucunda fiziksel, zihinsel ve duygusal yönlerden çöküntüye uğrama halidir. İş hayatını sıkıntıya sokan tükenmişlik, hem örgütler hem de bireyler için bir tehdit unsurudur. İngilizce kaynaklarda “job burnout” ya da “staff burnout” olarak bilinen bu kavramlar Türkçe’ye “tükenmişlik-tükeniş sendromu, mesleki tükenmişlik” olarak geçmiştir (Çam, 1992: 463).

1970' li yıllardan beri tükenmişlik üzerine birçok çalışma yapılmıştır. Çıkışından bu yana araştırmacılar tarafından dikkate alınmış ve geliştirilmiştir. Literatürdeki bazı tükenmişlik tanımları şu şekildedir:

- Tükenmişlik; başarısızlık, enerji ve güç kaybı veya bireylerin iç kaynakları üzerinde, karşılanamayan talepler neticesinde meydana gelen bir tükenme durumudur (Freudenberger, 1974: 159).
- Tükenmişlik; bireylerin aşırı strese karşı gösterdikleri, işten soğuma tepkisidir (Cherniss, 1980: 74).
- Tükenmişlik; bireylerin yaşamında meydana gelen önemli bir hastalık belirtisi ve orta yaş krizidir (Cardinell, 1981:25).
- Tükenmişlik; iş gereğince yoğun bir duygusal taleple karşılaşan ve insanlarla yüz yüze çalışan bireylerde rastlanan, bireylerin iş hayatında, özel hayatında ve çevresindeki diğer bireylere karşı negatif tutumlar sergilemesine sebep olan, umutsuzluk, çaresizlik, yorgunluk ve uzun süreli fiziksel bitkinlik durumudur (Maslach ve Jackson, 1981: 99).
- Tükenmişlik; bireylerin duygusal yönden güçlkle başa çıkmaya çalıştığı durumlar sebebiyle bireyde meydana gelen zihinsel, duygusal ve fiziksel yorgunluk durumudur (Pines ve Aronson, 1988: 37).
- Tükenmişlik; bireylerdeki başarının azalması, duygusal yönden çökmesi ve duyarsızlaşması sonucu ortaya çıkan bir sendromdur (Cordes ve Dougherty, 1993: 621).
- Tükenmişlik; ruhsal ve fiziksel enerji azalması durumuna sebep olan uzun süreli iş stresinin durumudur (Tümkiye, 2000: 62).
- Tükenmişlik; bireylerin enerjilerini kaybetmesi, başarısız olması ve yıpranması sonucu istekleri karşılayamaması ve iç kaynaklarında tükenme yaşamasıdır (Koyuncu, 2001: 349).
- Tükenmişlik; bireylerin iş hayatında karşılaştıkları stresi yok edememesi sonucu fiziksel hastalığa dönüşebilen psikolojik bir sıkıntı durumudur (Tepeci ve Birdir, 2003: 959).
- Tükenmişlik; duygusal anlamda bireyleri daima yitiren ortamların, bireyler üzerinde sebep olduğu zihinsel, duygusal ve fiziksel çöküş halidir (Sürvegil, 2006: 48).

- Tükenmişlik; bireylerin kişisel başarı inançlarının azalması, etrafa karşı olumsuz tutumlarda bulunması ve duygusal yönden çökmesi halidir (Yürür ve Sarıkaya, 2011: 538).

Günümüzde araştırmacılar tarafından yaygın bir şekilde kullanılan ve kabul edilen tanım, Maslach ve arkadaşlarının yapmış oldukları ve tükenmişliği üç boyutu ile ele alan tanımdır (Bria vd., 2014: 103). Bu boyutlar; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıdır. Bu boyutlar aşağıda ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

Yapılmış olan tanımlardan anlaşıldığı gibi tükenmişlik (Küçükyörük, 2013: 11):

- ✓ Belirli süreçlerden meydana gelir.
- ✓ Ortaya çıkmasında bireysel ve örgütsel unsurların etkisi çok büyüktür.
- ✓ İlerlemiş ve kronikleşmiş bir stres halidir.
- ✓ Bireylerarası etkili iletişim ve ilişkinin yetersizliğinden kaynaklanmaktadır.

2. Tükenmişlik Sendromunun Nedenleri

Literatür incelendiğinde tükenmişliğe neden olan ana unsurlar iki başlık altında incelenmiştir; bireysel faktörler ve örgütsel faktörler. Bireysel faktörler; demografik özellikler, beklentiler, işe olan bağlılık, motivasyon ve bireysel performans gibi unsurları içerir. Örgütsel faktörler ise iş yükü, çalışma süresi, işin özelliği ve yetersiz ödül gibi unsurları içerir.

2.1. Bireysel Tükenmişlik Nedenleri

Tükenmişlik kavramının incelendiği ilk yıllarda, bu kavramın bireysel özelliklerden kaynaklandığı düşünülmüştür. Ancak daha sonraki yıllarda sadece bireylerden kaynaklanmadığı, meslek ve örgütlerin de tükenmişlik üzerinde önemli etkilerinin olduğu anlaşılmıştır (Ardıç ve Polatçı, 2008: 69-96).

Bireysel tükenmişlik sebepleri, bireylerin sahip oldukları özelliklerinden dolayı meydana gelen ve tükenmişliği arttıran-azaltan veya tükenmişliğe zemin hazırlayan unsurlardan

oluşur. Bu unsurları demografik özellikler, beklentiler ve kişilik özellikleri başlıkları altında toplamak mümkündür (Ergene, 2010: 24).

2.1.1. Demografik Özellikler

Yaş, cinsiyet, medeni hal, çalışma süresi ve eğitim durumu demografik özellikler arasındadır. Bu özellikler tükenmişlik üzerinde önemli etkilere sahiptir ve şu şekilde açıklanmıştır:

- **Yaş:** Yapılan araştırmalarda bireylerin yaşı ile tükenmişlik arasında son derece yakın bir ilişki vardır. Hatta en etkili sonuç veren unsur olarak bilinmektedir. Tükenmişlik, bireylerin kariyerinin en başında ortaya çıkar. Tükenmişliğin genç yaştaki bireylerde görülme olasılığı yaşı büyük bireylerde görülme olasılığına göre daha fazladır (Önal, 2010: 40). Örmen (1993) yapmış olduğu çalışmasında tükenmişliğin, 30 yaş altındaki çalışanlarda orta düzeyde, 51 yaş ve üzeri çalışanlarda ise neredeyse hiç görülmediği sonucuna ulaşmıştır.
- **Cinsiyet:** Araştırma sonuçlarında kadınların erkeklere göre daha yüksek düzeyde yorgunluk yaşadıkları belirtilmiştir. Ancak tükenmişlik boyutlarından duygusal tükenmişlik kadınlarda daha yüksek oranda iken kişisel başarı duygusu erkeklerde daha yüksek orandadır (Polatçı, 2008: 58).
- **Medeni Hal:** Yapılan çalışmalarda aile sahibi olmanın tükenmişliği azalttığı görüşü savunulmuştur. Aile sahibi olan bireylerde güç duygusu, kararlılık ve mesleki başarının daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Bu da aile hayatındaki sevgi ve huzurun, stres ile başa çıkmadaki en önemli unsurlar olduğuyula açıklanmıştır. Sonuç olarak bekâr veya boşanmış bireylerin tükenmişlik yaşama eğilimleri evli olan bireylere göre çok daha fazladır (Demir, 2010: 21).
- **Çalışma Süresi:** Deneyimsiz ve genç çalışan bireylerde tükenmişlik yaşama olasılığı deneyimli ve yaşı büyük çalışan bireylere göre daha fazladır. Yapılan çalışmalarda bunun nedeni olarak genç bireylerin beklentileri gösterilmiştir. Genç bireylerin hem örgütten hem de kendilerinden beklentileri oldukça yüksektir. Bu

beklentiler ile gerçek yaşam arasındaki farkın büyük olması genç bireyleri tükenmişliğe iten en önemli faktör olarak belirtilmiştir (Ganiyusufoğlu, 2011: 31).

- **Eğitim Durumu:** Bazı çalışmalarda eğitim seviyesi yükseldikçe tükenmişliğin azalacağı görüşü savunulmuştur. Bazı çalışmalarda ise eğitim seviyesinin yükselmesiyle birlikte bireylerin çevreye karşı duyarlılıklarının da yükseleceğini, bunun sonucu olarak tükenmişlik riskinin artacağı savunulmuştur (Telli, Ünsar ve Oğuzhan, 2012: 137).

2.1.2. Beklentiler

Bireyler yeni bir işe girdiğinde; o işten, iş yerindeki üstlerden ve kendisinden, yüksek beklenti içine girmektedirler. Üstlerin takdiri, işin cazibesi, ödüller ve bireysel başarı adına mesleki gelişim konusundaki beklentilerin karşılanamadığı ve bu koşulların düzeleceği beklentisinin gerçekleşmemesi durumu, bireylerde tükenmişliğe sebep olur. Genç çalışan bireylerde bu beklentiler yaşı büyük çalışan bireylere göre daha yüksektir. Çünkü genç çalışan bireyler hevesli ve tecrübesiz olduklarından dolayı tam olarak gerçekçi değillerdir. Çalışanlar, yaşın ilerlemesiyle birlikte tecrübe kazanır ve daha gerçekçi bireyler haline gelirler. Bu sebeple beklentileri de düşük olur. Bu da tükenmişlik sendromunun genç çalışan bireylerde daha fazla görüldüğünün açıklaması olarak kabul edilmiştir. Aynı zamanda bu durum beklenti seviyelerinin farklılığı olarak açıklanmıştır (Stevens ve O'Neill, 1983: 615).

2.1.3. Kişilik Özellikleri

Bireylerin sahip oldukları imkânları kullanabilmesi ve kişilik özellikleri, tükenmişlik yaşamamaları ile ilişkilidir. Tükenmişlikten korunma seviyesini belirleyen unsurlar kişilik özellikleridir. Örneğin stresle baş edemeyen bireylerin tükenmişlik yaşama olasılığı stresle baş edebilen bireylere göre daha fazladır. Kendine güveni ve tahammül düzeyi düşük, pasif, savunmasız, kontrol ihtiyacı duyan ve rekabetçi bireylerin, tükenmişliğe eğilimleri oldukça fazladır (Çelik, 2013: 46). Maslach' a göre bu kişilik özelliklerine sahip bireyler, daha çok duygusal tükenmişliği yaşamaktadırlar.

Yapılan bazı araştırmalarda kişilik özelliklerinin farklı oluşu, tükenmişliğe etki eden küçük bir unsur olarak görülmüş asıl önemli unsurların iş ve iş çevresi olduğu kabul edilmiştir (Güven, 2013: 31-32).

2.2. Örgütsel Tükenmişlik Nedenleri

Çalışılan örgütün tipi, özellikleri, işin niteliği, ařırđ iş yükü, çalışma saatleri, alınan kararlarda etkisiz kalma, yetersiz sayıda personel ve araç, örgüt içindeki bireylerle olan iletişim, otoriter üstler, örgüt desteğinin olmamasđ ve örgüt ortamđ örgütsel tükenmişlik nedenleri arasında sayılmıştır (Polat, 2011: 61).

Bu sebeplerden herhangi biri veya birkaçı, bireylerin tükenmişlik yaşamalarına zemin hazırlar. Bu tarz sıkıntılara uzun süre maruz kalan birey, psikolojik kaynaklarını yavaş yavaş yitirmektedir. Uyumsuzlukla baş edemeyen birey, tükenmişlik yaşamaktadır (Ahola vd., 2014: 29). Aynı zamanda kendisini işine adayın bireyler, hedeflerine ulaşabilmek için pek çok Şeyden ödün verirler; bu da onları bitkinliğe iter. Bitkinlik yaşayan bireylerin tükenmişliğe eğilimleri de fazla olmaktadır (Güven, 2013: 36).

Uzun zaman devam eden sıkıntđlı durumlar, bireylerin fizyolojik dengelerini bozabilmektedir. Böyle durumlarda gereken tedbirlerin alınmamasđ, bireyleri psikolojik çöküntüye uğratmaktadır. Bu çöküntüleri engellemek adına bir takım stratejiler önerilmektedir. Bunlar; düzenli beslenme ve uyku, stresi azaltmaya çalışma, kendini değerlendirme, dinlenme ve düzenli spor yapmaktır (Terry, 1997: 143).

3. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Tükenmişlik belirtileri, bireylerin yaşam farklılıklarına göre değişiklik gösterebilmektedir. Tükenmişlik, bireylerin yaşamında uzun süre sonunda fark edilmektedir. Yapılan alışmalar sonucunda tükenmişlik belirtileri üç başlık altında ayrđlıp, incelenmiştir. Bu belirtiler; fiziksel, davranışsal ve psikolojik belirtilerdir (Ardıç ve Polatcı, 2008: 70).

3.1. Fiziksel Belirtiler

Bitkin ve yorgun hissetme, baş ağrısı, uyuşukluk, uykusuzluk, solunum güçlüğü yaşama, kilo kaybetme, eklem ve kas ağrıları, boğaz kuruluğu, sık yaşanan hastalanma endişesi ve hastalanma, cinsel sorunlar, kalp çarpıntısı, nefes almada güçlük çekme, çok fazla terleme ve buna bağlı deride duyu kaybı yaşama, mide rahatsızlıkları ve deride oluşan kabarcıklar/kızarıklar, çalışan bireylerde görülen tükenmişlik sendromunun fiziksel belirtileri arasında yer alır (Dinçerol, 2013: 47).

3.2. Davranışsal Belirtiler

İşe gitmek istememe, çabuk öfkelenme, sigara ve alkol kullanımına başlama veya kullanımda artış, dengesiz beslenme, öfke patlamaları, özel ve iş hayatındaki çatışmalar, çabuk ağlama, suçlayıcı bir tavır, dikkatsizlik, kararsızlık, işe devamsızlık veya geç kalma, unutkanlık, içine kapanma, çevresinden uzaklaşma, başarısız hissetme, işe olan ilginin azalması, tek tip davranış kalıbına girme, değişime direnç gösterme, suçlu hissetme, alaycı ve küçümseyici bir tavır, çalışan bireylerde görülen tükenmişlik sendromunun davranışsal belirtileri arasında yer alır (Filizöz ve Ay, 2011: 230).

3.3. Psikolojik Belirtiler

Psikolojik belirtiler, fiziksel ve davranışsal belirtilere nazaran daha az gözle görülür niteliktedir. Aynı zamanda fiziksel ve davranışsal belirtilerden daha önce meydana gelir ve belirtilerini daha kolay gösterir. Yalnız hissetme, ümitsizliğe kapılma, empati kuramama, kendi inanç ve değerlerinden şüphe etme, kimi zaman bilişsel yetilerde meydana gelen kayıplar, değişiklik zorunluluğuna olan inanç, doyumsuzluk, sınırlı ve belli bir kalıba oturan düşünce tarzı, hayal kırıklığı ve vazgeçme, çalışan bireylerde görülen tükenmişlik sendromunun psikolojik belirtileri arasında yer alır (Dönmez, 2012: 42).

4. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Tükenmişlik oluşumunun bir anda değil, belirli evrelerden meydana geldiğini savunan Edelman, bu evreleri dört başlık altında incelemiştir. Dikkat edilmesi gereken husus, tükenmişlik sürekli bir olgudur; herhangi bir evreden diğerine geçilen kesikli bir süreç değildir (Dolunay, 2002: 51-62). Bu evreler; idealist coşku, durgunlaşma, engellenme ve apati olmak (duygusuzlaşma, ilgisizleşme) üzere dört grupta ayrılmıştır.

4.1. İdealist Coşku

Bireyler için işi ve mesleğini her şeyin önünde tutar. Bireylerin hayatlarındaki anlam iştir; iş yaşamından büyük umut ve gerçekçi olmayan beklenti içerisindedirler. Bireyler işteki hedeflerine ulaşmak, beklentilerini karşılamak ve işe uyum sağlamak için enerji, zaman ve motivasyonlarını harcarlar. Gergin çalışma ortamlarına, uykusuzluğa ve iş yüküne ayak uydurma çabasıdadır. Kendi özel yaşamına ve hayatın diğer yönlerine neredeyse hiç zaman ve enerji harcamazlar. Fakat uygulamadaki sorunlar, iş yaşamındaki önyargılar, bireyin kendi özel hayatını çok fazla ihmal etmesi, sık sık eleştirilmesi ve beklentilerinin karşılanmaması, bireylerde sıkıntılar yaratmaya başlar (Şahan, 2015: 16).

