



**T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ**

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI

**SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ:
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Ayla ÖZDEMİR

DANIŞMAN

YRD.DÇ.DR. M. Halit YILDIRIM

AKSARAY, 2016

**SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMINİ ÜZERİNE ETKİSİ: AKSARAY
ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ**

AYLA ÖZDEMİR

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
YÖNETİM VE ORGANİZASYON BİLİM DALI**

**AKSARAY
ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER
ENSTİTÜSÜ**

KASIM, 2016

TELİF HAKKI VE TEZ FOTOKOPİ İZİN FORMU

Bu tezin tüm hakları saklıdır. Kaynak göstermek koşuluyla tezin teslim tarihinden itibaren(.....) ay sonra tezden fotokopi çekilebilir.

YAZARIN

Adı : Ayla

Soyadı : ÖZDEMİR

Bölümü : YÖNETİM ve ORGANİZASYON

İmza :

Teslim tarihi :

TEZİN

Türkçe Adı : Sanal Kaytarmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Aksaray Üniversitesi
Örneği

İngilizce Adı : The Cyberloafing Effects On The Job Satisfaction: Aksaray
University Sample

ETİK İLKELERE UYGUNLUK BEYANI

Tez yazma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyduğumu, yararlandığım tüm kaynakları kaynak gösterme ilkelerine uygun olarak kaynakçada belirttiğimi ve bu bölümler dışındaki tüm ifadelerin şahsıma ait olduğunu beyan ederim.

Yazar Adı Soyadı: Ayla ÖZDEMİR

İmza:

T.C.

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ JÜRİ
ONAY SAYFASI

Ayla ÖZDEMİR tarafından hazırlanan “ Sanal Kaytarmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Aksaray Üniversitesi Örneği” başlıklı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından oy birliği/ oy çokluğu ile Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı’nda Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Danışman: Yrd. Doç. Dr. M. Halit YILDIRIM (Aksaray Üniversitesi)

Üye: Prof. Dr. Himmet KARADAL (Aksaray Üniversitesi)

Üye: Doç. Dr. Korhan KARACAOĞLU (Nevşehir Hacı Bektaş Üniversitesi)

Tez Savunma Tarihi: 15/11/2016

Sosyal Bilimler Enstitüsü Yönetim Kurulu’nun ~~29/12/2016~~ 29/12/2016 Tarih ve ~~2016/62-35~~ 2016/62-35 sayılı karar ile onaylanmıştır.

Öğrenci

Ayla ÖZDEMİR



Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yrd. Doç. Dr. Sevilay USLU DİVANOĞLU



TEŞEKKÜR

Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programının gereği olarak hazırlanan bu çalışma, sanal kaytarma ve iş tatmini hakkında genel bir bilgi birikimi oluşturduktan sonra sanal kaytarmanın iş tatminine etkisi belirleyebilmek amacıyla yapılmıştır.

Araştırmamın yürütülmesinde kendisinden destek alıp bilgisinden yararlandığım, sevdiğim ve saydığım danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Mehmet Halit YILDIRIM'a teşekkür ederim. Araştırmanın çeşitli aşamalarında değerli fikirlerini benimle paylaşan, yardımlarını esirgemeyen, değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Leyla İÇERLİ'ye, çalışmamın uygulama kısmında kıymetli yardımlarını esirgemeyen Hasan KASAL ve Ayşe ÇEVİK' e bana duyduğu güveni her an hissettirerek yanımda olan beni her şeyde hakkını vererek başarabileceğim konusunda cesaretlendiren en değerlilerimden Erdoğan KALE'ye teşekkür ederim.

Maddi ve manevi destekleri için ise aileme; anneme, babama ve kardeşlerime teşekkür ederim.

Aksaray, 2016

Ayla ÖZDEMİR

SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMINİ ÜZERİNE ETKİŐİ: AKSARAY ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

(Yüksek Lisans Tezi)

Ayla ÖZDEMİR

AKSARAY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ÖZET

İnternet kullanımını son yıllarda giderek yaygınlık kazanmaktadır. Bu durum çalışanların iş dışı alanlarda da internetin kullanımına neden olması bakımından sanal kaytarma olgusunu ortaya çıkarmıştır. Sanal kaytarmanın iş tatminini olumlu ve olumsuz yönde etkilediğine yönelik araştırma sonuçları bulunmaktadır.

Bu araştırmada, sanal kaytarma ve iş tatmini hakkında genel bir bilgi birikimi oluşturduktan sonra sanal kaytarmanın iş tatminine etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma Aksaray Üniversitesi'ndeki 213 memur ve akademisyenle yapılan anket tekniği ile toplanan verilerin analiz edilmesi ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonucunda, sanal kaytarmanın alt boyutlarından dinlenme amaçlı internet kullanımının iş tatminine etkisinin olmadığı, suistimale açık internet kullanımı ve belirsiz internet kullanımı boyutlarının bağımlı değişken olan iş tatminine az da olsa negatif yönde etki ettikleri görülmüştür. Son olarak kişisel öğrenme amaçlı internet kullanımının iş tatminine pozitif yönde etkisi olduğu görülmüştür.

Bilim Kodu :

Anahtar Kelimeler : Kaytarma, Sanal Kaytarma, İş Tatmini

Sayfa Adedi : 121

Danışman : Yrd. Doç. Dr. Mehmet Halit YILDIRIM

THE CYBERLOAFING EFFECTS ON THE JOB SATISFACTION: AKSARAY UNIVERSITY SAMPLE

(Master's Thesis)

Ayla ÖZDEMİR

Aksaray University
Institute of Social Sciences

November, 2016

ABSTRACT

The use of the Internet has become increasingly widespread in recent years. This situation has revealed cyberloafing fact in terms of causing employees to use the internet in non-business areas. There are research results on how cyberloafing affects job satisfaction in both positive and negative ways.

In this research, after gathering a general knowledge about cyberloafing and job satisfaction, it has been tried to determine the relationship between cyberloafing and job satisfaction. The research has been carried out by analyzing the data collected through questionnaire technique applied to 213 officers and academicians in Aksaray University.