4.2. Durgunlaşma

Bu evrede, bireylerdeki istek, umut ve beklentiler azalmaya başlar. Enerji seviyeleri giderek azalan bireyler, motivasyonlarını da kaybetmeye başlarlar. İşini yerine getirirken ve mesleğini sürdürürken, daha önceden rahatsız olmadığı zorluklardan rahatsız olmaya başlarlar. İşten başka bir şey yapmıyor oluşlarını sorgulamaya başlarlar. Bireylerin işten aldıkları doyum azalırken, iş dışındaki hayatlarını daha çok önemsemeye başlarlar. Bu evrede bireyler işleriyle, yalnızca idare edecek kadar ilgilenirler. Bireylerin meslekleri, kurumsal ve pratik tüm yönleri ile varoluşlarını dolduramamıştır (Şahan, 2015: 16).

4.3. Engellenme

Bu evrede bireyler gerçekleri yeniden değerlendirmeye başlamışlardır. Meslekleri ile ilgili hayal kırıklığı yaşayan bireyler, mesleklerindeki hedeflerine ulaşma yolundaki

gayretlerinin engellendiği görüşündedirler. Bireylerin işten ayrılma niyetleri ve eğilimleri artmış durumdadır. Diğer bireylere hizmet ve yardım etmek isteyen bireyler, sistemin, insanların ve çalışma koşullarının değiştirilmesinin oldukça güç olduğunu fark etmişlerdir. Engellenmişlik duygusunu yoğun olarak yaşamaya başlarlar. Bu noktaya bireylerin seçebilecekleri üç yol vardır. Bunlar; durumdan kendini çekme veya savunma, maladaptif (stresle başa çıkmada yetersiz kalan zihinsel etkinlik) savunmalar ve başa çıkma stratejileri ile tükenmişliği ilerletme, adaptif (uyarlayıcı) savunma ve başa çıkma stratejilerini harekete geçirmedir (Şahan, 2015: 16).

4.4. Apati (Duygusuzlaşma, İlgisizleşme)

Bu evrede duygusal kopma aşamasına gelen bireylerin düşünceleri, bazı noktalarda kısırlaşmıştır. Gittikçe artan umutsuzluk ve inançsızlığa kapılmışlardır. Yaptıkları işten zevk almamaya ve mesleklerini sadece gelir kaynağı olarak görmeye başlamışlardır. İlgisizliği ve kayıtsızlığı artan bireyler, çalışma arkadaşları ile tartışmaya, çalışma saatlerine uymamaya başlarlar. Çünkü artık bireylerin meslekleri, kendilerini gerçekleştirme fırsatı veren bir alan olmaktan ziyade mutsuzluk veren sıkıntılı bir alan haline gelmiştir (Düzyürek ve Ünlüoğlu, 1992: 108).

5. Tükenmişlik Sendromu Modelleri

Literatür incelendiğinde, tükenmişlik sendromu ile alakalı birçok model ile karşılaşılmaktadır. Çalışmanın bu bölümünde, daha önceki araştırmacılar tarafından geliştirilen tükenmişlik modelleri açıklanmıştır.

5.1. Maslach Tükenmişlik Modeli

Christina Maslach'ın tükenmişlik üzerine yapmış olduğu tanım, en kapsamlı ve genel kabul gören bir tanımdır ve bu alandaki diğer çalışmalara öncülük etmiştir. Maslach' a göre tükenmişlik birden ortaya çıkmaz. İnsanlarla yüz yüze iletişim zorunluluğu olan meslek gruplarında yaşanır, uzun zamanı kapsayan stresli çalışma neticesinde bireylerde fiziksel ve ruhsal çöküntüye sebep olur. Maslach' a göre tükenmişliğin meydana gelmesinde üç boyut etkilidir (Dibekoğlu, 2006: 10). Bu boyutlar:

- **Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion):** Tükenmişliğin başlangıcı, ana boyutu ve en önemli boyutu olarak kabul edilmiştir. Tükenmişlik olgusunda, bireylerin stres düzeyini temsil eder. Bireylerin sürekli negatif olaylara maruz kalmasından dolayı, duygusal kaynaklarını yitirmeleri, onları duygusal tükenmeye itmektedir (Maslach, 1981). Sıkı bir çalışma temposu içinde olan bireyler, duygusal açıdan kendini zorlar ve diğer bireylerin duygusal talepleri karşısında ezilir. Duygusal tükenme, bu durumlara bir tepki olarak meydana gelmektedir. Duygusal yönden tükenmiş olan çalışan bireyler kendilerini güçsüz, bitkin ve başkaları tarafından kullanılmış hissederek (Başkaya Özbıngöl, 2013: 33). Duygusal tükenmişlik yaşayan bireylerin davranışlarında işe geç gelme, işten erken çıkma, izin alma sıklığının artması gibi durumlar gözlemlenmiştir. Duygusal tükenmeyle birlikte bireylerin iş stresi daha fazla artmaktadır. Bu durum onların özel hayatlarını negatif yönden etkilemektedir. Duygusal tükenme diğer bir boyut olan duyarsızlaşmayı hem etkiler hem de hızlandırmaktadır (Azizoğlu ve Özyer, 2010: 140).
- **Duyarsızlaşma (Depersonalization):** Kişilerarası bir boyuttur. Bireylerin, hizmet ve bakım verdikleri diğer bireylere karşı, duygusuz bir şekilde davranış ve tutum göstermesini ifade etmektedir. Bu davranışlar, ilgisiz, sert ve soğuk biçimlerde kendilerini belli eder. Duyarsızlaşmaya başlayan birey, diğer bireylerle olan iletişimini, sadece işin yapılabileceği en alt düzeye kadar indirmiştir (Aydemir, 2013: 15). Duyarsızlaşan bireyler, iletişim halinde oldukları diğer bireyleri birer obje olarak görürler, onlara olumsuz ve alaycı davranışlar sergilerler. Aynı zamanda kendilerini aşırı yorgun, depresif ve huzursuz hissederek. Böylelikle diğer bireylerden uzaklaşarak onların ihtiyaçlarına ve duygularına aldırış etmezler. Duygusal tükenmeye gösterilen ilk tepki duyarsızlaşmadır (Tunçay, 2013: 6).
- **Kişisel Başarı Noksanlığı (Personal Accomplishment):** Bireylerin kendilerini başarısız yetersiz olarak görmesi durumudur. Kendilerini olumsuz olarak değerlendirme eğilimleri artmıştır. Böyle bir eğilimleri olduğu için iş motivasyonunda, başarı duygusunda ve performansında azalmalar meydana

gelmektedir (Yılmaz, 2014: 38). Bireylerin tüm gayretlerine rağmen gelen talepleri karşılamayacağı düşüncesine kapıldıklarında ortaya çıkar. Bireylerdeki belirtileri; öz saygısında azalma, bireyler arası anlaşmazlık, moral bozukluğu, sorunları çözmede yetersizlik, başarısızlık ve üretkenliğin azalmasıdır. Tüm bu belirtilerden dolayı bireyler stres ve depresyon ile yeteri kadar başa çıkamazlar. Sanki başarılı olma konusundaki girişimlerine, dünyadaki herkesin engel koyduğuna inanırlar (Çağlayan, 2015: 38).

5.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli

Perlman ve Hartman (1982)' a göre tükenmişlik, bireylerin, uzun zaman alan strese karşı verdikleri duygusal cevaplardır. Tükenmişlik, örgütsel ve bireysel olarak algılanan kaynak ve talepler arasında herhangi bir uyumsuzluk olduğunda ortaya çıkma eğilimindedir. Bu modelde bireylerin tükenmişlikle başa çıkmasında kendine özgü özellikleri ile çevresindeki özellikler etkili olmaktadır (Bakker vd., 2006: 31). Tükenmişlik Perlman ve Hartman' a göre fizyolojik, duygusal ve davranışsal belirtilerden meydana gelmektedir.

- **Fizyolojik Belirtiler:** Yorgunluk, baş ağrısı, eklem ağrısı gibi semptomlardır.
- **Duygusal Belirtiler:** Davranış ve tutumlar üzerinde etkisini gösteren semptomlardır (çabuk ağlamak, aniden sinirlenmek gibi).
- **Davranışsal Belirtiler:** İş verimindeki düşüş, duyarsızlaşma, kendini uzaklaştırma gibi semptomlardır (Altay ve Akgül, 2010: 91).

5.3. Meier Tükenmişlik Modeli

Scott Meier' e göre tükenmişlik; bireylerdeki ceza beklentisinin büyük, ödül beklentisinin küçük ve kontrol altına alınabilecek bireysel yetersizliklerin düşük olmasından kaynaklı bir durumdur. Tükenmişlik bu modelde, bireyin işinden elde ettiği deneyimlerinin tekrarıyla sonuçlanan bir olgu olarak açıklanmıştır (Üst, 2012: 45). Meier, tükenmişliği etkileyen davranışsal ve bilişsel yönleri, dört boyutta incelemiştir. Bunlar pekiştirme beklentisi, sonuç beklentisi, yeterli olma beklentisi ve bağlamsal bilgi işleme sürecidir (Özkan, 2012: 22-24).

- **Pekiştirme Beklentisi:** Bireylerin işlerinden beklentileriyle alakalıdır. Beklentilerin bireyden bireye değişmesinden dolayı, her çalışan bireyde beklenti düzeyi aynı değildir. Beklentileri karşılanamamış bireyler, tükenmişlik yaşama eğilimindedirler.
- **Sonuç Beklentisi:** Herhangi bir sonuca ulaşmak için gösterilmesi gereken davranış ve tutumların tanımlanmasıdır.
- **Yeterli Olma Beklentisi:** arzu edilen sonuca ulaşabilmek için bireylerin göstermiş oldukları davranış ve tutumlarıdır. Bireyler ulaşmak istediği sonuca ilerlerken kendilerinden feragat ederler bu da onları tükenmişliğe iter.
- **Bağlamsal Bilgi İşleme Süreci:** modeldeki en geniş süreci kapsamaktadır. Bireylerin beklentilerini öğrenmesi, değiştirmesi ve sürdürmesi sürecini ifade eder (Konakay, 2010: 98).

5.4. Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss' e göre tükenmişlik, bireylerin baş edemedikleri stres sonucu ortaya çıkmaktadır ve işten soğuma ile sonuçlanmaktadır. Bireylerin isteklerinin, baş edebilme kaynaklarını aşması, stresin kaynağı olarak ifade edilmiştir (Yılmaz Toplu, 2012: 16). Cherniss' e tükenmişlik, ruhsal ve duygusal olarak ortaya çıkan geçici olgu değildir. Tükenmişlik; bireylerin, işlerinden ve örgütlerinden soğumasıyla, o örgütten ayrılması ile sonuçlanır yani kalıcı bir durumu ifade eder. Bu modelde de tükenmişlik bir süreç olarak ele alınmıştır. Bu süreçte başlangıçta işten kaynaklanan strese karşı, bireylerin vermiş oldukları tepkiler oluşturmaktadır. Süreç bireylerin stresle baş edebilme davranışlarıyla devam eder. Bireylerin işinden uzaklaşması ve işleriyle olan bağlarının kopmasıyla da sonuçlanır (Konakay, 2010: 92). Bu süreç sonucunda bireyler, motivasyon kaybına uğrar, üstleri ve çalışma arkadaşlarına karşı yanlış tavır sergiler, iş hayatının devamını sorgularlar ve hedeflerinden vazgeçer (Demir, 2010: 186).

5.5. Edelvich ve Brodsky Tükenmişlik Modeli

Edelvich ve Brodsky' e göre tükenmişlik; iş bağlı sebeplerden dolayı bireylerin amacını, beklentisini, umudunu ve enerjisini zamanla kaybetmesi sonucunda meydana gelir. Tükenmişlik birbirini takip eden aşamalar sonucu ortaya çıkmıştır. Bu aşamalar; idealistik coşku, durgunluk, engellenme ve duygusuzlaşmadır (apatı) (Dinler, 2010: 59).

- **İdealistik Coşku:** İşlerinde yeni olan bireylerde görülür. İşinde yeni olan bireylerin hevesleri, beklentileri, heyecanları ve enerjileri yüksek düzeyde olmaktadır. Çalıştıkları ilk yılın sonuna doğru, beklentileri karşılanamayan ve daha gerçekçi bir bakış açısını gören bireyler, hayal kırıklığı yaşarlar (Özkan, 2012: 18).
- **Durgunluk:** Bireylerin hayal kırıklığı yaşamasıyla birlikte, bireylerde işe olan istek ve motivasyonları azalır, işlerini yavaşlatırlar ve iş dışı etkinliklere yönelirler (Tunay, 2011: 19).
- **Engellenme:** Çalışan bireyler zaman ilerledikçe başarılı olmak adına gösterdikleri gayretlerin yeterli olmadığı, kendilerini engelleyen diğer birey veya kurumlar olduğunu düşünürler. Engellenme hissini yaşayan bireylerde, işte uyumsuzluk ve doyumsuzluk problemleri görülür (Dinler, 2010: 60).
- **Duygusuzlaşma:** Engellenmiş hisseden çalışan bireylerin, savunma tepkisi olarak gösterdikleri durumdur. Bu hisse kapılan bireyler, gittikçe işe olan ilgilerini kaybedecek ve umursamaz hale gelecekler. Duygusuzlaşan bireyde, minimum düzeyde iş yapma, işe geç kalma, işten erken ayrılma hatta işi bırakma davranışları görülecektir (Dinler, 2010:60)

5.6. Pines Tükenmişlik Modeli

Pines' e (1993) göre tükenmişlik, çalışan bireylerin iş yerinde devamlı olarak maruz kaldıkları duygusal baskıdan dolayı ortaya çıkan, zihinsel, duygusal ve fiziksel bitkinlik durumlarıdır. Bireylerin hayata, kendine ve işine karşı negatif tutumlar sergilemesi

zihinsel bitkinlik durumlarında; kendilerini çaresiz, tuzağa düşmüş ve umutsuz hissetmesi duygusal bitkinlik durumlarında; uzun süre devam eden zayıflık, yorgunluk, enerji ve motivasyon kaybı fiziksel bitkinlik durumlarında görülür (Enzmann vd., 1998, 332). Güdülenme düzeyi yüksek olan çalışan bireyler çok çalışarak başarılı olmak ve takdir almak isterler. Bu bireylerin beklenti düzeyleri de çok yüksektir. Beklentilerinin karşılanamaması durumunda bireyler tükenmişlik yaşarlar. Pines' e göre yaşanan bu tükenmişlik durumu, zaman geçtikçe çoğalarak devam eder. Pines ve Aranson tükenmişlik için bir ölçek geliştirmişlerdir. Maslach ölçeğinden sonra en çok kullanılan tükenmişlik ölçeğidir (Taysı, 2012: 18).

5.7. Suran ve Sheridan Tükenmişlik Modeli

Erik Erikson'un kişilik kuramı temel alınarak geliştirilen bu modelde tükenmişlik, psikolojik basamaklardan oluşmaktadır. Bireylerin yaşamsal özelliklerinden oluşan her bir basamak, tükenmişliğin oluşumunda etkilidir. Her bir basamakta meydana gelme ihtimali olan çatışmaların, tatmin edici bir düzeyde çözümlenemediği zamanlarda tükenmişlik ortaya çıkmaktadır (Başören, 2005: 78). Bu basamaklar şu şekildedir:

- **Kimlik – Rol Çatışması:** Bireylerin psikolojik gelişimi için, bireysel rollerinin oluştuğu dönem son derece önemlidir. Mesleki ve bireysel gelişimini tamamlayamayan bireyler, gelecek dönemde rol karmaşası yaşayabilirler.
- **Yeterlilik – Yetersizlik:** Bireyler, kimliklerini oluşturdukları süre zarfında, kendi becerilerini geliştirip bağımsızlaşırlar. Deneyimleri artan bireyler işlerinde çok iyi olduklarını düşünmeye başlarlar. Yirmili yaşların başlarında görülen bu dönemde, bireyler diğer profesyonel bireylerle kendilerini karşılaştırırlar.
- **Verimlilik – Durgunluk:** Otuzlu yaşlarda başlayan bu dönem yine otuzlu yaşlarının sonunda etkisini yitirir. Bu dönemde bireyler üreticidir, enerjisi ile işteki verimliliğini arttırmaya çalışır ve yeteneklerini kullanmaya gayret gösterir. Tüm bu gayretler kaşısında kendine has bir yöntem geliştiremeyen bireyler, amaçlarını kaybetmeye ve hedeflerini azaltmaya başlarlar. Yeteneğini ve

deneyimini kullanamayan bireyler için geçmişteki başarıları da bir anlam ifade etmemeye başlar. Ne yapacağını bilemeyen bireyler, tükenmişliğe uğrarlar.

- **Yeniden Oluşturma – Hayal Kırıklığı:** Bireyler kırklı yaşlara geldiklerinde, o güne kadar ki tüm seçimlerini sorgulamaya başlarlar. Eğer bireylerin iş ile ilgili herhangi bir doyumsuzluğu varsa tükenmişlik, yıllar sonra ortaya çıkabilmektedir. Bireyler bu dönemde kırılğan bir yapıya sahiptirler ve ölümlülük duyguları artmıştır. Bireysel anlamda yeni bir kişilik oluşturmak isteyen bireyler, neden arayışı içerisine girerler (Savran, 2012: 9).

5.8. Leiter Tükenmişlik Modeli

Maslach tükenmişlik modelini temel alan bu modelin ana fikri, duygusal tükenmişliktir. Duygusal tükenmişlik yaşayan bireyler, zamanla duyarsızlaşarak tükenmişlikle başa çıkmaya çalışırlar. Temel stres nedenleri arasında iş yerindeki bireylerle yaşanan çatışmalar ve iş yükü vardır. Duygusal tükenme, bu nedenlere verilen bir tepkidir. Leiter bu modelde duygusal tükenme, düşük bireysel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarının iş dışı yaşamda da bireyler üzerindeki etkisi üzerinde durmuştur. Aynı zamanda bu boyutlar, farklı bireysel özelliklerle farklı bir ilişkiye sahiptir. Leiter'e göre tükenmişliği etkileyen direkt stres kaynakları üzerinde durulduğunda, tükenmişlik engellenebilmektedir (Yüksel, 2011: 18).

6. Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişliğin sonuçları hakkında kesin bir sonuçtan söz etmek çok zordur. Çünkü her bireyin tükenmişliğe sebep olan unsurlardan etkilenme derecesi farklılık göstermektedir. Bireyler üzerinde fiziksel, davranışsal ve psikolojik sonuçlar doğuran tükenmişlik kavramı onların iş dışındaki hayatlarını dolaylı olarak etkilemektedir. Bu anlamda genel bir çerçevede incelendiğinde tükenmişliğin sonuçları üç başlık altında toplanmıştır. Bunlar; bireysel sonuçlar, örgütsel sonuçlar ve ailesel sonuçlardır (Karataş, 2006: 9).

6.1. Bireysel Sonuçlar

Stresle baş edemeyen çalışanlarda görülen bireysel sonuçlardan; alınganlık, alaycılık, öfke kontrolü sağlayamama ve içine kapanıklık aynı zamanda tükenmişliğin duygusal sonuçları arasındadır. Baş ağrısı, sindirim bozukluğu, uyku problemleri, yorgun ve bitkin hissetme tükenmişliğin bireysel sonuçları arasında yer alan fiziksel sonuçlardır. Bireylerde görülen, depresyon, başarısızlık hissi, asabiyet, karar vermede zorlanma, kendini boşlukta hissetme, enerjisini yitirme, dikkatsizlik, unutkanlık, alkol ve sigara kullanımına başlanması veya kullanımın artması, davranış bozukluğu, psikolojik ve fiziksel hastalıklara açık olma durumları, tükenmişliğin getirmiş olduğu bireysel sonuçlar arasında yer alır. Bu sonuçlar, bireylerin hayat kalitesinde olumsuz yönde etkiye sahiptir (Oruç, 2007: 26).

6.2. Örgütsel Sonuçlar

Bireylerin, iş performansı ve sunmuş oldukları hizmetin kalitesinin düşmesi, tükenmişliğin örgütleri etkileyen en önemli sonularındanndır. Tükenmişlik yaşayan bireyler, örgütlerin etkililik düzeyini olumsuz yönde etkilemektedir (Basım ve Őeřen, 2006: 6).

Tükenmişliğin rgtsel sonuçları arasında; performansta düşüklük, işe devamsızlığın ve işten kaytarmanın artması, yapılan işe ve örgütten soğuma, işe olan ilginin azalması, yapılan işleri aksatma, iş kalitesinin düşmesi, işe değiştirme, işten ayrılma hissinin artması veya işten ayrılma davranışı gibi sonuçlar sayılabilir. Aynı zamanda tükenmişlik yaşayan bireyler, diğer bireyleri de olumsuz yönde etkilemektedirler. Depresif bireylerin ortaya çıkması sonucunda diğer bireyler kendilerini endişeli ve huzursuz hissederler. Bu sonuçların tümü örgütler için tehlike yaratmaktadır (Yüksel, 2011: 31).

6.3. Ailesel Sonuçlar

Bireylerin alışma hayatlarındaki yoğun işe temposu, gereğinden fazla işe yükü, uzun çalışma saatleri, direkt işe odaklanma, enerjisini ve motivasyonunu işteki başarı için harcaması özel hayatlarında sıkıntı yaratabilmektedir. Iř başarısı için kendinden ve aile

hayatından ödün veren bireyler, daha sonra aile içi iletişimsizlik ve çatışma, huzursuzluk, aileye olan ilginin ve birlikte geçirilen zamanın ve birlikte yapılan paylaşımların azalması gibi olumsuz sonuçlarla karşılaşmaktadır. Bu sonuçlar boşanmaya kadar ilerlemekte ve her geçen gün bu sebeplerden dolayı boşanmalar artmaktadır (Sürgevil, 2006: 94).

7. Tükenmişlik Sendromu İle Başa Çıkma Yolları

Bireylerin tükenmişlikle baş edebilmeleri için, her şeyden önce sorunların varlığını ve önemini kabul etmeleri gerekir. Sorunların varlığı kabul edildikten sonra tükenmişliğe neden olan faktörler tespit edilmeli, daha sonra çözüm yolları aranmalıdır. Bu süreci bireylerin tek başına aşmaları çok zordur. Bu yüzden bireyler, ailesinden, çalışma arkadaşlarından, üstlerinden, çalışılan örgütten ve kendilerinden destek alarak bu süreci aşmaya çalışmalıdırlar. Daha önce yapılmış olan çalışmalarda tükenmişlik ile sosyal destek arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur (Morgan ve De Bruin, 2010: 182).

Tükenmişlik ile mücadelede örgütler; felsefesini açık ve net bir şekilde belirtmeli, koruyucu programlar uygulamalı, örgüt içinde düzenlemeler yapmalı, çalışanlara eğitim vermeli, grup çalışmalarını arttırmalı, iş ve karar dağıtım politikasını dikkatli bir şekilde uygulamalı, örgüt içindeki iletişimi iyileştirecek çalışmalar yapmalı, seminerler düzenlenmeli, çalışanlara kendilerini değerli hissettirecek fırsatlar sunulmalıdır. Aynı zamanda görüş ve geribildirim alabilmek için anketler düzenlemelidir. Örgütlerde yapılabilecek bu değişiklikler, tükenmişlik ile kalıcı mücadelede son derece önemli ve kesin sonuçlar verecektir (Raiger, 2005: 71).

Tükenmişlikle mücadelede bireysel yöntemler ise; tükenmişliğin farkına varma, stres faktörlerini belirleme, kendi kendini yönetebilme, hedefleri gerçekçi düzeyde tutma, spor faaliyetleriyle uğraşma, zaman zaman dinlenme araları verme, tatile çıkma, işteki başarı kriterlerini belirleme, yardım ve destek alma olarak sayılabilir (Peltzer, 2003: 276).

Her bireyin her an yaşayabileceği bir durum olan tükenmişlik ile mücadelede, bireysel ve örgütsel başa çıkma yöntemlerinin bir arada sürdürülmesi son derece önemli ve etkilidir. Tükenmişlik sendromu için önlem alınmadığı sürece, çalışan bireylerde sıklıkla görülebilecek bir durum olabilmektedir (Gür, 2015: 39).

8. Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Daha Önce Yapılmış Olan Araştırmalar

Frank ve McKenzie (1993) yapmış oldukları çalışmayı özel eğitim öğretmeni olan 41 kişi işe gerçekleştirmişlerdir. Bu öğretmenleri, üniversiteden mezun olduktan sonraki 5 yıl boyunca izlemiş ve takip etmişlerdir. Zaman ilerledikçe öğretmenlerdeki duygusal tükenme durumunun yavaş bir şekilde, istikrarlı olarak arttığını gözlemlemişlerdir. Aynı zamanda davranış bozukluğu sergileyen ve yaşı büyük olan öğrencilerle çalışan öğretmenlerde, duygusal tükenmenin çok daha fazla olduğunu tespit etmişlerdir.

Weisberg ve Sagie (1999) yapmış oldukları çalışmayı İsrail’de çalışan 28 kadın öğretmen ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada işten ayrılma davranışı ile tükenmişlik arasındaki ilişki incelenmiştir. Tükenmişlik, zihinsel, fiziksel ve duygusal yorgunluk olarak ele alınmıştır. Araştırma sonucunda işten ayrılma davranışını en çok etkileyen faktörün fiziksel yorgunluk olduğu tespit edilmiştir. Bunu takip eden unsurun ise zihinsel yorgunluk olduğu tespit edilmiştir.

Ceyhan, Aydoğan ve Siliğ (2005) yapmış oldukları çalışmayı Eskişehir ilinde görevini sürdürmekte olan 257 banka çalışanı ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada tükenmişlik sendromu düzeyi ile uyum düzeyi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin çalışanların bireysel, genel ve sosyal uyum seviyelerini yordama etkisinin oldukça büyük olduğu tespit edilmiştir. Kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarının ise oldukça az yordama etkisine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Weckwerth ve Flynn (2006) yapmış oldukları çalışmayı Northem Ontario Üniversitesi’nde eğitim gören 214 öğrenci ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada öğrencilerdeki tükenmişlik ve algılanan destek üzerindeki cinsiyet etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda algılanan destek ve tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı ve duyarsızlaşma ile cinsiyet arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Erkek öğrencilerin kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarında kız öğrencilerden daha yüksek puan aldığı tespit edilmiştir. Kız öğrencilerde ise algılanan destek puanının erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Aslan (2010) yapmış olduğu çalışmayı seyahat acentesinde çalışan 303 kişi ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada personel güçlendirme ile tükenmişlik sendromu arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda personel güçlendirme ile tükenmişlik sendromu arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Personel güçlendirme puanının artması sonucu tükenmişlik sendromu puanlarında düşüşler tespit edilmiştir. Aynı zamanda personel güçlendirme ile tükenmişliğin alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissini önüne geçilebileceği tespit edilmiştir.

Skeja (2012) yapmış olduğu çalışması Kosova'nın başkenti Priştina' da bulunan Banka Ekonomike' nin (Ticaret Bankası) 7 şubesinde çalışan toplam 92 kişi ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada iş tatmini ile banka çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin alt boyutları olan düşük kişisel başarı hissi ve duyarsızlaşma ile iş tatmini arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yani çalışanlar duyarsızlaşma düzeyleri ve düşük kişisel başarı hisleri arttıkça iş tatmini azalmaktadır.

Büyüközkan (2012) yapmış olduğu çalışmayı Mersin ilinde 2010-2011 yılı arasında görevini sürdürmekte olan toplam 1699 öğretmen ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik sendromu ile örgütsel yurttaşlık davranışı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin azaltılabilmesi için örgütsel yurttaşlık davranışının artırılması gerektiği savunulmuştur.

Dincerol (2013) yapmış olduğu çalışmayı Samsun ilinde görevini sürdürmekten olan 426 öğretmen ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik sendromunun iş ve mesleki tükenmişlik açıları incelenmiştir. Araştırma sonucunda iş tükenmişliği ile mesleki tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Aynı zamanda iş tükenmişliğinin mesleki tükenmişliği; mesleki tükenmişliğin de iş tükenmişliğini etkilediği açıklanmıştır.

Yüksel (2013) çalışmayı Bursa ilinde Çekirge Devlet Hastanesi' nde görevini sürdürmekte olan 284 hemşire ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu ve uyku kalitesi arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda iş

doym seviyesindeki artışın, tükenmişlik sendromu seviyesinde azaltıcı ve uyku kalitesinde arttırıcı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Gür (2014) yapmış olduğu çalışmayı Ankara ili sınırları içinde bulunan özel, kamu ve üniversite hastanelerinde görevini sürdürmekte olan toplam 327 hemşire ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik sendromu ile örgütsel adalet algısı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişlik ile örgütsel adalet algısı arasında orta düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

DEĞİŞKENLER ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

Çalışmanın bu kısmında literatür taraması yapılarak araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler açıklanmıştır. Sanal kaytarma ile tükenmişlik arasındaki ilişkileri konu eden birkaç çalışma ve bu çalışmaların sonuçlarına yer verilmiştir.

1. Tükenmişlik Sendromu ve Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişki

Çalışan bireylerin sanal kaytarma davranışı gösterme sebepleri iş ile ilgili, örgütle ilgili veya bireyin kendisi ilgili olabilmektedir. Bunların yanı sıra örgütsel adalet algısı, kişilik özellikleri, aidiyetlik, örgütsel vatandaşlık algısı ve tükenmişlik gibi unsurlar bireyleri sanal kaytarma davranışına yönlendiren sebepler arasındadır. Sanal kaytarma ve tükenmişlik kavramı daha önce yapılan sınırlı sayıdaki çalışmalarda incelenmiş ve birbirleri üzerinde etkilerinin olduğu tespit edilmiştir (Cook, 2017: 11).

Tükenmişlik yaşayan bireylerin sanal kaytarma davranışa eğilimlerinin arttığı gözlemlenmiştir (Ünal ve Tekdemir, 2015: 95). Literatür incelendiğinde, sanal kaytarma ve tükenmişlik sendromu arasındaki ilişkiyi inceleyen bazı çalışmalara aşağıda değinilmiştir.

Kerse ve Soyalin (2018) yapmış oldukları çalışmayı kamu kurumunda çalışmakta olan 110 kişi ile gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışmada adalet algısının sanal kaytarma düzeylerine etkisi ve bu etkide duygusal tükenmenin aracılık rolü arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma sonucunda etkileşim ve dağıtım adaleti ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik ile önemli/önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında önemli derecede pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Etkileşim adaletinin önemsiz sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisinde, duygusal tükenmenin aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yıldırım (2018) yapmış olduğu çalışmayı Erzurum ilinde toplam 119 Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik düzeyinin

önemli/önemsiz sanal kaytarma üzerindeki etkisinde iş doyumunun aracılık rolü incelenmiştir. Araştırma sonucunda tükenmişliğin bütün alt boyutları ile iş doyumuna arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma ile hem önemli hem de önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken; kişisel başarısızlık ve duygusal tükenme ile sadece önemsiz sanal kaytarma davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. İş doyumunu, tükenmişlik ve önemli sanal kaytarma arasında aracılık rolü üstlenerek önemli sanal kaytarma davranışlarını azaltıcı yönde bir etkiye bulunmuştur.

Durak ve Sarıtepeci (2018) yapmış oldukları çalışmayı Türkiye’de çeşitli bölgelerdeki farklı branşlarda görevini sürdürmekte olan 194 öğretmen ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada öğretmenlerin sanal kaytarma davranışları ve tükenmişlik seviyeleri incelenmiştir. Araştırma sonucunda sanal kaytarma davranışları ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Öğretmenlerin tükenmişlik seviyelerini öngörmede, sanal kaytarma davranışları önemli bir değişken olarak açıklanmıştır.

Stoddart (2016) yapmış olduğu çalışmayı Amerika’da Amazon internet sitesinde tam zamanlı olarak çalışan 219 kişi ile gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada iş stresi ile tükenmişliğin sanal kaytarma ve düşüncelilik (mindfulness) üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırma sonucunda düşüncelilik ve sanal kaytarma davranışlarının, tükenmişlik ile başa çıkmada pozitif bir etki yarattığı sonucuna ulaşılmıştır.

Sanal kaytarma ve tükenmişlik ile ilgili yukarıda verilen bilgiler ve yapılan araştırmalar ışığında aşağıdaki hipotezler geliştirilebilir;

H1: Çalışanların duygusal tükenme düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Çalışanların kişisel başarı noksanlığı düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Tükenmişliğin sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.