As a result of the research, it has been seen that the use of internet for recreational purposes which is the subscale of cyberloafing has no effect on job satisfaction and the abuse-labile internet usage and the ambiguous internet usage have negative effects, even a little, on job satisfaction which is dependent variable.

Science Code :

Key Words : Loafing, Cyberloafing, Job Satisfaction

Page Number : 121

Supervisor : Assist. Prof.Mehmet Halit YILDIRIM

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.V
ÖZET	v
ABSTRACT	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.I
İÇİNDEKİLER.....	vi
TABLolar LİSTESİ	X
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xI
GİRİŞ.....	1
BÖLÜM I : SANAL KAYTARMA	3
1.1.Sanal Kaytarma Kavramı	3
1.2.Sanal Kaytarma Etkinliklerinin Sınıflandırılması	5
1.3. Sanal Kaytarma Davranışlarının Sınıflandırılması	6
1.4. Sanal Kaytarmaya Neden Olan Etkenler.....	9
1.4.1.Örgütsel Etkenler	9
1.4.1.1.Örgütsel Politikalar	9
1.4.1.1.1.İnternet Politikası.....	10
1.4.1.1.2.İşyerinde Kendi Bilgisayarını Kullan Politikası.....	10
1.4.1.1.3.İş Dünyasındaki Yeni Çalışma Yolları	11
1.4.1.2.Kişisel İnternet Kullanım Kurallarındaki Kesinlik.....	11
1.4.1.3.Örgütsel Özellikler.....	12
1.4.1.4.Çalışma Grubu Normları.....	13
1.4.2.İş veya Görev ile İlgili Etkenler	15
1.4.2.1.İş ile İlgili Talepler ve Kaynaklar	15
1.4.2.2.İş Yüğü.....	17
1.4.2.3.Özel Yaşam ile İş Hayatı Arasındaki Sınırların Kaybolması	18
1.4.3.Kişisel Etkenler.....	19
1.4.3.1.Kişilik Özellikleri.....	19
1.4.3.2.Kişisel Ahlaki Normlar	21
1.4.3.3.Psikolojik Bağımlılık	22
1.4.3.4.Psikolojik Direnç	23
1.4.3.5.Tükenmişlik	23
1.4.3.6.Sanal Kaytarmaya İlişkin Tutumlar: Üç Farklı Profil.....	23
1.4.3.6.1.Profil A:Sanal-Bürokrat.....	24

1.4.3.6.2.Profil B:Sanal-Hümanist.....	24
1.4.3.6.3.Profil C:Sanal-Maceraperest.....	25
1.4.3.7.Görev Süresi.....	25
1.4.3.8.Görev Pozisyonu.....	26
1.5.Sanal Kaytarmanın Sonuçları.....	27
1.5.1.Verimlilik Kaybı.....	27
1.6.2.İş Performansı.....	28
BÖLÜM II: İŞ TATMİNİ.....	29
2.1. İş Tatmini Tanımı.....	29
2.2. İş Tatmininin Önemi	30
2.3. İş Tatmininin Faktörleri	31
2.3.1.İşin Kendisi.....	31
2.3.2.Terfi Olanakları	32
2.3.3.Ücret	32
2.3.4.Çalışma Koşulları	33
2.3.5.Yönetim	34
2.3.6.Çalışma Arkadaşları	35
2.4.İş Tatminsizliği Ve Çalışanların Davranışları	36
2.4.1.Personel Devri: İşgücü Devri	37
2.4.2.Devamsızlık	38
2.5. İş Tatminini Arttırmaya Yönelik Uygulamalar	39
2.5.1.Puanlama Ölçekleri.....	40
2.5.1.1.Minnesota Tatmin Ölçeği	40
2.5.1.2.Kritik Olay Yaklaşımı.....	40
2.5.1.3.İş Tanımlayıcı Endeks Yaklaşımı	41
2.5.2.Anket Yöntemi	41
2.5.3.Mülakat Yöntemi.....	42
2.5.4.Davranış Gözlenmesi Yöntemi.....	42
2.6.İş Tatminini Ölçümü	43
2.6.1.Örgüte ve İşe Uygun Personel Seçilmesi	43
2.6.2.Oryantasyon.....	43
2.6.3.Çalışanların Eğitimi	44
2.6.4.Çalışanın Kararlara Katılımının Sağlanması	45

2.6.5.Çalışanlara Örgütsel Destek Sağlanması	45
2.6.6.Çalışanların Yaratıcılıklarını Ortaya Çıkaracak Olanakların Sağlanması	46
2.6.7.Personel Güçlendirme Uygulamaları.....	46
2.6.8.İş Zenginleştirme Çalışmalarının Gerçekleştirilmesi	49
2.6.9.İş Genişletme Çalışmalarına Ağırlık Verilmesi.....	50
2.6.10.İş Tatminsizliğinin İpuçlarına Karşı Duyarlılık.....	51
2.6.11.İş Rotasyonu: İş Değişirme	51
2.6.12.İş Tasarımı	52
2.6.13.Azaltılmış İş Günü Sayısı	52
2.6.14.Esnek Zaman Uygulaması	52
2.6.15.Müzikten Yararlanma	53
2.7. Sanal Kaytarma ve İş Tatminine İlişkin Araştırmalar.....	53
BÖLÜM III : SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE	
ETKİSİ: AKSARAY ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ.....	56
3.1. Araştırmanın Amacı	56
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları.....	56
3.3. Araştırmanın Metodolojisi	57
3.4. Araştırmanın Örneklendirme Süreci, Veri Toplama Yöntem ve Aracı	58
3.5. Bulgular.....	61
3.5.1. Tanımsal İstatistik Sonuçları ve Analizler.....	61
3.5.1.1. Güvenirlilik Analizi	61
3.5.1.2. Araştırmaya Katılanların Sosyo- Demografik Özellikleri	63
3.5.1.3. Tanımlayıcı İstatistik Bilgiler	67
3.5.1.4. Regresyon Analizi.....	76
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	80
KAYNAKÇA	89
EKLER.....	101
EK - 1.....	101
EK-2	106

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Mesai Saati İçerisinde İnternet Kullanım Etkinlikleri, Mesai Saatlerinde İş Dışı İnternet Kullanım Gerekçeleri, İş Tatmini Güvenilirlik Analizi.....	62
Tablo 2: Demografik Bilgiler	63
Tablo 3: Değişkenler	64
Tablo 4 :Mesai saati içerisinde internet kullanım etkinlikleri için tanımlayıcı istatistiki bilgiler.....	68
Tablo 5: Mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri için tanımlayıcı istatistiki bilgiler.....	69
Tablo 6: İş tatmini için tanımlayıcı istatistiki bilgiler	70
Tablo 7 : Pozisyonunuz * Kendinizin İnternet Kullanma Becerisinin Nasıl Değerlendirirsiniz Çapraz Tablo.....	71
Tablo 8 : Cinsiyetiniz * İnternet Kullanma Sıklığınız Nedir Çapraz Tablo	72
Tablo 9 : Cinsiyetiniz * İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu Çapraz Tablo	73
Tablo 10 : İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu * Pozisyonunuz Çapraz Tablo	74
Tablo 11 : Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur * Eğitim Düzeyiniz Çapraz Tablo.....	75
Tablo 12 : Çoklu Regresyon Modeli Özeti.....	76
Tablo 13 : Regresyon Uygunluğuna Dair Anova Değerleri	77
Tablo 14: Çoklu Regresyon Denklemi Değerleri ve Tolerance, VIF Değerleri (Katsayılar).....	78

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.DISC (Demand-Induced Strain Compensation) Modeli.....	16
Şekil 2.Sistemik Eğitim Döngüsü	44
Şekil 3.Personel Güçlendirmeyi Destekleyen Organizasyonel Yapı Özellikleri.....	47
Şekil 4.Personel Güçlendirme Sürecinin Beş Aşaması	48
Şekil 5: Araştırmanın Modeli	57



GİRİŞ

Teknolojinin hızla ilerlemesi ile bilgisayar ve internete kolaylıkla erişilebilmesi, iş yerleri ve eğitim dünyasında da bazı problemleri beraberinde getirmiştir. Şirketin iletişim ağlarını, çalışanların bireysel işlemleri için kullanmaları motivasyon eksikliğine sebep olurken bir yandan da performansında düşüklüklere sebep olmuştur.

Örgütsel davranış alanında en çok yer alan konulardan bir tanesi iş tatminidir. İş tatmini, çalışma koşullarının ve iş yerinde ulaşılan sonuçların bireysel algısıdır. İş tatmini, çalışanın iş yerine harcadığı emek sonucunda iş yerinden beklediği maddi ve manevi karşılığı alması sonucunda duyulan histir.

İş tatmini ve tatminsizliği, iş yerinin hedeflerinin tamamlanması veya hedeflerini aşmasına göre belirlenir. Örneğin, kişi belirlenen hedeflere fazlası ile ulaştığı da karşılığını alamıyorsa iş yerine ve yöneticilerine karşı tatminsizlik yaşayacaktır. Çalışanların verimlilik düzeyleri çalıştıkları iş yerindeki mevcut durumu ile alakalıdır. Çalışan kendini mutlu hissederse iş yerinde ki performansında artış gözlemlenecektir. Bu da iş yerinin beklediği bir olgudur. Dolayısıyla kişi ne kadar mutlu ise iş tatmini de o kadar olacaktır.

Genel olarak sanal kaytarma, iş verenlerin yaptırmak istedikleri işleri yerine getirmeleri için çalışanlarına sunduğu bilgisayar ve interneti, çalışanların iş dışı etkinliklerde kullanmalarıdır. İş yerlerinde kullanılan internet çalışanlar ve yöneticiler arasında bilgi kolaylığı sağlamakla beraber önemsiz işlemlerin azaltılmasına böylece zamandan tasarruf edilmesine olanak sağlar. Bu durumda karşılaşılan bir başka sonuç ise çalışanların ve yöneticilerin internet kullanımını suistimal ederek iş yerlerinde mali kayıplara yol açmalarıdır.

Her geçen gün artan internet, bilgisayar ve akıllı telefonlarından yararlanma sınırları belirlenmedikçe sanal kaytarma etkinliklerinin gerçekleşmesi de kaçınılmaz bir durumdur. Sanal kaytarma etkinliklerinin gerçekleşmesi de, iş yerlerinin hedeflerine ulaşmasında zorluklar meydana getirirken iş kaybına da neden olabilmektedir.

Kurt (2011) tarafından oluşturulan çalışmada, katılımcıların %38,6' sının mesai saati içinde müzik indirdikleri test edilmiştir. Kalaycı (2010) yaptığı çalışmada, katılımcıların %51,2' sinin mesai saati içinde müzik, yazılım, video indirme gibi eylemlerle sanal kaytarma faaliyetleri gösterdikleri anlaşılmıştır. Özkalp vd. (2012) yaptıkları araştırmada ise

katılımcıların %34,8' sinin müzik, film veya video indirdiği, %26,6' sının yetişkin web siteleri ile ilgilendikleri görülmektedir.

Türkiye' de 2012 yılı internetten yararlanma verileri ele alındığında interneti iş görenlerin çalıştıkları kurumlarda kullanma oranları %33.8, mobil ağlar ile internetten yararlanma oranı % 5.9 olduğu tespit edilmiştir (Örücü ve Yıldız, 2014:99).

Bu araştırma ile amacımız, sanal kaytarma ve iş tatmini hakkında genel bir bilgi birikimi oluşturduktan sonra sanal kaytarmanın iş tatminine etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Hazırlanan bu araştırmada üniversite personellerinin sanal kaytarma etkinliklerini gerçekleştirme sıklığı ile demografik değişkenler arasındaki farklılıkların ortaya çıkarılması ve sanal kaytarma etkinlikleri ile ilgili ilerleyen zamanlarda gerçekleştirilecek olan çalışmalarda temel olması amaçlanmıştır.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, sanal kaytarmanın tanımı, sanal kaytarma etkinliklerinin neler olduğu, sanal kaytarmaya neden olan etkenler ve işletmeler açısından sanal kaytarmanın sonuçları incelenecektir. Daha sonra sanal kaytarmanın çalışanlardaki etkisinden ve iş verenlerine karşı tutumlarından bahsedilecektir.