H5: Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H7: Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığının, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H8: Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H9: Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığının,, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H10: Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

Yukarıda belirtilmiş olan hipotezlere ek araştırmanın değişkenleri olan sanal kaytarma davranışlarının ve tükenmişliğin cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim seviyesine ilişkin demografik özellikleri ile olan ilişkileri de incelenecektir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

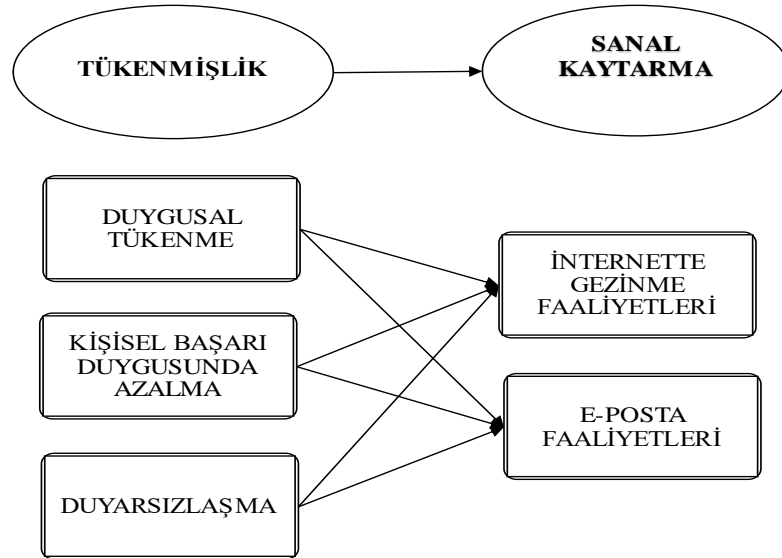
TÜKENMİŞLİK VE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

1. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın bu bölümünde kullanılmış olan analiz teknikleri ve araştırma yöntemi ile ilgili bilgiler verilmiştir. Öncelikle araştırma modeli açıklanmıştır. Sonrasında sırasıyla, araştırma evreni, örnekleme ve araştırmada kullanılan örnekleme yöntemi ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında kullanılan veri toplama araçları ve teknikleri ile araştırmada kullanılmış olan ölçekler ile ilgili açıklayıcı bilgilere yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Modeli

Literatür incelendiğinde tükenmişlik ve sanal kaytarma davranışlarının ilişkili olduğu görülmüştür (Yıldırım, 2018: 302). Araştırmanın amacı çalışanlarda tükenmişlik ve sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu doğrultuda tükenmişliğin sanal kaytarma davranışları üzerinde etkisinin olduğu düşünülmektedir. Bu varsayım ışığında tükenmişlik ve sanal kaytarma davranışı değişkenleri arasında oluşturulan araştırma modeli Şekil 2.'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Araştırma Modeli

1.2. Evren ve Örneklem

Araştırma için enerji sektörü tercih edilmiştir. Araştırmanın evrenini Türkiye’deki enerji sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Kocaeli ilinde görev yapmakta olan 300 enerji sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Ana kütle büyüklüğü net olarak tespit edilemediği için kolayda örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile 393 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu katılımcılara uygulanan anket formlarının 93 tanesi eksik işaretleme ve işaretleme hataları sebebiyle geçersiz sayılmış ve 300 adet anket formu değerlendirme kapsamına alınmıştır. Tavşancıl’a (2002) göre örneklem büyüklüğü, kullanılan ölçeklerdeki madde sayısının 5 ile 10 katı arasında olmalıdır. Bu bilgi ışığında örneklem büyüklüğü yeterli seviyededir.

1.3. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak üç bölümden oluşan anket formu uygulaması kullanılmıştır. Hazırlanmış olan anket formu, enerji sektörü çalışanlarının tükenmişlikleri ve sanal kaytarma davranışlarını ölçmek amacıyla önceki çalışmalarda kullanılan ölçekler ve araştırmacı tarafından hazırlanan demografik bilgileri belirleyebilmek amacıyla sorulan sorulardan oluşmaktadır. Demografik sorular hariç, diğer iki ölçekte çalışanların ifadelerine katılım seviyeleri, 5’li Likert Ölçeği ile belirlenmiştir (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Anket formu toplam 39 sorudan oluşmaktadır. Anket formlarının bir bölümü Google Drive’ de hazırlanarak, mail, sosyal medya ve WhatsApp kanalları kullanılarak dijital ortamda doldurtulmuş, bir bölümü ise yüz yüze görüşülerek birebir doldurtulmuştur.

Anket formunun birinci bölümünde, katılımcıların demografik bilgilerini tespit edebilmek için araştırmacı tarafından hazırlanan, 4 sorudan oluşan (cinsiyetiniz, medeni durumunuz, yaşıınız, eğitim seviyeniz) ifadelerine yer verilmiştir.

Anket formunun ikinci bölümünde çalışanların tükenmişliklerini ölçmek için kullanılan, toplam 22 sorudan oluşan Christina Maslach ve Susan E. Jackson (1981) tarafından geliştirilen “Maslach Burnout Inventory” (MBI) yani “Tükenmişlik Ölçeği” kullanılmıştır. Toplam 22 sorudan oluşan bu ölçekte üç alt boyut ve bu alt boyutları ölçen

ifadeler bulunmaktadır. Ölçeğin 1-2-3-6-8-13-14-16-20 (9 madde) numaralı soruları tükenmişliğin birinci alt boyutu olan Duygusal Tükenmeyi, 5-10-11-15-22 (5 madde) numaralı soruları ikinci alt boyutu olan Duyarsızlaşmayı ve 4-7-9-12-17-18-19-21 (8 madde) numaralı soruları üçüncü alt boyutu olan Kişisel Başarıyı temsil etmektedir.

Anket formunun üçüncü bölümünde ise çalışanların sanal kaytarma davranışlarını ölçmek için kullanılan, toplam 13 sorudan oluşan Lim ve Teo (2005) tarafından geliştirilen “Sanal Kaytarma Ölçeği” kullanılmıştır. Toplam 13 sorudan oluşan bu ölçekte iki alt boyut ve bu alt boyutları ölçen ifadeler bulunmaktadır. Ölçeğin 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 (10 madde) numaralı soruları sanal kaytarmanın birinci alt boyutu olan İnternette Gezinme Faaliyetlerini, 11-12-13 (3 madde) numaralı soruları ise ikinci alt boyutu olan E-posta Faaliyetlerini temsil etmektedir.

2. Bulgular ve Yorumlar

Araştırmanın bu bölümünde elde edilen verilerle yapılan analiz bulgularına yer verilmiştir. İlk olarak katılımcılara ait demografik özellikler ile ilgili sonuçlar paylaşılmıştır. Sonrasında araştırmada kullanılmış olan ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları paylaşılmıştır. Araştırma değişkenlerinin faktör analizine uygunluğu ise Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett’s Küresellik Testlerinin sonuçları ile paylaşılmıştır. Elde edilen verilere hangi istatistiksel analizlerin uygulanabileceğini gösteren Normallik Testi bulguları paylaşılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin tespit edilebilmesi için korelasyon ve regresyon analizi sonuçları paylaşılmıştır.

2.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 300 enerji sektörü çalışanının demografik özellikleri cinsiyet, medeni durum, yaş aralığı ve eğitim seviyesi olmak üzere dört başlık altında incelenmiştir.

Tablo 1. Demografik Değişkenlere Ait Bulgular

Değişkenler	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	141	47
	Kadın	159	53
	Toplam	300	100
Medeni Durum	Evli	148	49,3
	Bekâr	152	50,7
	Toplam	300	100
Yaş	15-25	45	15
	26-35	196	65,3
	36-45	42	14
	46-55	15	5
	56 ve üstü	2	0,7
	Toplam	300	100
Eğitim Durumu	İlkokul	1	0,3
	Ortaokul	1	0,3
	Lise	21	7
	Üniversite	206	68,7
	Yüksek Lisans	47	15,7
	Doktora	24	8
	Toplam	300	100

Tablo 1.'deki veriler incelendiğinde;

- Katılımcıların %47'sinin erkek, %53'ünün kadın olduğu görülmektedir.
- Katılımcıların %49,3'ünün evli, %50,7'sinin bekâr olduğu görülmektedir.
- Katılımcıların %15'i 15-25 yaş aralığında, %65,3'ü 26-35 yaş aralığında, %14'ü 36-45 yaş aralığında, %5'i 46-55 yaş aralığında ve %0,7'si 56 ve üstü yaş aralığındadır. Bu oranlardan da anlaşıldığı gibi katılımcıların büyük çoğunluğunu 26-35 yaş aralığı oluşturmaktadır.
- Katılımcıların %0,3'ü ilkokul mezunu, %0,3'ü ortaokul mezunu, %7'si lise mezunu, %68,7'si üniversite mezunu, %15,7'si yüksek lisans mezunu ve %8'i

doktora mezunudur. Burada da katılımcıların büyük çoğunluğunu üniversite mezunlarının oluşturduğu görülmektedir.

2.2. Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Güvenilirlik, ölçüm araçlarının farklı zamanlarda, farklı yerlerde, aynı evren içinden seçilen farklı örnekleme uygulandığında, benzer sonuçlar vermesi olarak tanımlanmıştır. Bir başka ifadeyle, aynı ölçüm aracı ile farklı zamanlarda yapılan ölçüm sonuçları arasındaki tutarlılıktır. Güvenilirlik kısacası, ölçüm araçlarının ne kadar tutarlı ölçüm yaptığını ifade etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 159)

Araştırmada kullanılan, 13 ifadeden oluşan Sanal Kaytarma Ölçeği ve 22 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği soru listelerinin (anket formlarına verilen yanıtların) iç tutarlılığı ve güvenilirliğini ölçmek için Alfa (Alpha) katsayısı değerine bakılmıştır.

Araştırmada kullanılan Sanal Kaytarma Ölçeğine ait “İnternette Gezinme Faaliyetleri” alt boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) 0,831 olarak belirlenmiştir. Bu ölçeğe ait “E-posta Faaliyetleri” alt boyutunun güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) ise 0,847 olarak belirlenmiştir.

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğine ait “Duygusal Tükenme” alt boyutuna ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) 0,885 olarak belirlenmiştir. “Duyarsızlaşma” alt boyutuna ait güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) ise 0,776 olarak belirlenmiştir. “Kişisel Başarı” alt boyutuna ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach’s Alpha) 0,784 olarak belirlenmiştir. Bu değerler Tablo 2.’de gösterilmiştir.

Tablo 2. Ölçeklere Ait Güvenirlik Katsayıları

ÖLÇEK	ALT BOYUT	MADDE SAYISI	CRONBACH ALPHA
Sanal Kaytarma	İnternette Gezinme Faaliyetleri	10	0,831
	E-posta Faaliyetleri	3	0,847
Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	9	0,885
	Duyarsızlaşma	5	0,776
	Kişisel Başarı Noksanlığı	8	0,784

Alpha katsayısı 0 ile 1 arasında değişen değerler almaktadır. Bu değer 1'e yaklaştıkça ölçek güvenilirliği artmaktadır. Güvenilirliği ölçmek adına hesaplanan Alpha katsayısı 0,40-0,60 arasında bir değer alıyorsa ölçek "düşük güvenilir"; bu katsayı 0,60-0,80 arasında bir değer alıyorsa ölçek "oldukça güvenilir"; 0,80-1,00 arasında bir değer alıyorsa "yüksek güvenilir" şeklinde ifade edilmiştir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 162). Buna göre bu çalışmanın analiz sonuçlarında ölçeklerin oldukça güvenilir ve yüksek güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

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

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik testleri faktör analizi yapılabilmesi için değişkenlerin uygun olup olmadığını test etmektedir. KMO testi, faktör analizi için değişkenlerin veri yapısının uygunluğunun tespiti için kullanılmaktadır. Korelasyon matrisindeki ilişkilerin faktör analizi yapılabilecek seviyede olup olmadığını ise Bartlett Küresellik testi göstermektedir. Ölçeklere ilişkin KMO Testi Sonuçları ve Bartlett's Küresellik Testi Sonuçları tablo 3.'de gösterilmiştir.

Tablo 3. Ölçeklere İlişkin KMO ve Bartlett's Küresellik Testi Sonuçları

	Sanal Kaytarma Ölçeği	Maslach Tükenmişlik Ölçeği
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri	0,872	0,896
Yaklaşık Ki-Kare Değeri (Approx. Chi-Square χ^2)	1420,272	2594,765
Serbestlik Derecesi (Df)	78	210
Anlamlılık (Sig.)	,000	,000

Gürbüz ve Şahin (2016) örneklemin faktör analizine uygun olması için KMO değerinin 0,60 ve üzerinde olması gerektiğini açıklamışlardır. Bu kapsamda Tablo 3.'de görüldüğü gibi Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği değerinin Sanal Kaytarma Ölçeği için 0,872; Maslach Tükenmişlik ölçeği için 0,896 olarak hesaplanması, örneklemin faktör analizi yapılması için uygun olduğunu göstermektedir.

Değişkenler arası ilişkilerden oluşan matrisin, faktör analizine uygun olup olmadığı Bartlett's Küresellik testi sonuçlarının anlamlı ($p < 0,05$) olmasına bağlıdır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 319).

Tablo 3.'den görüldüğü gibi Bartlett's Küresellik Testi sonuçları Sanal Kaytarma Ölçeği için Sig.=0.0000 (Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2=1420,272$), Maslach Tükenmişlik Ölçeği için Sig.=0.0000 (Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2=2594,765$) olarak hesaplanması değişkenler arasındaki ilişkilerden oluşan matrisin, faktör analizi için anlamlı ve uygun olduğunu göstermektedir.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett's Küresellik Testleri sonuçları, araştırmada kullanılmış olan her iki ölçeğin, faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

2.4. Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Faktör analizi, birbirleri ile ilişki içinde olan fazla sayıdaki maddeleri bir araya getirerek, birbirleri ile tutarlı çok daha az sayıda faktör elde etmeyi amaçlamaktadır.

Kısacası araştırmanın odağında olan fazla sayıdaki değişkenlerin gerçekte birkaç temel faktör (değişken) ile temsil edilemeyeceğini inceler. Keşfedici Faktör Analizi (KFA) gözlemlenen değişkenleri tanımlar, bunları özetler ve üzerinde çalışılabilir seviyede faktörleri belirler (Gürbüz ve Şahin, 2016: 309-311).

Bu araştırmada kullanılmış olan ölçeklerin yapı geçerliliğini test etmek için Keşfedici Faktör Analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçları aşağıda ayrıntılı olarak gösterilmiştir.

2.4.1. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Sanal Kaytarma Ölçeğine uygulanmış olan faktör analizi sonucunda, ölçek ifadeleri olması gerektiği gibi iki faktör altında toplanmıştır. Sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ölçülmek istenen özelliğin %28,79'unu; bir diğer alt boyut olan e-posta faaliyetleri ise ölçülmek istenen özelliğin %21,43'ünü açıklamaktadır. Yani internette gezinme faaliyetleri boyutu toplam varyansın %28,79'unu oluştururken, e-posta faaliyetleri boyutu toplam varyansın %21,43'ünü oluşturmaktadır. Sanal kaytarma ölçeğinin 13 sorudan oluşan 2 faktörlü yapısı toplam varyansın %50,23'ünü açıklamaktadır. 13 ifadeden oluşan 'Sanal Kaytarma Ölçeği' soru listesinin analiz sonucundaki faktör yükleri ve bulguları Tablo 4.'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Maddeler	İnternette Gezinme Faaliyetleri	E-posta Faaliyetleri
İGF 1	,681	
İGF 2	,683	
İGF 3	,817	
İGF 4	,525	
İGF 5	614	
İGF 6	517	
İGF 7	494	
İGF 8	533	
İGF 9	597	
İGF 10	472	
EPF 1		793
EPF 2		851
EPF 3		883
Açıklanan Varyans (%)	28,795	21,438
Kümülatif Varyans (%)	28,795	50,233
KMO Değeri	0,872	
Barlett's Küresellik	$\chi^2=1420,272$ df=78 Sig.=0.000	

İGF: İnternette Gezinme Faaliyetleri, EPF: E-posta Faaliyetleri

2.4.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Maslach Tükenmişlik Ölçeğine uygulanmış olan faktör analizi sonucunda, ölçek ifadeleri olması gerektiği gibi üç faktör altında toplanmıştır. Duygusal tükenme boyutuna ait bir madde (Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor) çapraz yüklenme eğilimi gösterdiğinden dolayı analize dâhil edilmemiştir. Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ölçülmek istenen özelliğin %24,70'ini; bir diğer alt boyut olan duyarsızlaşma ölçülmek istenen özelliğin %16,05'ini; son alt boyut olan kişisel başarı ise ölçülmek istenen özelliğin %11,31'ini açıklamaktadır. Yani duygusal tükenme boyutu toplam varyansın %24,70'ini oluştururken, duyarsızlaşma boyutu toplam

varyansın %16,05'lik kısmını oluşturmaktadır. Kişisel başarı alt boyutu ise toplam varyansın %11,31'ini oluşturmaktadır. Tükenmişlik ölçeğinin 3 faktörlü yapısı toplam varyansın %52,07'sini açıklamaktadır. Çıkarılmış 1 adet ifade sonucu 21 ifadeden oluşan 'Maslach Tükenmişlik Ölçeği' soru listesinin analiz sonucundaki faktör yükleri ve bulguları Tablo 5.'de gösterilmiştir.