Çalışmanın ikinci bölümünde iş tatmini hakkında genel bilgiler verilmeye çalışılacak ve sonrasında iş tatminini arttırmaya yönelik uygulamalardan bahsedilecektir.

Üçüncü bölümde çalışmada yer alan araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, modeli ve örnekleme ile araştırmada kullanılan ölçek ile yapılan anketlerden ve örnekleme ilişkin demografik göstergelerden, yapılan analizlerden ve konuya ilişkin tanımsal istatistikî sonuçlardan bahsedilecektir.

Son olarak da yapılan araştırmanın sonuçları ve önerilerden bahsedilecektir.

BÖLÜM I : SANAL KAYTARMA

1.1.Sanal Kaytarma Kavramı

Sanal kaytarma, iş yerinde bilişim teknolojilerinden yararlanırken, çalışanın kendisine tanınan internet kullanım haklarını suistimal ederek mesai saatleri içinde iş yerinin internet bağlantısı ile şahsına ait e- postalarını takip etmesi ve işi ile alakasız olan web sayfalarında dolaşması yönündeki eylemleridir. Teknolojinin hızla gelişmesi ile sanal kaytarmanın sadece iş yerindeki internet erişim olanakları ile değil, kişisel internet erişimi sağlayan bütün cihazlarla da gerçekleştirilen kaytarma eylemlerini içermektedir (Kaplan ve Ögüt,2012:4).

Farklı araştırmacılar tarafından, iş dışı internet kullanımı çeşitli tanımlarla ve adlarda ifade edilmiştir. Bock ve Ho tarafından sanal kaytarma mesai saatleri içerisinde internetin özel amaçlar için kullanımı şeklinde ifade edilmiş ve kavram olarak "iş dışı bilgisayar kullanımı" olarak adlandırılmıştır (Bock ve Ho, 2009:124).

Fakat bu tanımda belirtilen kavram sadece internet kullanımı ile sınırlı olmayıp “junk computing” kavramını da kapsamaktadır. Guthrie ve Gray, “junk computing” yada “değersiz bilgisayar kullanımı” olarak ifade edilen kavramı, “bilişim sistemlerinden örgütsel amaçlarla doğrudan alakası olmayacak şekilde yararlanılması” olarak tanımlamışlardır. “Değersiz bilgisayar kullanımı” kavramına ilişkin algıda kolaylık sağlamak için örnek verilmek istenirse bir evrakın ilgisi hariç bütün şirket çalışanlarına gönderilmesi, bir verinin veya sunumun kusursuzluğunu sağlamak için tekrar tekrar kontrol edilmesi ile zaman kaybedilmesi, elektronik tablolarda gereksiz kodların çalıştırılması ve son olarak bilgisayar oyunları ile meşgul olunması örnekleri verilebilir.

Bu anlamda sanal kaytarma tanımı, “iş görenlerin mesai saatleri içerisinde istemli olarak çalışılan örgütün sağladığı e-posta ve internet imkânlarından iş dışı amaçları yerine getirmek için yararlanmaları” şeklinde ifade edilmektedir (Blanchard ve Henle, 2008:1068). “Değersiz bilgisayar kullanımı” ise sanal kaytarmanın yanında internet haricindeki etkinlikleri de içermektedir. Konuyla ilgili bir diğer kavram olan “kişisel internet kullanımı” ise yine internetin kişisel amaçlar için kullanımına vurgu yapmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008:1067-1084). Sanal kaytarma kavramında ve diğer tüm kavramlarda ortak olan nokta, internetin örgüt içinde mesai saatleri kapsamında kişisel amaçlar doğrultusunda kullanımınıdır. Bütün bu kavramların üzerinde durup vurgulamak istediği 3 temel husus bulunmaktadır. Bu hususlar ise; internet kullanımının istemli bir

davranış olması, kullanımın kişisel veya özel amaçlar doğrultusunda olması, etkinliğin çalışma saatleri kapsamında yapılmasıdır (Lim, 2002:675-694).

Ortaya çıkan bütün açıklamaların dahareketle sanal kaytarma konusununpozitif yada negatif bir durum olduğuna dair herhangi bir değerlendirme görülmemektedir. Blanchard ve Henle, yaptıkları sanal kaytarma tanımında, sanal kaytarma ile ilgili pozitif veya negatif yönlü diye herhangi bir yorum yapmazlarken,Lim, sanal kaytarma faaliyetlerinin zamanı verimsiz kullanmaya neden olduğunu ve iş görenlerin örgüt için de vazifelerini yerine getirmelerine engel olduğu düşüncesiyle mesai saatleri içerisindeki işi ile doğrudan etkili olmayan konular için kullanılan interneti düzensiz davranış olarak ifade etmektedir. Örgüt içerisinde oluşan sapkın davranışlar ise örgüt çalışanları tarafından bilinçli olarak gerçekleştirilen, iş yerinin kurallarını bozan, kurumsal örgütleri ve personellerini olumsuz bir şekilde etkileyen davranışlardır(Robinson ve Bennett,1995:556).