Tablo 5. Maslach Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Maddeler	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarı
DTK 1	,875		
DTK 2	,805		
DTK 3	,834		
DTK 4	,610		
DTK 5	,824		
DTK 6	,615		
DTK 7	,482		
DTK 8	,644		
DUY 1		,705	
DUY 2		,604	
DUY 3		,584	
DUY 4		,689	
DUY 5		,582	
KB 1			,497
KB 2			,686
KB 3			,655
KB 4			,643
KB 5			,683
KB 6			,593
KB 7			,687
KB 8			,569
Açıklanan Varyans (%)	24,701	16,056	11,316
Kümülatif Varyans (%)	24,701	40,757	52,073
KMO Değeri		0,896	

2.5. Normallik Testi

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara uygulanacak istatistiksel analizlerin belirlenmesi için ilk olarak verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Verilerin normal dağılması regresyon ve korelasyon analizlerinin yapılabilmesi için ön koşul oluşturmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 215). Bu kapsamda “Maslach Tükenmişlik Ölçeği” ve “Sanal Kaytarma Ölçeği” ölçeği ile elde edilen verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek için normallik testi uygulanmıştır. Normallik testi sonuçları Tablo 6.’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Normallik Testi Sonuçları

	Çarpıklık (Skewness)	Basıklık (Kurtosis)
Tükenmişlik	,019	,791
Sanal Kaytarma	,210	-,191

Çarpıklık (Skewness) ve Basıklık (Kurtosis) değerleri kimi araştırmacıya göre (Tabachnick ve Fidell, 2001) +1,5 ile -1,5 arasında bir değerde olması, kimi araştırmacıya göre ise (George ve Mallery, 2010) +2,0 ile -2,0 arasında bir değerde olması gerekmektedir. Tablo 6.’da görüldüğü gibi her iki ölçek verileri için Çarpıklık (Skewness) ve Basıklık (Kurtosis) +1,5 ile -1,5 arasında bir değer aldığı ve normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre değişkenler arasında regresyon ve korelasyon gibi parametrik testlerin uygulanabileceği tespit edilmiştir.

2.6. Korelasyon Analizi Bulguları

Sosyal bilimlerde iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişki, korelasyon olarak ifade edilmiştir. Değişken arasındaki ilişkinin miktarını ise korelasyon katsayısı belirtmektedir. Bu katsayı “r” harfiyle temsil edilir. Bu katsayı -1 değerine yakınken değişkenler arasında negatif yönlü; +1 değerine yakın değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ifade edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 263-264).

Çoklu korelasyon analizi, ikiden fazla değişken arasındaki ilişkileri incelemek için kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 267). Bu analizin amacı araştırmadaki değişkenler arasındaki ilişkilerin derecesini ve yönünü belirlemektir. Bu kapsamda, araştırmada öne sürülen **H1**, **H2** ve **H3** hipotezlerinin test edilmesinde çoklu korelasyon analizi kullanılmıştır. Sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı arasındaki ilişkiye yönelik çoklu korelasyon analizine ilişkin bulgular Tablo 7.'de gösterilmiştir.

Tablo 7. Değişkenler Arasındaki Çoklu Korelasyon Analizi Bulguları

Değişkenler	1	2	3	4
1. İnternette Gezinme Faaliyetleri	1			
2. Duygusal Tükenme	,127*	1		
3. Duyarsızlaşma	,102*	,674**	1	
4. Kişisel Başarı Noksanlığı	,133*	,018	-,053	1

n:300, p* $<$ 0.05, p $<$ 0.01**

Pearson korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme arasında ($r_{(300)}$: 0,127, $p<$ 0.05) anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma arasında ($r_{(300)}$: 0,102, $p<$ 0.05) anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Son olarak sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığı arasında ($r_{(300)}$: 0,133, $p<$ 0.05) anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Değişkenler arasındaki pozitif yönlü ilişki, iki değişkenin birlikte değiştiğini (artacağı veya azalacağı) göstermektedir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 268). Katılımcıların internette gezinme faaliyetleri, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda

azalma özellikleri arasındaki ilişkiler çoklu korelasyon analizi ile test edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların internette gezinme faaliyetleri ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı özellikleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre çalışanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı özellikleri arttığında internette gezinme faaliyetlerinin de artacağı tespit edilmiştir.

Sonuç olarak:

- **“H1: Çalışanların duygusal tükenme düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır”** hipotezleri kabul edilmiştir.
- **“H2: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır”** hipotezi kabul edilmiştir.
- **“H3: Çalışanların kişisel başarı noksanlığı düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır”** hipotezi kabul edilmiştir.

2.7. Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Regresyon analizi, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini açıklamak için kullanılır. Değişkenler arasındaki neden-sonuç ilişkisi regresyon analizi ile açıklanmaktadır. Bağımlı değişkeni etkilediği düşünülen tek bir bağımsız değişken olduğu durumlarda basit doğrusal regresyon kullanılmaktadır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 271). Bu kapsamda çalışmanın bu bölümünde araştırmada öne sürülen **H4, H5 ve H6** hipotezlerinin test edilmesinde basit doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır ve tükenmişlik-sanal kaytarma davranışları, duygusal tükenme-internette gezinme faaliyetleri ve duygusal tükenme-e-posta faaliyetleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Tükenmişlik düzeyi ile sanal kaytarma davranışlarına ilişkin bulgular Tablo 8.'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Tükenmişlik Düzeyinin Sanal Kaytarma Faaliyetlerine Etkisi

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	β	ANOVA (Anlamlılık)	Durbin-Watson
,144	,021	,017	6,283	,144	,013	2,244

Bağımlı Değişken: Sanal Kaytarma

Bağımsız Değişken: Tükenmişlik

Tablo 8.'deki regresyon analizi sonucu incelendiğinde tükenmişliğin sanal kaytarma davranışları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p < 0.05$; $\beta = 0,144$). Ayrıca Durbin-Watson değeri incelendiğinde model için herhangi bir otokorelasyona rastlanmamıştır. Yani modeldeki hata ilişkisinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir ($1,5 < 2,254 < 2,5$). Tükenmişlik düzeyindeki bir birimlik standart sapma oranında artış olduğunda, sanal kaytarma davranışlarının standart sapmasında %14,4'lik artış meydana gelecektir. Düzeltilmiş R² (Adjusted R Square) değerinin 0,017 olması, sanal kaytarma davranışlarındaki %1,7'lik varyansın tükenmişliğe bağlı olduğunu göstermektedir.

Enerji sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışlarını ne kadar etkilediğini incelemek üzere regresyon analizi yapılmıştır. Beta katsayısı incelendiğinde ($\beta = 0,144$) örnekleme oluşturan enerji sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerindeki birer birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, sanal kaytarma davranışlarında 0,144 birimlik artışa sebebiyet vermektedir. Analiz sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır fakat sanal kaytarma davranışlarındaki sadece %1,7'lik varyansın tükenmişliğe bağlı olduğu görülmüştür. Bu oran görece olarak çok küçüktür. Buradan anlaşılacağı üzere sanal kaytarma davranışlarını etkileyen birçok sebep olabilmektedir ancak bu araştırmada bağımsız değişken kabul edilen tükenmişliğin etkisi görece olarak küçük bir oranda bulunmuştur.

Sonuç olarak:

- ***“H4: Tükenmişliğin sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.***

Duygusal tükenme düzeyi ile internette gezinme faaliyetlerine ilişkin bulgular Tablo 9.'da gösterilmiştir.

Tablo 9. Duygusal Tükenme Düzeyinin İnternette Gezinme Faaliyetlerine Etkisi

R	R ²	Düzeltilmiş R ²	F	β	ANOVA (Anlamlılık)	Durbin-Watson
,127	,016	,013	4,893	,127	,028	2,254

Bağımlı Değişken: İnternette Gezinme Faaliyetleri

Bağımsız Değişken: Duygusal Tükenme

Tablo 9.'daki regresyon analizi sonucu incelendiğinde tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p < 0.05$; $\beta = 0,127$). Ayrıca Durbin-Watson değeri incelendiğinde model için herhangi bir otokorelasyona rastlanmamıştır. Yani modeldeki hata ilişkisinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir ($1,5 < 2,254 < 2,5$). Duygusal tükenmedeki bir birimlik standart sapma oranında artış olduğunda, internette gezinme faaliyetlerinin standart sapmasında %12,7'lik artış meydana gelecektir. Düzeltilmiş R² (Adjusted R Square) değerinin 0,013 olması, internette gezinme faaliyetlerindeki %1,3'lik varyansın duygusal tükenmeye bağlı olduğunu göstermektedir.

Enerji sektörü çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin internette gezinme faaliyetlerini ne kadar etkilediğini incelemek üzere regresyon analizi yapılmıştır. Beta katsayısı incelendiğinde ($\beta = 0,127$) örnekleme oluşturan enerji sektörü çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerindeki birer birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, internette gezinme faaliyetlerinde 0,127 birimlik artışa sebebiyet vermektedir. Analiz sonuçları istatistiksel olarak anlamlıdır fakat internette gezinme faaliyetlerindeki sadece %1,3'lük varyansın kişisel başarı duygusundaki azalmaya bağlı olduğu görülmüştür. Bu oran görece olarak çok küçüktür. Buradan anlaşılacağı üzere sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme faaliyetlerini etkileyen birçok sebep olabilmektedir ancak bu araştırmada bağımsız değişken kabul edilen kişisel başarı duygusundaki azalmanın etkisi görece olarak küçük bir oranda bulunmuştur.

Sonuç olarak:

- **“H5: Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır”** hipotezi **kabul edilmiştir.**

Duygusal tükenme düzeyi ile e-posta faaliyetlerine ilişkin bulgular Tablo 10.'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Duygusal Tükenme Düzeyinin E-posta Faaliyetlerine Etkisi

R	R2	Düzeltilmiş R2	F	β	ANOVA (Anlamlılık)	Durbin-Watson
0,031	0,001	-0,002	0,287	0,031	0,593	2,039

Bağımlı Değişken: E-posta Faaliyetleri

Bağımsız Değişken: Duygusal Tükenme

Tablo 10.'daki regresyon analizi sonucu incelendiğinde tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür ($p, (0,593) > 0.05$). Bu nedenle duygusal tükenme ile e-posta faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

Enerji sektörü çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin e-posta faaliyetlerini ne kadar etkilediğini incelemek üzere regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları istatistiksel olarak anlamlı bulunamadığından bu iki değişken arasındaki ilişkiler tespit edilememiştir.

Sonuç olarak:

- **“H6: Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır”** hipotezi **reddedilmiştir.**

2.8. Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Bir bağımlı değişken üzerindeki, birden fazla bağımsız değişkenin etkileri çoklu regresyon analizi ile araştırılır (Gürbüz ve Şahin, 2016: 275). Bu kapsamda çalışmanın bu bölümünde araştırmada öne sürülen **H7**, **H8**, **H9** ve **H10** hipotezlerinin test edilmesinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır. Sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı duygusunda azalma ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye yönelik bulgular Tablo 11.'de gösterilmiştir.

Tablo 11. İnternette Gezinme Faaliyetleri, Kişisel Başarı Duygusunda Azalma ve Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p	Tolerans	VIF
İnternette Gezinme Faaliyetleri	Kişisel Başarı Noksanlığı	,144	,059	,139	2,425	,016	,997	1,003
	Duyarsızlaşma	,089	,047	,109	1,91	,045	,997	1,003

F = 4,530
R² = ,030
Düzeltilmiş R² = ,023
Tahmini Std. Hata = ,72472
ANOVA (Anlamlılık) = ,012
Durbin Watson=
2,213

Tablo 11.'deki regresyon modeli incelendiğinde modelin bütünü için hesaplanan p değerinin $p < 0.05$ (,012) anlamlılık düzeyinde olduğu görülmektedir. Tablo incelendiğinde enerji sektörü çalışanlarının internette gezinme faaliyetleri davranışlarındaki değişkenliğin %3'ü tükenmişlik düzeyleri tarafından açıklanmaktadır (R²=,030). Ayrıca Durbin-Watson değeri incelendiğinde model için herhangi bir otokorelasyona rastlanmamıştır. Yani modeldeki hata ilişkisinin kabul edilebilir düzeyde olduğu tespit edilmiştir ($1,5 < 2,254 < 2,5$). Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki tüm ilişkiler anlamlı olarak bulunmuştur. Modeldeki beta katsayıları incelendiğinde internette gezinme faaliyeti davranışlarını açıklamada kişisel başarı noksanlığı ($\beta = ,139$;

$p < 0.05$) ve duyarsızlaşmanın ($\beta = ,109$; $p < 0.05$) anlamlı ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yani örnekleme oluşturan enerji sektörü çalışanlarının kişisel başarı noksanlığı ve duyarsızlaşma düzeylerindeki birer birimlik artış, diğer bağımsız değişkenler sabit kalmak şartıyla, internette gezinme faaliyetleri davranışlarında sırayla 0,139 ve 0,109 birimlik artışa sebebiyet vermektedir. Aynı zamanda modelde çoklu eş doğrusallık problemi olup olmadığını belirlemek için tolerans ve VIF değerleri incelenmiştir. Analiz sonucu elde edilen bulgulara göre bağımsız değişkenler arasında çoklu eş doğrusallık problemi olmadığı tespit edilmiştir (Tolerans $> .2$; VIF < 10).

Sonuç olarak:

- ***H7: Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığının, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.***
- ***H8: Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.***

Sanal kaytarmanın alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığı ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkiye yönelik bulgular Tablo 12.'de gösterilmiştir.

Tablo 12. E-posta Faaliyetleri, Kişisel Başarı Noksanlığı ve Duyarsızlaşma Arasındaki İlişkiye Yönelik Çoklu Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	B	Std. Hata	β	t	p	Tolerans	VIF
E-posta Faaliyetleri	Kişisel Başarı Noksanlığı	,07	,079	,051	,885	,377	,997	1,003
	Duyarsızlaşma	-,011	,062	-,01	-,171	,864	,997	1,003

F = ,415
R² = ,003
Düzeltilmiş R² = -,004
Tahmini Std. Hata = ,95951
ANOVA (Anlamlılık) = ,661
Durbin Watson = 2,047

Tablo 12.'deki regresyon modeli incelendiğinde modelin bütünü için hesaplanan p değerinin $p > 0.05$ (,661) olduğu tespit edilmiştir. Buna göre elde analiz sonucu elde edilen bulgular anlamlılık düzeyinde değildir. Bu nedenle e-posta faaliyetleri ile kişisel başarı noksanlığı ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı tespit edilmiştir.

Enerji sektörü çalışanlarının kişisel başarı noksanlığı ve duyarsızlaşma düzeylerinin e-posta faaliyetlerini ne düzeyde etkilediğini incelemek üzere çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları istatistiksel olarak anlamlı bulunamadığından bu değişkenler arasındaki ilişkiler tespit edilememiştir.

Sonuç olarak:

- **H9: Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığının, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi reddedilmiştir.**
- **H10: Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır” hipotezi reddedilmiştir.**

2.9. T Testi Analizi Bulguları

Sosyal bilimlerde iki grup arasında belirli olan bir değişkenin fark ve benzerlikleri t testi analizleri sonucu elde edilir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 234). Bu kapsamda çalışmanın bu bölümünde araştırmada öne sürülen cinsiyet ile medeni durumun sanal kaytarma davranışları ve tükenmişlikle ilgili sonuçlarının test edilmesinde T Testi kullanılmıştır. Enerji sektörü çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarının ve tükenmişlik düzeylerinin cinsiyete ve medeni duruma göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır.

Çalışanların sanal kaytarma davranışları ve cinsiyet arasındaki bulgular Tablo 13’de gösterilmiştir.

Tablo 13. Sanal Kaytarma Davranışlarının Cinsiyete Göre Farklılaşması

Cinsiyet	N	Ort.	S.S.	T Testi	t	p
Erkek	141	2,4926	,71401	298	2,962	,003
Kadın	159	2,2530	,68580			

Elde edilen bulgulara göre enerji sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($t_{(298)} = 2,962$; $p < 0.05$). Erkek çalışanların sanal kaytarma davranışlarının ortalaması (Ort. = 2,49; S.S = ,71) kadın çalışanların sanal kaytarma davranışı ortalamasından (Ort. = 2,25; S.S = ,68) daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışında bulduklarını göstermektedir. Başka bir ifadeyle kadın ve erkek çalışanların sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çalışanların tükenmişlikleri ve cinsiyet arasındaki bulgular Tablo 14’de gösterilmiştir.