Friedman sanal kaytarma durumunu iş görenler ve iş yeri açısından faydalı bir davranış olarak görmektedir. İş görenler ve iş verenler tarafından yararlı bulmaktadır. Sanal kaytarma, çoğunlukla negatif ve örgütler açısından istenmeyen bir durum olarak algılamakta ve sanal kaytarma olmaması gereken bir durum olarak benimsenmektedir. Sanal kaytarmanın verimliliği ve işe olan motivasyonu düşürerek firmalara tahmin edilenden çok daha büyük maliyetler getirmesinin yanısıra bilişim güvenlik maliyetlerini de arttırdığı düşünülmektedir. Çalışanların mesai saati içerisinde sanal kaytarma faaliyetlerin de buldukları zaman bilgisayar ağlarında aşırı yüklenmeler olmaktadır. Sanal kaytarma davranışları sonucunda firmalar hukuki, cezai ve finansal açıdan sorumluluk altına girerek zarar görebilirler. Sanal kaytarma ile ilgili bir başka görüş ise, sanal kaytarmayı zamanı boşa harcama, boş yere ve gerektiğinden fazla telefon görüşmeleri gerçekleştirmek gibi işlevsel olmayan işyeri davranışlarının farklı bir türü şeklinde algılamaktadır(Block, 2001:226). Bu davranışlar yönetilmeli, kontrol ve takip edilmeli, gerektiğinde önlem alınmalı ve disipline edilmelidir (Sunoo, 1996:55). Bu bakış açıları haricin de daha farklı bir bakış açısı ise sanal kaytarmayı yoğun tempo gerektiren işlerde mola vermek için sanal etkinlik olarak görmekte ve sanal etkinlikten sonra verimliliğin arttığı kabul edilmektedir. Bireysel internet kullanımı gittikçe karmakarışık olan iş ve bireysel hayatı yönlendirmek amacıyla kullanılan bir alternatif olabilmektedir. Bireysel internet kullanımı, tüm hafta boyunca özellikle günde en az sekiz saat çalışması gerekenlerde özel işlerini işyerinden çıkmadan halledebilmeleri için fırsat sağlamaktadır. Netice itibari ile bireysel internet kullanımı, 21.yüzyılın sürekli öğrenen ve kendini geliştiren personellerini olumlu yönde etkilemektedir (Anandarajan ve Diğ. ,2004:3). Yapılan araştırmaların içeriğinde de ifade edildiği gibi sanal kaytarma ; “personellerin, mesai saatleri içerisinde istemli olarak çalıştıkları yerin sağladığı internet imkânlarını iş dışı amaçlar için kullanmaları” şeklinde tanımlanmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008:1068).

1.2.Sanal Kaytarma Etkinliklerinin Sınıflandırılması

Blanchard ve Henle, sanal kaytarmayı gerçekleştirilen faaliyetler düzeyinde iki duruma ayırmışlardır. Bunlar; minör ve majör düzey olarak isimlendirmişlerdir. Minör düzey sanal kaytarma; “kişisel e-posta gönderme/alma, haber ve finans sitelerini takip etme ve çevrimiçi alışveriş yapma” faaliyetlerini kapsamaktadır. Majör düzey sanal kaytarma; “çevrimiçi sohbet odaları, anlık mesajlaşma, blog sitelerini takip etme, çevrimiçi kumar/bahis oynama, pornografik sitelere girme, müzik indirme” gibi etkinlikleri kapsamaktadır. Personellerin çalıştıkları ofisler de sanal kaytarma davranışlarına ilişkin tutumları, minör sanal kaytarma düzeyinde yapılan faaliyetlerden oluşmaktadır. Bir başka deyişle, sanal kaytarma ile alakalı fikirler, minör sanal kaytarma etkinliklerinin miktarı ile ilişkilidir. Oysaki majör düzey sanal kaytarma gerçekleştiren bireyler, iş arkadaşlarının tutumlarından daha az etkilenirler. Çünkü yaptıkları davranışın yanlış olduğunu kendileri de farkındadırlar (Blanchard ve Henle, 2008:1067-1084), (Doorn, 2011:6). Blanchard ve Henle tarafından kullanılan tipoloji, daha önce “verimsiz işyeri davranışı” alan yazınında Robinson ve Bennett tarafından da ifade edilmiş bir sınıflamadır. Robinson ve Bennett, sapkın işyeri davranışları adı altında sanal kaytarmayı iki boyuta ayırmaktadırlar; kişisel ve örgütsel boyutlar olarak. Bu iki boyut, iş yerini ve iş yerinin çalışanlarını hedefleyen verimsiz işyeri davranışlarının temelinden kaynaklanmaktadır (Robinson ve Bennett, 1995 :555-572).

Sanal kaytarma etkinliği sadece şirket çalışanlarını hedefinde bulunduran bir durum olmayıp, şirketin bütününe etki eden sapkın bir davranıştır. Daha farklı sanal kaytarma sınıflandırması da Lim ve Chen tarafından yapılmıştır. Lim ve Chen, sanal kaytarmayı; görüntüleme/tarama etkinlikleri ve e-posta gönderme/alma etkinlikleri şeklinde 2 gruba ayırmışlardır. Bu grupta, sanal kaytarma faaliyetlerini denetlemenin yanı sıra sanal kaytarma miktarı ve faaliyetlerine harcanan enerji, çaba üzerinde durmaktadır (Lim ve Chen, 2009:13).

Sanal kaytarma hakkındaki araştırmalar, sadece iletişim teknolojilerine dayalı bir tipolojiyi öne sürdüğü, sanal kaytarma faaliyetlerinin sonuçlarıyla ilgili konulara görmezden geldiği ve yalnızca verilerin iş görenlere ulaştığı yolunu vurgulamasından dolayı bazı eleştiriler almıştır (Blanchard ve Henle, 2008:1067-1084).

Üçüncü sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgili gruplandırma sanal kaytarmanın görevlerinden yola çıkarak Li ve Chung tarafından yapılmıştır. Sınıflamada sanal kaytarma etkinlikleri, işlevleri açısından 4 kategoriye ayrılmıştır (Li ve Chung, 2006:1069);

1.Sosyal İşlev : İnternetin arkadaşlarla bilgi paylaşmak ve iletişim kurmak için kullanılması.

2.Enformasyonel İşlev: İnternetin araştırma yapmak ve veri biriktirmek için kullanılması.

3.Eğlence İşlevi: İnternete eğlenmek amacıyla zaman geçirmek için kullanılması.

4.Sanal Duygusal İşlev: İnternetin kumar/bahis ya da flört gibi diğer faaliyetler için kullanılması.

Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria' a göre bir başka internet etkinlikleri sınıflandırılması ise, bireysel internet kullanımını 5 gruba ayırmışlardır (Akça, 2013:9). Bunlar ; satın alma ve kişisel ticari etkinlikler, bilgi tarama ve görüntüleme, kişilerarası iletişim, interaktif eğlence ve zaman geçirme, kişisel veri indirme(Mahatanankoon ve Diğ.,2004:95).

Son olarak Ramayah'ın yaptığı sınıflandırmada sanal kaytarma faaliyetlerini 4 gruba ayırmıştır (Ramayah, 2010:298); kişisel iletişim, kişisel bilgi arama, kişisel veri indirme, kişisel e-ticaret' tir.

1.3. Sanal Kaytarma Davranışlarının Sınıflandırılması

Sanal kaytarma davranışları, Doorn tarafından ilgili alan yazından derlenerek dört sınıfa ayrılmıştır (Doorn, 2011:7).

Öğrenme/Kendini Geliştirme Davranışı: Development Behaviour

Öğrenme/kendini geliştirme davranışı, sanal kaytarma faaliyetlerini öğrenme, kendini geliştirme amaçlı benimser. Bu açıdan bakıldığında sanal kaytarma, personellerin gelecekte hem kendilerini hem de örgütleri yararına kullanabilecekleri yeteneklerini geliştirme ve çeşitlendirme imkânı sağlamaktadır (Belanger ve Slyke, 2002: 64-65).

Yenilenme Davranışı: Recovery Behaviour

Personellerin huzuruna odaklıdır. Sanal kaytarmanın, huzursuzluğu ve sıkıntıyı azalttığından böylece hem personeller hem de firma olumlu yönde etkilenir (Lim ve Chen, 2009:12).

Sapkın Davranış: Deviant Behaviour

Sapkın davranış, sanal kaytarmayı örgütün hedefleri ile örtüşmeyen ve örgütün hiç kabul etmek istemediği bir davranış olarak görülmektedir. Sanal kaytarma, örgütlerde motivasyonu azaltmanın yanı sıra verimliliği de düşürdüğü gibi olumsuz sonuçlar ortaya koymaktadır (Weatherbee, 2010:38).

Bağımlılık Davranışı: Addiction Behaviour

Bağımlılık davranışı, sanal kaytarma ile vakit geçirmenin bağımlılık yarattığını bu yüzden de problemlili bir davranış olduğunu savunur (Akça, 2013:10). Bağımlılığın kökeni personelin geçmişindeki dürtü kontrolü bozuklukları ve bağımlılık yaratan rahatsızlıkları olabileceği gibi, işinden duyduğu memnuniyetsizliğe ve bıkkınlığa tepki göstermek için seçtiği bir yol da olabilir. Yellowlees ve Marks tarafından belirtildiği gibi, internet bağımlılığı, çoğunlukla yapılan iş ve iş yeri ile alakalı sorunlardan kaynaklanmaktadır (Yellowlees ve Marks, 2007:1448). Ayrıca internet bağımlılığı davranışı, sonuçları itibariyle depresyon ile ilişkili bir durumdur ve internet bağımlılığı davranışı örgüt içerisinde performans düşüklüğüne sebep olur (Stanton, 2002:57).

Anandarajan, Devine, Simmers, yaptıkları araştırma sonucunda bireysel internet kullanımı olarak tanımladıkları sanal kaytarma davranışlarını 4 gruba ayırmışlardır (Anandarajan ve Diğ.,2004:69).

Suistimal

Bu davranışlar, genellikle kişisel internet kullanımının negatif yönü olarak kabul edilen davranışlardır ve bazı kaynaklarda “internet su istimali” ya da “sanal kaytarma” şeklinde ifade edilmektedir. Bu gruba giren davranışlar çevrimiçi oyun oynama, müzik indirme ve özel sitelere girme şeklindedir. Bu davranışların bireysel olarak kişinin kendisine olumsuz sonuçlar doğurabileceği gibi örgüt açısından da büyük riskler oluşturabilmektedir. Bu davranışlarla ilgili tedbir alamayan kurumlar, hukuki, cezai ve finansal açıdan zarar görebilir ve sorumluluk altına girebilir (Mills ve Diğ., 2001: 39). İnternette yazılım, film, video ve müzik indirme faaliyetleri de kuruma ait olan internet ağı çerçevesinde

sistemlerine virüs bulaşma tehdidi içermektedir (Poster,2002:339). Ayrıca kuruma ait internet bant genişliğinde gereksiz yoğunluk yaratmakta ve arşivleme sisteminin gereksiz yere kullanılmasına sebep olmaktadır (Siau ve Diğ.,2002:77).

Dinlence

Bu grup hiç bir amacı olmadan web sitelerinde gezinme, hafta sonu için sosyal aktivite programı yapmak için araştırma yapma, hobi ve ilgi alanlarıyla alakalı bilgi toplama, satın almayı istediği mal hizmetlerle ilgili bilgi toplama gibi faaliyetleri içermektedir.

Bu davranışlar her ne kadar gündelik ve eğlenceye dayalı olsa da, personelin çalıştığı kurumdaki itibarını ve iş güvenliğini riske sokmaktadır. Ortaya çıkan bu risk, bireyin edindiği kazanımlardan çok daha ağır basmaktadır (Anandarajan ve Diğ.,2004:70).

Kişisel Öğrenme

Kişisel öğrenme grubuna giren davranışlar, güncel haberleri takip etme, kurum hakkında çıkan haberleri araştırma, mesleki gelişime katkı sağlayacak siteleri ve mesleki birlik kuruluşlarının sitelerini ziyaret etme, faaliyetlerini içermektedir. Bu grup kurum için doğrudan olmayan pek çok fayda kapsamaktadır. Kişisel öğrenme daha çok öğrenme odaklı olmayı, bilgi edinmeyi ve interneti bilgi toplamak için bir araç olarak görmeyi sağlamaktadır. Kişisel öğrenme personelleri ve personellerin eğitim sürecini daha verimli hale getirerek interneti daha etkili ve verimli kullanmalarına yardımcı olmaktadır (Oravec, 2002:62).