Tablo 14. Tükenmişlik Düzeyinin Cinsiyete Göre Farklılaşması

Cinsiyet	N	Ort.	S.S.	T Testi	t	p
Erkek	141	2,9354	,62436	298	,633	,527
Kadın	159	2,8921	,55986			

Elde edilen bulgulara göre enerji sektörü çalışanlarının cinsiyetleri ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir fark ($p (0,527) > 0.05$) bulunamamıştır. Dolayısıyla çalışanların tükenmişliklerinin cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Çalışanların sanal kaytarma davranışları ve medeni durumları arasındaki bulgular Tablo 15’de gösterilmiştir.

Tablo 15. Sanal Kaytarma Davranışının Medeni Duruma Göre Farklılaşması

Medeni Durum	N	Ort.	S.S.	T Testi	t	p
Evli	148	2,3186	,69634	298	-1,136	,257
Bekâr	152	2,4114	,71895			

Elde edilen bulgulara göre enerji sektörü çalışanlarının medeni durumları ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı bir fark ($p (0,257) > 0.05$) bulunamamıştır. Dolayısıyla çalışanların sanal kaytarma davranışlarının medeni duruma göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Çalışanların tükenmişlikleri ve medeni durumları arasındaki bulgular Tablo 16’da gösterilmiştir.

Tablo 16. Tükenmişlik Düzeyinin Medeni Duruma Göre Farklılaşması

Medeni Durum	N	Ort.	S.S.	T Testi	t	p
Evli	148	2,9292	,62121	298	,482	,630
Bekâr	152	2,8962	,56045			

Elde edilen bulgulara göre enerji sektörü çalışanlarının medeni durumları ile tükenmişlikleri arasında anlamlı bir fark ($p (0,630) > 0.05$) bulunamamıştır. Dolayısıyla çalışanların sanal kaytarma davranışlarının medeni duruma göre farklılaşmadığı görülmektedir.

2.10. One Way ANOVA (Analysis of Variance) Bulguları

ANOVA, F testi veya varyans analizi olarak da bilinmektedir. ANOVA testi ikiden fazla gruplar için ortalamaların birbirine eşit olmadığını test etmek için kullanılır. Bu analizde, tek bir faktöre ait ikiden fazla grubun ortalamaları karşılaştırılır ve belirli bir anlamlılık oranında fark olup olmadığı test edilir (Gürbüz ve Şahin, 2016: 240). Bu kapsamda çalışmanın bu bölümünde araştırmada öne sürülen yaş aralığı ile eğitim seviyesinin sanal kaytarma davranışları ve tükenmişlikle ilgili sonuçlarının test edilmesinde One Way ANOVA testi kullanılmıştır. Enerji sektörü çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile tükenmişlik düzeylerinin yaş aralığı ve eğitim seviyesine göre farklılaşıp farklılaşmadığı araştırılmıştır.

Çalışanların sanal kaytarma davranışları ve yaş aralığındaki bulgular Tablo 17’de gösterilmiştir.

Tablo 17. Sanal Kaytarma Davranışlarının Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

Yaş Aralığı	N	Ort.	S.S.	F	p
15 -25	45	2,5077	,85523		
26 - 35	196	2,3823	,69843		
36 - 45	42	2,2015	,60162	1,283	,277
46 - 55	15	2,1897	,59575		
56 ve üstü	2	2,3077	,54393		

Tablo 17’de araştırmaya katılan enerji sektörü çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarının yaş değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) bulguları gösterilmiştir. Veriler incelendiğinde katılımcıların 15-25 yaş aralığında sanal kaytarma davranışı ortalamalarının 2,507; 26-35 yaş aralığında 2,382; 36-45 yaş aralığında 2,201; 46-55 yaş aralığında 2,189 ve 56 ve üstü yaş aralığında 2,307 olduğu görülmektedir. F değerinin 1,283 p değerinin ise 0,277 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre enerji sektörü çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). Yani çalışanların sanal kaytarma davranışlarının yaşa göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve yaş aralığındaki bulgular Tablo 4.18’de gösterilmiştir.

Tablo 18. Tükenmişlik Düzeyinin Yaş Değişkenine Göre Farklılaşması

Yaş Aralığı	N	Ort.	S.S.	F	p
15 -25	45	2,7926	,54120		
26 - 35	196	2,9645	,57888		
36 - 45	42	2,8171	,68460	1,154	,331
46 - 55	15	2,8570	,60736		
56 ve üstü	2	2,9255	,14731		

Tablo 18’de araştırmaya katılan enerji sektözü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yaş değişkenine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) bulguları gösterilmiştir. Veriler incelendiğinde katılımcıların 15-25 yaş aralığında tükenmişlik düzeyi ortalamalarının 2,792; 26-35 yaş aralığında 2,964; 36-45 yaş aralığında 2,817; 46-55 yaş aralığında 2,857 ve 56 ve üstü yaş aralığında 2,925 olduğu görölmektedir. F değerinin 1,154 p değerinin ise 0,331 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre enerji sektözü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). Yani çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yaşa göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Çalışanların sanal kaytarma davranışları ve eğitim seviyesine ilişkin bulgular Tablo 19’da gösterilmiştir.

Tablo 19. Sanal Kaytarma Davranışlarının Eğitim Seviyesine Göre Farklılaşması

Eğitim Seviyesi	N	Ort.	S.S.	F	p
İlkokul	1	2,6923	-		
Ortaokul	1	1,9231	-		
Lise	21	2,2821	,79657	0,963	,441
Üniversite	206	2,3697	,71502		
Yüksek Lisans	47	2,2619	,69540		
Doktora	24	2,6122	,58296		

Tablo 19’da araştırmaya katılan enerji sektözü çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarının eğitim seviyesine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) bulguları gösterilmiştir. Veriler incelendiğinde katılımcıların lise mezunlarının sanal kaytarma davranışı ortalamalarının 2,282; üniversite mezunlarının 2,369; yüksek lisans mezunlarının 2,261 ve doktora mezunlarının 2,612 olduğu görölmektedir. F değerinin 0,963, p değerinin ise 0,441 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre enerji sektözü çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). Yani çalışanların sanal kaytarma davranışlarının eğitim seviyesine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Çalışanların tükenmişlik düzeyleri ve eğitim seviyesine ilişkin bulgular Tablo 20’de gösterilmiştir.

Tablo 20. Tükenmişlik Düzeyinin Eğitim Seviyesine Göre Farklılaşması

Eğitim Seviyesi	N	Ort.	S.S.	F	p
İlkokul	1	3,0296	-		
Ortaokul	1	2,9602	-		
Lise	21	2,6575	,53078		
Üniversite	206	2,9430	,60149	1,725	,129
Yüksek Lisans	47	2,9968	,58612		
Doktora	24	2,7018	,49623		

Tablo 20’de araştırmaya katılan enerji sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin eğitim seviyesine göre farklılaşmasının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi (One Way ANOVA) bulguları gösterilmiştir. Veriler incelendiğinde katılımcıların lise mezunlarının tükenmişlik düzeyleri ortalamalarının 2,657; üniversite mezunlarının 2,943; yüksek lisans mezunlarının 2,996 ve doktora mezunlarının 2,701 olduğu görülmektedir. F değerinin 1,725, p değerinin ise 0,129 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre enerji sektörü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile eğitim seviyesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır ($p>0.05$). Yani çalışanların tükenmişlik düzeylerinin eğitim seviyesine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmada öne sürülen hipotezlerin sonuçları özet olarak Tablo 21’de gösterilmiştir.

Tablo 21. Hipotezlere Ait Sonuçlar

HİPOTEZLER	
H1: Çalışanların duygusal tükenme düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H2: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H3: Çalışanların kişisel başarı noksanlığı düzeyi ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H4: Tükenmişliğin sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı ve pozitif yönde bir etkisi vardır.	KABUL
H5: Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H6: Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RED
H7: Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığının, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H8: Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan internette gezinme (browsing) faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	KABUL
H9: Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı noksanlığının, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RED
H10: Tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşmanın, sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.	RED

SONUÇ VE ÖNERİLER

1. Sonuç

Literatürde Tükenmişlik ve Sanal Kaytarma Davranışları farklı değişkenlerle veya birbirleri ile araştırma konusu yapılmıştır. Ancak bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Bu sebeple bu çalışmanın sonuçlarının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Bu araştırma “Tükenmişlik ve Sanal Kaytarma Davranışları” arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak yapılmıştır. Araştırma verileri enerji sektörü çalışanlarından elde edilmiştir. Araştırmanın amacını oluşturan “Tükenmişlik ve Sanal Kaytarma Davranışları” arasındaki ilişkiye yönelik hipotezler geliştirilmiştir. Ayrıca katılımcıların demografik özellikleri ile sanal kaytarma davranışları ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki farklılıklar incelenmiştir. Araştırma bulguları kapsamında değerlendirilen bu hipotezler korelasyon analizi, regresyon analizi, t testi ve One Way ANOVA testi ile değerlendirilmiştir.

Katılımcıların sanal kaytarma davranışlarının boyutları ve tükenmişlik düzeylerinin boyutları arasındaki ilişkiler incelendiğinde; internette gezinme faaliyetleri ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma ile anlamlı ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranış boyutlarına etkisi incelendiğinde; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusundaki azalmanın internette gezinme faaliyetleri üzerinde anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Khamisa ve diğerleri (2015) de yapmış oldukları çalışmada benzer sonuçlar tespit etmişlerdir. Ancak duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalmanın sanal kaytarmasının alt boyutu olan e-posta faaliyetleri üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı bulunmuştur. Aghaz ve Sheikh’in (2016) yapmış oldukları çalışmada bu sonuç kısmen desteklenmiştir. T testi sonuçları incelendiğinde ise demografik değişkenlerden sadece cinsiyetin sanal kaytarma davranışı için farklılaştığı tespit edilmiştir. Bu sonuç Lim ve Chen (2012) ile Andreassen vd. (2014) tarafından yapılan araştırmalar elde edilen sonucu desteklemektedir. Türkçarpar’ın (2011) çalışmasında bulduğu sonuçlar, bu çalışmanın değişkeni olan tükenmişlik

düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılık göstermemesini destekler niteliktedir.

Araştırmanın temel amacı olan tükenmişlik ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yapılan analizler sonucunda tükenmişliğin sanal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı bir etkinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre tükenmişlik düzeyleri yüksek olan çalışanların daha fazla sanal kaytarma davranışı gösterecekleri sonucuna ulaşılmıştır. Tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, kişisel başarı duygusunda azalma ve duyarsızlaşma ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri arasındaki ilişkide tükenmişliğin alt boyutlarının etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç çalışanların duygusal tükenme, kişisel başarı duygusunda azalma ve duyarsızlaşma düzeyleri yükseldikçe internette gezinme faaliyetlerinin de arttığını göstermiştir. Buna karşın tükenmişliğin alt boyutları ile sanal kaytarmanın alt boyutu olan e-posta faaliyetleri arasında bir ilişki tespit edilememiştir.

Sanal kaytarma davranışının cinsiyete göre farklılaştığı ancak yaş, medeni durum ve eğitim seviyesine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Tükenmişlik düzeylerinin ise cinsiyet, medeni durum, yaş ve eğitim seviyesine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir.

Bu araştırmanın sonuçları çalışanların farklı tükenmişlik düzeyleri ve buna bağlı olarak sanal kaytarma davranışlarına olan eğilimin değişken olduğunu göstermektedir. Çalışanlarla ilgili yapılacak olan değerlendirmeler için, bu değişkenlerin göz önünde bulundurulmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

2. Öneriler

Bu araştırma bulgularına göre daha sonraki araştırmacılara ve yöneticilere şu öneriler verilebilir:

Bu çalışma sadece Kocaeli ilinde gerçekleştirilmiştir. Farklı il veya bölgelerde, daha geniş örneklem alanlarında benzer çalışmaların yapılması, karşılaştırma açısından imkân sağlayacaktır.

Bu çalışma sadece enerji sektörü çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Farklı meslek gruplarında benzer çalışmalara yer verilmesi literatüre katkı ve çeşitlilik sağlayacaktır.

Bu çalışmada tükenmişlik boyutlarının sanal kaytarma davranışlarını açıklama dereceleri ölçülmeye çalışılmıştır. Sanal kaytarma davranışlarının farklı sebepleri ve veya sonuçları ile ilgili araştırmalar yapılabilir.

Farklı sanal kaytarma ölçüm formlarıyla, farklı tükenmişlik ölçüm formları kullanılarak aralarındaki ilişki üzerine yeni çalışmalar yapılabilir.

Araştırmada kullanılan “Sanal Kaytarma Ölçeğinin” alt boyutundan biri olan e-posta faaliyetlerinin kullanım oranı günümüzde giderek azalmıştır. Bu sebeple daha sonra yapılacak çalışmalar için daha güncel bir ölçek kullanılması veya oluşturulması önerilir.

Çalışanları tükenmişliğe sürükleyen unsunlar minimum düzeye indirilmeli ve tükenmişlikle başa çıkma yolları daima aranmalıdır. Bu şekilde örgütler, sahip oldukları insan kaynağından verimli bir şekilde yararlanabilecektir.

İnsan kaynakları yetkilileri ve yöneticiler çalışanların demografik özellikleri ve tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkilerini inceleyerek bu doğrultuda verilecek kararlara yön verebilirler.

Çalışanların tükenmişliklerinin veya sanal kaytarma davranışlarının azaltılması için yöneticiler tarafından çeşitli motivasyon araçları uygulamaya konulabilir, bireysel ve kurumsal stratejiler belirlenebilir.

Kurum içi eğitim veya seminerlerle çalışanları tükenmişlik gibi konular hakkında bilgilendirerek, bunlarla mücadele etme yolları gösterilebilir.

Çalışanların sanal kaytarma davranışlarını azaltabilmek için onların tatmin ve motivasyonlarını artırıcı adımlar atılabilir.

Araştırma sonuçları dikkate alındığında tükenmişlik düzeyleri görece olarak fazla olan çalışanların sanal kaytarma davranışlarına meyilli oldukları görülmektedir. Bu konuda örgütlerin koşulları ile çalışanların beklenti ve amaçları arasında uyum sağlayacak çalışmalar yapılabilir.



KAYNAKÇA

- AGHAZ, A.; A. SHIKH, A. (2016) "Cyberloafing And Job Burnout: An Investigation in The Knowledge-Intensive Sector" **Computers in Human Behavior**, Vol:62, pp.51-60.
- AHOLA, K. ve diğ erleri (2014) "Relationship Between Burnout and Depressive Symptoms: A Study Using The Person-Centred Approach" **Burnout Research**, Vol:1, pp.29-37.
- AKÇA, A. (2013) "Okul Yöneticilerinin İş Dışı İ nternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranış larının İ ncelenmesi" Yüksek Lisans Tezi, **Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- ALTAY, H.; V. AKGÜL (2010) "Seyahat Acenteleri Çalışanlarının Tükenmiş lik Düzeyi: Hatay Örneğ i" **Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:7, Sayı:14, ss.87-112.
- ANANDARAJAN, M.; C.A. SIMMERS (2004) "Constructive And Dysfunctional Personal Web Usage in The Workplace: Mapping Employee Attitudes" **In Personal Web Usage in The Workplace: A Guide To Effective Human Resources Management**, pp.1-27, IGI Global.
- ANANDARAJAN, M.; C.A. SIMMERS, R. D'OVIDIO (2011) "Exploring The Underlying Structure Of Personal Web Usage In The Workplace" **Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking**, Vol:14, Sayı:10, pp.577-583.
- ANANDARAJAN, M.; P. DEVINE; C.A. SIMMERS (2004) "A Multidimensional Sealing Approach to Personal Web Usage in The Workplace" **In Personal Web Usage in The Workplace: A Guide To Effective Human Resources Management**, pp.61-79.
- ANDREASSEN, C. S.; T. TORSHEIM; S. PALLESEN (2014) "Predictors of Use of Social Network Sites at Work-A Specific Type of Cyberloafing" **Journal of Computer- Mediated Communication**, Vol:19, No:4, pp.906-921.
- ARDIÇ, K.; S. POLATÇI (2008) "Tükenmiş lik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneğ i)" **Gazi Üniversitesi İ ktisadi ve İ dari Bilimler Fakültesi Dergisi** Cilt:10, Sayı:2, ss.69-96.

- ASLAN, Z. (2010) ‘‘Personel Glendirmenin Tkenmişlik Sendromu zerinde Etkileri: Seyahat Acentalarında Bir Araştırma’’ Ysek Lisans Tezi, **Sakarya niversitesi Sosyal Bilimler Enstits**, Sakarya.
- AYDEMİR, H. (2013) ‘‘zel Eğitim Alanında alışan ğretmenlerin Tkenmişlik Dzeyleri ve Yaşam Doyumlarının İncelenmesi’’ Ysek Lisans Tezi, **Abant İzzet Baysal niversitesi Eğitim Bilimleri Enstits**, Bolu, s.15.
- AYDIN, H. (2008) ‘‘Ergenlerin Kişilik zelliklerinin Stresle Başa ıkma Ve Bazı zlk Niteliklerine Gre Karşılaştırılmal Olarak İncelenmesi’’ Ysek Lisans Tezi, **Seluk niversitesi Sosyal Bilimler Enstits**, Konya.
- AZİZOğLU, .; K. ZYER (2010) ‘‘Polislerde Tkenmişlik Sendromu zerine Bir Ampirik alışma, Anatolia’’ **Turizm Araştırmaları Dergisi**, Cilt:21, Sayı:1, ss.137-147.
- BAKKER, A.B. ve diğerleri (2006) ‘‘The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study Among Volunteer Counselors’’ **The Journal of Social Psychology**, Vol:146, No:1, ss.31-50.
- BASIM, H. N.; H. ŐEŐEN (2006) ‘‘Mesleki Tkenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma’’ **Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Dergisi**, Cilt:6, Sayı:2, ss.15-23.
- BAŞKAYA ZBİNGL, Z.N. (2013) ‘‘Impact of Emotional Labor on Organizational Outcomes: A Comparative Study in Public and Private Universities’’ Ysek Lisans Tezi, **The Graduate School of Social Science of Marmara University**, İstanbul, ss.33.
- BAŐREN, M. (2005) ‘‘eşitli Değişkenlere Gre Rehber ğretmenlerin Tkenmişlik Dzeylerinin İncelenmesi’’ Ysek Lisans Tezi, **Karaelmas niversitesi Sosyal Bilimler Enstits**, Zonguldak.
- BELANGER, F.; C. VAN SLYKE (2002) ‘‘Abuse Or Learning?’’ **Communications Of The ACM**, Vol:45, No:1, ss.64-65.
- 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 Behavior**, Vol:24, No:3, pp.1067-1084.
- BLAU, G.; Y. YANG; K. WARD-COOK (2006) ‘‘Testing a Measure of Cyberloafing’’ **Journal of Allied Health**, Vol:35, No:1, pp.9-17.

- BOCK, G.W.; S.L. HO (2009) ‘‘Non-Work Related Computing (NWRC)’’ **Communications Of The ACM**, Vol:52, Sayı:4, pp.124-128.
- BRIA, M. ve diğeri (2014) ‘‘Maslach Burnout Inventory-General Survey: Factorial Validity and Invariance Among Romanian Healthcare Professionals’’ **Burnout Research**, No:1, pp.103-111.
- BRIDEGAN, G.L. (2008) ‘‘Take A Break From Wmnds’’ **ISHN**, Vol:42, No:2, pp.51.
- BÜYÜKÖZKAN, A. S. (2012) ‘‘Öğretmenlerin Örgütsel Yurttaşlık Davranışları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi’’ Yüksek Lisans Tezi, **Mersin Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Mersin 2012.
- CARDINELL, C.F. (1981) ‘‘Mid- Life Professional Crises: Two Hypotheses’’ **The Annual Meeting of The National Conference of Professors of Educational Administration**, Seattle.
- CARLSON, D.S.; K.M. KACMAR, L.J. WILLIAMS (2000) ‘‘Construction And Initial Validation Of A Multidimensional Measure Of Work-Family Conflict’’ **Journal of Vocational Behavior**, Vol:56, No:2, pp.249-276.
- CEYHAN, A. A.; A. SİLİĞ (2005) ‘‘Relationships Between Burnout Levels And Adjustment Levels Of Bank Workers’’ *Anadolu University Journal of Social Sciences*, Cilt:5, No:2, ss.43-56.
- CHERNISS, C. (1980) **Staff Burnout: Job Stress in The Human Services**, London, Sage Publications.
- COOK, A.W. (2017) ‘‘Cyberloafing, Job Satisfaction, and Employee Productivity: A Quantitative Study’’ Doctor of Philosophy’’ **Northcentral University School of Business and Technology Management**, Northcentral University.
- CORDES, C. L.; T.W. DOUGHERTY (1993) ‘‘A Review And An Integration Of Research On Job Burnout’’ **Academy Of Management Review**, Vol:18, No:4, pp.621-656.
- CORNET, B.; R. HERNAN-GONZALEZ; M.W. MCCARTER (2015) ‘‘The Role of The Decision-Making Regime on Cooperation in A Workgroup Social Dilemma: An Examination of Cyberloafing’’ **Games**, Vol:6, No:4, pp.588-603.
- COSTA JR, P. T.; R.R MCCRAE (1995) ‘‘Domains and Facets: Hierarchical Personality Assessment Using The Revised Neo Personality Inventory’’ **Journal of Personality Assessment**, Vol:64, No:1, pp.21-50.

- CÜCELOĞLU, D. (2015) **İnsan Ve Davranışı- Psikolojinin Temel Kavramları**, İstanbul, Remzi Kitabevi.
- ÇAĞDAŞ, T. (2011) ‘‘Otel İşletmeciliğinde Görev Yapan Yöneticilerin ve Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri, KKTC Merit Crystal Cove Hotel’de Bir Araştırma’’ Yüksek Lisans Tezi, **Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Eskişehir, ss.19.
- ÇAĞLAYAN, O. (2015) ‘‘Organizasyonlarda İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kontrol Odağı Aracılık Rolü’’ Yüksek Lisans Tezi, **Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kayseri.
- ÇAM, O. (1992) ‘‘Hemşirelik Tükenmişlik (Burnout) Düzeyleri ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Etkenlerin İncelenmesi’’ **III. Ulusal Hemşirelik Kongresi**, Sivas, ss.463-473.
- ÇAPRI, B.; B. GÜNDÜZ; Z. GÖKÇAKAN 2011 ‘‘Maslach Tükenmişlik Envanteri- Öğrenci Formu’nun Türkçe’ye Uyarlaması: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması’’ **Çukurova Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt:40, Sayı:1, ss.134-147.
- ÇAVUŞOĞLU, S.; A. PALAMUTÇUOĞLU.; B.T. PALAMUTÇUOĞLU (2014) ‘‘Çalışanların Demografik Özelliklerinin Sanal Kaytarma (Cyberlofing) Üzerindeki Etkisi: Üniversite Çalışanları Üzerinde Ampirik Bir Araştırma’’ **Research Journal of Business and Management**, Vol:1, No:3.
- ÇELİK, M. (2013) ‘‘İstanbul İli Arnavutköy İlçesindeki Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Yöneticilerin İletişim Becerilerinin Öğretmen Motivasyonları ve Akademik Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi’’ Yüksek Lisans Tezi, **Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul, ss.46-47.
- ÇINAR, O.; F. KARCIOĞLU, (2015) ‘‘The Relationship Between Cyber Loafing and Organizational Citizenship Behavior: A Survey Study in Erzurum/Turkey’’ **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, Vol:207, pp.444-453.
- DEMİR, N. (2010) ‘‘Küçülmeye Giden İşletmelerde Geri Kalanların Yaşadıkları Tükenme Sendromunun Örgüte Bağlılık Üzerindeki Etkisi’’ **Öneri Dergisi**, Cilt:9, Sayı:33, ss.185-198.
- DEMİR, S. (2010) ‘‘Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi’’ Yüksek Lisans Tezi, **Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara ss.21.

- DİBEKOĞLU, Z. (2006) ‘‘Okul Yöneticilerinin Denetim Odaklarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri (Sakarya İli Örneği)’’ Yüksek Lisans Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.
- DİNÇ, M. ve diğerleri (2013) ‘‘ Öğretim Elemanlarının Tükenmişliğinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Örneği’’ **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, Cilt:4, Sayı:9, ss.44-69.
- DİNÇEROL, C. (2013) ‘‘Tükenmişlik Sendromunun Mesleki Tükenmişlik Ve İş Tükenmişliği Açısından İncelenmesi: Öğretmenler Üzerinde Bir Uygulama’’ Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Ankara.
- DİNLER, A. (2010) ‘‘Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri ile Etkileyen Etmenler’’ Yüksek Lisans Tezi, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü**, Isparta.
- DOLUNAY, A.B. (2002) ‘‘Keçiören İlçesi Genel Liseler-Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması’’ **Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası**, Cilt:55, ss.51-62.
- DÖNMEZ, G. (2012) ‘‘Personeli Güçlendirme Ve Tükenmişlik İlişkisi: İş Yükü Kontrolü Modeli Açısından Bir Değerlendirme’’ Yüksek Lisans Tezi, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Balıkesir.
- DURAK, H. Y.; M. SARITEPECİ (2018) ‘‘Occupational Burnout And Cyberloafing Among Teachers: Analysis Of Personality Traits, Individual And Occupational Status Variables As Predictors’’ **The Social Science Journal**, Vol:56, ss.13.
- DÜZYÜREK, S.; G. ÜNLÜOĞLU (1992) ‘‘Hekimde Tükenmişlik Sendromu’’ **Psikiyatri Bülteni**, Cilt:1, ss.108-112.
- EIVAZI, K. (2011) ‘‘Computer Use Monitoring and Privacy At Work’’ **Computer Law ve Security Review**, Vol:27, No:5, pp.516-523.
- ENZMANN, D. ve diğerleri (1998) ‘‘Dimensionality and Validity of The Burnout Measure’’ **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, Vol:71, pp.331–351.
- ERGENE, H. (2010) ‘‘Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu: Tüvasaş Örneği’’ Yüksek Lisans Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.

- FİLİZÖZ, B.; F.A. AY (2011) ‘‘Örgütlerde Mobbing Ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma’’ **E-Journal Of New World Sciences Academy**, Vol:6, No:2, pp.229-241.
- FINE, S. ve diğeri (2010) ‘‘Is Good Character Good Enough? The Effects Of Situational Variables On The Relationship Between Integrity And Counterproductive Work Behaviors’’ **Human Resource Management Review**, Vol:20, No:1, pp.73-84.
- FRANK A. R.; R. MCKENZİE (1993) ‘‘The Development Of Burnout Among Special Educators’’ **Teacher Education and Special Education**, Vol:16, No:2, ss.161-170.
- FREUDENBERGER, H. (1974) ‘‘Staff Burnout’’ **Journal of Social Issues**, Vol:30, ss.159-165.
- GANİYUSUFOĞLU, A. (2011) ‘‘Örgütlerde Mesleki Tükenmişlik ve Selçuk Üniversitesi Örneği’’ Yüksek Lisans Tezi, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya ss.31.
- GARRETT, R.K.; J.N. DANZIGER (2008) ‘‘On Cyberslacking: Workplace Status And Personal Internet Use At Work’’ **CyberPsychology & Behavior**, Vol:11, No:3, pp.287-292.
- GÜNGÖR, M. (2016) ‘‘Sanal Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Kamu ve Özel Sektör Üzerine Bir Araştırma’’ Yüksek Lisans Tezi, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Erzurum.
- GÜR, A. Ö. (2015) ‘‘Sağlıkta Dönüşüm Programı Sonrası, Sağlık Personeli İş Doyumunun ve Tükenmişlik Derecesinin Araştırması: Adana Numune Eğitim Ve Araştırma Hastanesi ve Dr. Aşkim Tüfekçi Devlet Hastanesi Örneği’’ Yüksek Lisans Tezi, **Toros Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Mersin.
- GÜR, E. (2014) ‘‘Kamu, Özel ve Üniversite Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Durumları’’ Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü**, Ankara.
- GÜRBÜZ, S.; F. ŞAHİN (2016) **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, 3.bs., Ankara, Seçkin Yayıncılık.
- GÜVEN, G. (2013) ‘‘A Study on Examining The Burnout Levels of Turkish EFL Teachers Working At Two State Universities in Ankara’’ Yüksek Lisans Tezi, **Ufuk University Graduate School of Social Sciences**, Ankara.

- JANDAGHI, G. ve diğeri (2015) ‘‘Cyberloafing Management in Organizations’’ **Iranian Journal of Management Studies (IJMS)**, Vol:8, No: 3, ss.335– 349.
- 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**, Vol:20, No:3, pp.358-365.
- KAPLAN, M.; A.Ş. ÇETİNKAYA (2014) ‘‘Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma’’ **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, Cilt:25, Sayı:1, ss.26-34.
- KARATAŞ, E. (2006) ‘‘Ankara İlindeki İki Kamu Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi’’ Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü**, Ankara.
- KEKLİK, B. ve diğeri (2015) ‘‘Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi/An Investigation of the Effect of Cyberloafing Behaviors on Organizational Learning Capacity’’ **Business and Economics Research Journal**, Vol:6, No:3, pp.129.
- KERSE, G.; M. SOYALIN (2018) ‘‘ Kamu Kurumu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışı Adalet Algısı ve Duygusal Tükenme Düzeyiyle Açıklanabilir Mi? Is The Cyberloafing Behavior of The Public Employees Might Be Explained by Justice Perception and Emotional Exhaustion?’’ **İşletme Araştırmaları Dergisi (Journal of Business Research)**, Cilt:10, Sayı:3, ss.210-233.
- KHAMISA, N. Ve diğeri (2015) ‘‘Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses’’ **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Vol:12, No:1, pp.652-666.
- KIM, H. J.; K.H. SHIN; N. SWANGER (2009) ‘‘Burnout And Engagement: A Comparative Analysis Using The Big Five Personality Dimensions’’ **International Journal of Hospitality Management**, Vol:28, No:1, ss.96-104.
- 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**, Vol:40, Sayı:9, pp.1025-1038.
- KOÇ, E. (2007) **Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri: Global ve Yerel Yaklaşım**, 1.bs., Ankara, Seçkin Yayıncılık.

- KOKKINOS, C. M.; (2007) "Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers" **British Journal of Educational Psychology**, Vol:77, No:1, ss.229-243.
- KONAKAY, G. (2010) "Duygusal Zekânın Akademisyenlerde Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi" Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Kocaeli.
- KONIG, C. J.; M.E.C. DE LA GUARDIA (2014) "Exploring the Positive Side of Personal Internet Use at Work: Does It Help in Managing the Border Between Work and Nonwork?" **Computers in Human Behavior**, Vol:30, pp.355-360.
- KOYUNCU, M. (2001) "Üniversite Öğretim Elemanlarında Tükenme Duygusu Ve Organizasyondan Ayrılma İsteğine Etkisi" **9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi'nde Sunulan Bildiri**, İstanbul, ss. 349-360.
- KÖSE, S.; L. ORAL; H. TÜRESİN (2012) "İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma ile İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma" **Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi**, Cilt:4, Sayı:1, ss.287-295.
- KRISHNAN, S.; V.K.G. LIM; T.S. TEO (2010) "How Does Personality Matter? Investigating The Impact of Big-Five Personality Traits on Cyberloafing" **In ICIS**, pp.6.
- KURLAND, N.B.; D.E. BAILEY (1999) "The Advantages And Challenges Of Working Here, There Anywhere, And Anytime" **Organizational Dynamics**, Vol:28, No:2, pp.53-68.
- KURTOĞLU, Ü. (2011) "An Evaluation of ELT Teachers' Vocational Burnout According to Some Variables" Yüksek Lisans Tezi, **Institute of Social Sciences of Kafkas University**, Kars.
- KÜÇÜKYÖRÜK, Ş. (2013) "Ameliyathanede Çalışan Hemşirelerin Fazla Mesailerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisinin Belirlenmesi" Yüksek Lisans Tezi, **Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü**, İstanbul
- LI, S.M.; T.M. CHUNG (2006) "Internet Function And Internet Addictive Behaviour" **Computers in Human Behaviour**, Vol:22, pp.1067-1071.
- LIBERMAN, B. ve diğerleri (2011) "Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics As Predictors of Cyberloafing" **Computers in Human Behavior**, Vol:27, No:6, pp.2192-2199.