Ayrıca bu davranışlar personellerin işe biraz mola vererek sinir stres düzeylerini azaltmalarına ve kişisel bilgi gereksinimlerini gidermeye olanak sağlamaktadır. Bu yüzden de sonuçları itibariyle doğrudan olmasa da motivasyonu sonrasında yüksek motivasyona bağlı olarak verimliliği, üretkenliği artırabilir.

Bu davranışlar, gündemdeki olaylara, eğitimsel materyallere, haberlere ve kuruma ait bilgilere erişimi de içermektedir. Bu sayede kurum personellerinin daha donanımlı ve eğitilmiş olmasını sağlamakta, bu da verimliliğin sadece nicelik olarak değil nitelik olarak da yükselmesine yardımcı olmaktadır (Anandarajan ve Diğ, 2004:70).

Belirsiz

Belirsizler grubu en küçük ve en belirsiz grup olduğundan yorumlamak oldukça güçtür. Bu çelişkili grup yalnız üç davranışı içermektedir. Bunlar; kuruluşu hakkında sanal bir sohbet

odasında tartışma yapmak, devlet kurumlarının internet sitelerini ziyaret etmek ve sanal sohbet odalarında diğer kuruluşlarla ilgili bilgi toplamaktır.

Bu davranışlar personeller tarafından sohbet odalarında kullanılan ifadelerden dolayı kurumun zarar görmesine sebep olabilecek potansiyele sahiptir. Personelin kuruma ait gizli bilgileri yayması veya iftira atması durumunda kurum veya rakipleri sorumlu tutulabilir. Ancak bu görüşmeler, rekabet anlayışının güçlenmesi açısından bir kazanç da olabilir (Anandarajan ve Diğ.,2004:71).

1.4. Sanal Kaytarmaya Neden Olan Etkenler

Geçmiş yıllarda “verimsiz işyeri davranışları” gibi benzer konularda yapılmış olan araştırmalar, bu davranışların gerçekleştirilmesinde etkili olan sebepleri üçe ayırmaktadır: örgütsel etkenler, iş veya görev ile ilgili etkenler ve kişisel etkenlerdir. Bu yüzden de sanal kaytarma davranışlarına sebep olan etkenler verimsiz iş yeri davranışları hakkında daha önce yapılan araştırmalar doğrultusunda aynı şekilde gruplandırılmıştır (Doorn,2011:9).

1.4.1.Örgütsel Etkenler

Sanal kaytarmaya neden olan etkenlerin başında örgütsel etkenler yer almaktadır. Örgütsel etkenleri örgütsel politikalar, kişisel internet kullanım kurallarında kesinlik, örgütsel özellikler ve çalışma grubu normları olarak incelenecektir.

1.4.1.1.Örgütsel Politikalar

Örgütsel politikalar, sanal kaytarmanın pozitif veya negatif yönde bir etkisinin olup olmadığını bilmenin önemini göz önünde bulundurmaktan açısından değerlidir. Bu anlamda örgütsel politikalar, kurumların internet kullanım politikası, her personelin kurum içerisinde şahsına ait bilgisayar kullanabilme özgürlüğü ya da mesai saatlerinin esnekliği şeklinde ortaya çıkmaktadır (Doorn,2011:9).

1.4.1.1.1.İnternet Politikası

Araştırmacılar arasında sanal kaytarmanın personeller ve çalıştıkları kurum için olumsuz sonuçları olduğu noktasında düşünce birliği sağlanamasa da pek çok kurum personellerinin internetten yararlanmalarına ilişkin kontrol ve sınırlandırmalar getiren internet kullanım kuralları uygulamaktadır. İnternet kurallarının personellerin internette geçirdikleri süreyi ve davranışlarını düzenlemek için hizmet verdiği ve sanal kaytarma davranışlarıyla alakalı ciddi bir görev aldığı bilimsel olarak ispatlanmıştır (Lim ve Teo, 2005:1082). Buna rağmen, Blanchard ve Henle tarafından savunulan, şirketlerin kuralları, personellerin sanal kaytarma davranışlarını etkilemez çünkü personeller sanal kaytarma faaliyetleri gerçekleştirirken başkaları tarafından fark edilmelerinin tesadüf olduğunu düşünmektedirler. Alan yazındaki görünen bu çelişkiler, şirketlerin sanal kaytarma ile nasıl mücadele edileceğine, nasıl tedbirler alınacağına ilişkin karar almalarını zorlaştırmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008:1092). Anandarajan, Simmers, Lim, Teo ve Loo, şirketlerde kontrol işlemleri yerine personellerin özgürlüğüne ilişkin dengeleyici faaliyetlerin daha mühim olduğuna vurgu yapmaktadırlar (Anandarajan ve Diğ., 2004:2-24; Lim ve Diğ., 2002:66-70). Daha farklı bir şekilde ifade etmek gerekirse, şirketler personellerin sanal kaytarma yönelik sorumlulukları ile şirketin sanal kaytarma faaliyetlerini kontrol altında tutma imkânları arasında denge sağlamanın çözümünü bulmalıdırlar (Doorn, 2011:10).

1.4.1.1.2.İşyerinde Kendi Bilgisayarını Kullan Politikası

İş yerinde kendi bilgisayarını kullan politikası, daha kısa ve hızlı bir bakış açısıyla oluşmuş yeni bir iş yeri konseptidir. Bu politika, personellerin şirketin kendilerine sağlayacağı bilgisayarlar yerine kendilerine ayrılan bütçe ile şahıslarına ait bilgisayarlarını temin etme imkanı sağlamaktadır. Şirket tarafından sağlanan sistemlerle personellere göre, kendi bilgisayarını kullanan personellerin sanal kaytarma faaliyetleriyle daha fazla meşgul oldukları gerekçesiyle bu politika sanal kaytarma neden olan faktörler arasında yer almaktadır (Doorn, 2011:10).