- LIM, V.K.G. (2002) ‘‘The It Way of Loafing on the Job : Cyherloafing, Neutralizing and Organizational Justice’’ **Journal of Organizational Behavior**, Vol:23, No:1, pp.675-694.
- LIM, V. K. G.; D.J.Q. CHEN (2012) ‘‘Cyberloafing at The Workplace: Gain Or Drain On Work?’’ **Behaviour and Information Technology**, Vol:31, No:4, pp.343-353.
- LIM, V.K.G.; T.S. TEO (2005) ‘‘Prevalence, Perceived Seriousness, Justification And Regulation Of Cyberloafing In Singapore: An Exploratory Study’’ **Information & Management**, Vol:42, No:8, pp.1081-1093.
- MAHATANANKOON, P.; M. IGBARIA (2004) ‘‘Impact Of Personal Internet Usage On Employee's Well-Being’’ **In Personal Web Usage In The Workplace: A Guide To Effective Human Resources Management**, IGL Global, pp.246-263.
- MALAK, B.; B. ÜSTÜN (2011) ‘‘ Hemşirelerin Sosyotropi-Otonomi Kişilik Özellikleri ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi (The Relation Between Nurses' Sociotropy-Autonomy Personality Features and their Burnout Levels)’’ **Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Dergisi**, Cilt: 18, Sayı:2.
- MASLACH, C.; S.E. JACKSON (1981) ‘‘The Measurement of Experienced Burnout’’ **Journal of Occupational Behaviour**, Vol:2, No:2, pp.99-113.
- MASTRANGELO, P.M.; W. EVERTON; J.A. JOLTON (2006) "Personal Use of Work Computers: Distraction Versus Desiuction" **CyberPsychology ve Behavior**, Vol:9, No:6, pp.730-741.
- MEHMET, Y. ve diğerleri (2014) ‘‘İntihar ve Kişilik’’, https://www.researchgate.net/publication/242195513_Intihar_ve_kisilik, Erişim Tarihi : 01.03.2019.
- MILFONT, T. L.; C.G. SIBLEY (2012) ‘‘The Big Five Personality Traits and Environmental Engagement: Associations at The Individual and Societal Level’’ **Journal of Environmental Psychology**, Vol:32, No:2, ss.187-195.
- MILLS, A. (2001) "A Systematic Approach To Risk Management For Construction", **Structural Survey**, Vol:19, No:5, pp.245-252.
- MORGAN, B.; K. DE BRUIN (2010) ‘‘The Relationship Between The Big Five Personality Traits and Burnout in South African University Students’’ **South African Journal of Psychology**, Vol:40, No:2, pp.182-191.

- OK, S. (2004) ‘‘ Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi’’ **Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi**, Cilt:3, Sayı:21.
- O’NEILL, T. A.; L.A. HAMBLEY; A. BERCOVICH (2014) ‘‘Prediction Of Cyberslacking When Employees Are Working Away From The Office’’ **Computers in Human Behavior**, Vol:34, ss.291-298.
- OOSTHUIZEN, A.; G.H. RABIE; L.T. DE BEER (2018) ‘‘Investigating Cyberloafing, Organisational Justice, Work Engagement And Organisational Trust of South African Retail and Manufacturing Employees’’ **SA Journal of Human Resource Management**, Vol:16, No:1, pp.1-11.
- ORAVEC, J.A. (2002) ‘‘Constructive Approaches To Internet Recreation in The Workplace’’ **Communications of The ACM**, Vol:45, No:1, pp.60-63.
- ORUÇ, S. (2007) ‘‘Özel Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi (Adana İli Örneği)’’ Yüksek Lisans Tezi, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Adana.
- ÖNAL, M. (2010) ‘‘Eğitim İş Görenlerinin Duygusal Zekâları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki’’ Yüksek Lisans Tezi, **Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Konya 2010, ss.40-41.
- ÖRMEN, U. (1993) ‘‘Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama’’ Yüksek Lisans Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- ÖRÜCÜ, E.; M. AKSOY (2018) ‘‘Sanal Kaytarma Ve Beş Büyük Kişilik Özelliği Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma’’ **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:30, ss.265-282.
- ÖRÜCÜ, E.; H. YILDIZ (2014) ‘‘İşyerinde Kişisel İnternet Ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma’’ **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt:14, Sayı:1, ss.99-114.
- ÖZDEM, G.; A. DEMİR (2015) ‘‘Okul Yöneticilerinde Sanal Kaytarma Davranışı’’ **Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt:11, Sayı:3, ss.1029-1042.
- ÖZKALP, E.; U. AYDIN; S. TEKELİ (2012) ‘‘Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri’’ **Çimento İşveren Sendikası Dergisi**, Cilt: 26, Sayı: 2, ss.18-33.

- ÖZKAN, C. (2012) ‘‘Mersin Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde Araştırma Görevlisi Olarak Çalışan Doktorlarda Tükenmişlik Sendromunu Etkileyen Faktörler’’ Psikiyatri Anabilim Dalı Uzmanlık Tezi, **Mersin Üniversitesi/Tıp Fakültesi**, Mersin.
- PELTZER, K.; T.A. MASHEGO; M. MABEBA (2003) ‘‘Occupational Stress And Burnout Among South African Medical Practitioners’’ **Stress and Health: Journal of the International Society for the investigation of Stress**, Vol:19, No:5, ss.275-280.
- PINES, A.; E. ARONSON (1988) **Career Burnout: Causes And Cures**, New York, Free Press.
- POLAT, A. (2014) ‘‘Egzersiz Yapan ve Yapmayan Emniyet Mensuplarının Yaşam Doyumu İş Tatmini ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi (Sakarya İli Örneği)’’ Yüksek Lisans Tezi, **Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Sakarya, ss.61.
- POLATCI, S. (2007) ‘‘Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişlik Sendromuna Etki Eden Faktörler (Gaziosmanpaşa Üniversitesi Akademik Personeli Üzerinde Bir Analiz)’’ Yüksek Lisans Tezi, **Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Tokat, ss.58.
- POLZER–DEBRUYNE, A. M. (2008) ‘‘Psychological and Workplace Attributes That Influence Personal Web Use (PWU)’’ Doktora Tezi, **Massey University**, New Zealand.
- RAIGER, J. (2005) ‘‘Applying A Cultural Lens To The Concept Of Burnout’’ **Journal of Transcultural Nursing**, Vol:16, No:1, ss.71-76.
- RAMAYAH, T. (2010) ‘‘Personal Web Usage And Work Inefficiency’’ **Business Strategy Series**, Vol:11, Sayı:5, pp.295-301.
- ROBINSON, S. L.; R.J. BENNETT (1995) ‘‘A Typology Of Deviant Workplace Behaviors: A A Multidimensional Scaling Study’’ **Academy Of Management Journal**, Vol:38, No:2, pp.555-572
- RUNINGSAWITRI, H. S. (2012) ‘‘Role of Internet Experience in Moderating Influence of Work Stressor on Cyberloafing’’ **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, Vol:57, pp.320-324.

- SAVRAN, A. (2012) ‘‘Anesteziyoloji Çalışanlarında Tükenmişlik Düzeyleri’’ Uzmanlık Tezi, **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Tıp Fakültesi Enstitüsü**, Kahramanmaraş, ss.9.
- SCHAUFELİ, W.B.; E.R. GREENGLASS (2001) ‘‘Introduction to Special Issue on Burnout and Health’’ **Psychology and Health**, Cilt:16, Sayı:5, pp.501 – 510.
- SEYMOUR, L., K. NADASEN (2007) ‘‘Web Access For IT Staff: A Developing World Perspective on Web Abuse’’ **The Electronic Library**, Vol:25, No:5, pp.543-557.
- SKEJA, A. (2012) ‘‘Çalışanların Tükenmişlik Düzeyi ile İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Araştırma’’ Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul 2012.
- STANTON, J. M. (2002) ‘‘Company Profile of The Frequent Internet User’’ **Communications of The ACM**, Vol:45, No:1, pp.55-59.
- STEVENS, G. B.; P. O’NEİLL (1983) ‘‘Expectation And Burnout in The Developmental Disabilities Field’’ **American Journal Of Community Psychology**, Vol:11, No:6, pp.615-627.
- STODDART, S. (2016) ‘‘ The Impact Of Cyberloafing And Mindfulness On Employee Burnout’’ Yüksek Lisans Tezi, **Submitted to The Graduate School of Wayne State University**, Detroit, Michigan, ss.69.
- SÜRGEVİL, O. (2006) **Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri**, Ankara, Nobel Yayınları.
- ŞAHAN, H. (2015) ‘‘İlçe Sağlık Merkezlerinde Çalışan Personelin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Tatmini Düzeylerine Etkileri Üzerine Bir Çalışma’’ Yüksek Lisans Tezi, **Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Gaziantep.
- TAN, M. (2017) ‘‘Otel İşletmelerinde İş Görenlerin Kişilik Özellikleri İle Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi’’ Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Isparta.
- TAYSI, K. (2012) ‘‘Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Kırklareli İlinde Bir Araştırma’’ Yüksek Lisans Tezi, **Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Edirne, ss.8.

- TDK (Türk Dil Kurumu) (2018), Güncel Türkçe Sözlük, “Çevrimiçi”
<http://www.tdk.gov.tr>, Erişim Tarihi: 22/02/2019
- TELLİ, E.; A. S. ÜNSAR; A. OĞUZHAN (2012) “Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama” **Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi EJOVOC**, Cilt:2, Sayı:2, ss.137.
- TEPECİ, M.; K. BİRDİR (2003) “Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu” **11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi'nde Sunulan Bildiri**, Afyonkarahisar, 22-24 Mayıs, ss.959-972.
- TERRY, P. M. (1997) “Teacher Burnout: Is It Real? Can We Prevent It?” **Reports Research Speeches Or Meeting Papers**, pp.143-150.
- TUNÇAY, E. (2013) “The Role of Leadership Style in The Relationship Between Organizational Climate and Burnout” Yüksek Lisans Tezi, **Marmara University Graduate School of Social Science**, İstanbul, ss.6.
- TÜMKAYA, S. (2000) “İlkokul Öğretmenlerindeki Denetim Odağı Ve Tükenmişlikle İlişkisi” **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt:8 Sayı:8, ss.61-68.
- TÜRKÇARPAR, Ü. (2011) “Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Farklı Değişkenlere Göre Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi” **Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi**, Cilt:15, No:3, ss.135-146).
- TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (TÜİK), (2018a), “Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması” **TÜİK Haber Bülteni**, Sayı: 27820, ss.1.
- TÜRKİYE İSTATİSTİK KURUMU (TÜİK), (2018b) “Türkiye İstatistik Enstitüsü Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması”, “Çevrimiçi”
http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028, Erişim Tarihi: 01/05/2019.
- ÜNAL, Ö.F.; S. TEKDEMİR (2015) “Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma” **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, Cilt:20, Sayı:2, ss.95-118.
- ÜST, Ç. (2012) “Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Erzurum Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama” Yüksek Lisans Tezi, **Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Erzurum, ss.45.

- 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.
- VAN DROOGENBROECK, F.; B. SPRUYT; C. VANROELEN (2014) "Burnout Among Senior Teachers: Investigating The Role Of Workload And Interpersonal Relationships At Work" **Teaching and Teacher Education**, Vol:43, pp.99-109.
- VAN SLYKE, C.; C.L. COMUNALE; F. BELANGER (2002) "Gender Differences in Perceptions of Web-Based Shopping" **Communications of the ACM**, Vol:45, pp.82-86.
- VITAK, J.; J. CROUSE; R. LAROSE (2011) "Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking" **Computers In Human Behavior**, Vol:27, No:5, pp.1751- 1759.
- WECKWERTH, A.C.; D.M. FLYNN (2006) "Effect Of Sex On Perceived Support And Burnout in University Students" **College Student Journal**, Vol:40, ss.237-24.
- WEISBERG, J.; A. SAGIE (1999) "Teachers' Physical, Mental, And Emotional Burnout: Impact On Intention To Quit" **The Journal Of Psychology**, Vol:133, No:3, ss.333-339.
- WHITTY, M. T.; A.N. CARR (2006) "New Rules in The Workplace: Applying Object-Relations Theory To Explain Problem Internet and Email Behavior in The Workplace" **Computers in Human Behavior**, Vol:22, No:2, pp.235-250.
- YAĞCI, M.; A. YÜCELER (2016) "Kavramsal Boyutlarıyla Sanal Kaytarma" **International Journal Of Social Sciences and Education Research**, Vol:2, No:2, pp.531-540.
- YILDIRIM, F. (2018) "Tükenmişlik Düzeyinin Sanal Kaytarma Davranışına Etkisinde İş Doyumunun Aracılık Rolü" **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:5, Sayı:13, ss.302-313.
- YILDIZ, H.; B. YILDIZ; H. ATEŞ (2015) "Sanal Kaytarma Davranışlarının Sergirilmesinde Örgütsel Adalet Algısının Rolü Var Mıdır?" **Bilgi Ekonomisi Ve Yönetimi Dergisi**, Cilt:10, Sayı:2.
- YILMAZ, E. (2014) "Duygusal Emegın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğın Biçimlendirici Rolü" Yüksek Lisans Tezi,

Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale
ss.38-39.

YILMAZ TOPLU, N. (2012) ‘‘Okul Öncesi ve İlköğretim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri’’ Yüksek Lisans Tezi, **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın**, ss.6.

YÜKSEL, C. (2013) ‘‘Hemşirelerde Uyku Kalitesi İş Doyumu ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi’’ Yüksek Lisans Tezi, **Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kasım**.

YÜKSEL, G. (2011) ‘‘Ege Bölgesindeki Tıp Fakültelerinin Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dallarında Görevli Araştırma Görevlisi Doktorlarda Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Değişkenlerle İlişkisi’’ Uzmanlık Tezi, **Ege Üniversitesi Tıp Fakültesi Anesteziyoloji ve Reanimasyon Anabilim Dalı, İzmir**, ss.18.

YÜRÜR, S.; M. SARIKAYA (2011) ‘‘Sosyal Çalışmacıların Sosyal Destek Algılarının Tükenmişliğe Etkisi’’ **Ege Akademik Bakış Dergisi Cilt:11, Sayı:4 ss.537-552**.

EKLER

EK 1: Anket Formu

Değerli katılımcı,

Bu anket, Bandırma Onyedü Eylül Üniversitesi'nde gerçekleştirilmekte olan bir **yüksek lisans tezi** araştırmasına veri tabanı sağlamak üzere hazırlanmıştır. Bu çalışma, çalışanların çeşitli durumlar ile ilgili görüşlerini almayı amaçlamaktadır. Soru ve ifadelere vereceğiniz yanıtlarla, bu bilimsel çalışmaya önemli ölçüde katkıda bulunmuş olacaksınız. Lütfen anketin üzerine hiçbir şekilde kimliğinizi belirtecek bir yazı yazmayınız. Anket sonuçları araştırmacıda saklı kalacaktır. Lütfen hiçbir ifadeyi **atlamadan ve boş bırakmadan** değerlendirmenizi yapınız. Araştırmamıza yaptığınız katkıdan dolayı teşekkür ederiz.

BÖLÜM 1

DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz:

- a) Erkek b) Kadın

2. Medeni durumunuz:

- a) Evli b) Bekar

3. Yaşınız:

- a) 15-25 b) 26-35 c) 36-45 d) 46-55 e) 56 ve yukarısı

4. Eğitim seviyeniz:

- a) İlkokul b) Ortaokul c) Lise d) Üniversite e) Yüksek Lisans f) Doktora

BÖLÜM 2

İşinizle ilgili aşağıdaki her bir ifadede size en yakın olan seçeneği işaretleyerek değerlendiriniz.

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.					
2	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldırmayacağımı hissediyorum.					
4	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.					
15	İşim gereği karşılaştığım insanların ne olduğu umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.					
17	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratıyorum.					
18	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.					
19	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlıkla yaklaşıyorum.					
22	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.					

BÖLÜM 3

Aşağıdaki maddeler arasında hiç yapmadığınız veya her zaman yaptığınız aktiviteler bulunmaktadır. Maddelerin her biri “**Çalışma Saatleri İçinde** **Faaliyetlerini Gerçekleştiririm**” cümlesinin boşluk kısmını tamamlamaktadır. Lütfen size en yakın olan ifadeyi işaretleyerek değerlendiriniz.

	ÇALIŞMA SAATLERİ İÇİNDE FAALİYETLERİNİ GERÇEKLEŞTİRİRİM.	Hiçbir Zaman	Nadiren	AraSıra	Sık Sık	Her Zaman
1	İşle ilgisi olmayan internet sitelerini ziyaret ederim.					
2	Genel haber amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.					
3	Eğlence amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.					
4	Sporla ilgili internet sitelerini ziyaret ederim.					
5	Çevrimiçi (online) mesaj gönderirim.					
6	İşle ilgisi olmayan bilgileri, internet üzerinden indiririm.					
7	İş aramak için interneti kullanırım.					
8	Çevrimiçi (online) alışveriş yaparım.					
9	Çevrimiçi (online) oyun oynarım.					
10	Yetişkin odaklı internet sitelerini ziyaret ederim.					
11	İşle ilgili olmayan e-posta alırım.					
12	İşle ilgili olmayan e-postalara bakarım.					
13	İşle ilgili olmayan e-posta gönderirim.					