1.4.1.1.3.İş Dünyasındaki Yeni Çalışma Yolları

İş hayatındaki mekânsal esneklik, geçmişteki çalışmalarda firma dışı çalışma imkânı olarak incelenmiştir. Bu tip uygulamaların dezavantajlarından bir tanesi bazı firmaların kuralları ve potansiyel riskleri ile ilgili personellere bilgi vermeden böyle bir politika benimsemeleridir (Kurland ve Bailey, 1999:55).

Kurland ve Bailey tarafından mekânsal esnekliğin oluşturduğu sıkıntılar; performans izleme, yönetsel kontrol ve iş koordinasyonu olarak ifade edilmiştir. Bu üç faktör, yöneticilerin gözlem, mentörlük ve danışmanlık için yaşadıkları olanakların noksanlığını göstermektedir (Akça, 2013:17). Kontrol noksanlığı, sanal kaytarma faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde artışa veya personellerin daha değişik sanal kaytarma faaliyetleri göstermesine fırsat sağlayabilir (Doom, 2011:10).

1.4.1.2.Kişisel İnternet Kullanım Kurallarındaki Kesinlik

Bir bireyin internetten yararlanma kurallarının kesinlik düzeyine ilişkin tutumu, kurallar hakkındaki bilgisi ölçüsündedir. Şirketin bireysel internet kullanımı ile ilgili kuralları belirlenir, şirket içindeki ilgililere beyan edilir ve sürekli davranışsal sonuçlar gözlemlenirse, personellerde bireysel internet kullanım seviyesi konusunda net tavırlar sergileyebilirler. Eğer şirkette böyle bir uygulama yer almıyorsa, personeller izin verilen bireysel internetten yararlanma seviyesi ve kendilerinden gerçekleştirilmesi beklenen davranışlar konusunda değişken tutumlar sergileyeceklerdir. Bireysel olarak internetten yararlanma tutumu ile ilgili örgütsel kural ve kontroller hakkındaki belirsizlik, genellikle kural ve kontrollerin olmayışından ziyade, yazılı örgütsel kurallara, her düzeyde ve günlük çalışma şartlarında otomatik olarak uyulacağına varsayılmasından kaynaklanmaktadır (Darley, 2001:12). Ancak, bireysel olarak internetten yararlanmayı aktif olarak yönetmek için belirlenen yöntemler ve kurallar yazılı olarak ilan edilmezse, konuya ilişkin belirsizlik unsuru korunur. Belirsizlik, kişisel karar vermeyi ve bilgi işlemeyi etkileyen bağlamsal bir değişkendir (Lind ve Van den Bos, 2002: 190).

Kişilerin kendi ortamlarında belirsizliğe tanıdıkları şanslar farklı seviyede olsa da, belirsizliklerden doğan gerginliği azaltmak ve davranışların öngörülebilirliğini arttırmak insanın doğasından kaynaklanan bir eğilimdir (Berger ve Calabrese, 1975: 105).

Belirsizlikler sebebiyle meydana gelen gerginlikleri azaltmak için kişiler, bilgi edinme faaliyetleriyle ilgilenirler (Bradac, 2001: 461). Zaman zaman etik dışı olan bu riskli davranışlar, belirsizlikler sonucunda oluşan kuşkuyu azaltmak amacıyla bir yöntem olarak kabul edilmektedir (Hofstede ve Diğ., 2010: 209).

Personeller, bireysel olarak internetten yararlanma kuralları hakkında şüpheleri oluşursa, neyin doğru olduğu ve kendilerinden ne şekilde davranmaları beklendiği ile ilgili güvensizlik duygusuna kapılırlar. Bu durumda yapılacak olan bireysel yorumlar bireyin tamamen ahlaki normlarına bağlıdır. Bireysel olarak internetten yararlanmaya ilişkin kurallar konusundaki belirsizliklere dayalı yapılan öznel yorumlar, grup normları etkisinde de şekillenebilir. Bu bireyler, kurallardaki belirsizlik sonucunda meydana gelen kaygıyı, endişeyi azaltmak amacıyla aksi ispat edilene kadar kendilerince doğru olarak kabul gördükleri etkinlikleri sürdürmeye devam edebilirler (Polzer-Debruyne, 2008: 69-70).

1.4.1.3.Örgütsel Özellikler

Ortaya konulan araştırmalar çalışma alanındaki sosyal şartların, bireyin şirkette anti sosyal tavırlar sergilemesi üzerinde yoğun etkisi olduğunu göstermektedir (Lau ve diğ.,2003: 76). Vardi ve Wiener, örgütsel kültürün, personellerin iş yerinde olumsuz sonuçlar doğuracak davranışlar gösterme niyetlerine etki edeceğini belirtmişlerdir (Vardi ve Wiener, 1996:160). Ayrıca, yapılan araştırmalar, personellerin, şirketteki grup normlarını yöneticilerinden ve iş arkadaşlarından öğrendiklerini vurgulamaktadırlar (Feldman, 1984: 49). Pek çok personelin iş dışı faaliyetlere katıldığı bir ortamda, diğer personeller bu davranışlara imrenmekte ve iş dışı faaliyetler örgütsel açıdan kabul edilebilir bir hal almaktadır (Martin ve Diğ., 2010: 30).

Blanchard ve Henle, ortaya koydukları çalışmalarında, şirketteki yöneticilerin ve iş arkadaşlarının sanal kaytarmayı destekleyen normlarının sanal kaytarma ile pozitif ilişki içerisinde bulunduğunu göstermişlerdir. Bu da sanal kaytarmanın, bir personelin çalışma arkadaşının gerçekleştirdiği sanal kaytarma davranışlarının sıklığından etkilenebileceğini göstermektedir (Blanchard ve Henle, 2008:1095). D'Abate, şirketin kültürel normlarına ters düşmediğinden personellerin bireysel olarak internetten yararlanmaları da dâhil olmak üzere pek çok iş dışı faaliyetle kendilerini meşgul ettiklerini ifade etmiştir (D'Abate, 2005: 1013).

Lim ve Teo, yaptıkları araştırma sonucunda, katılımcıların %88'inin sanal kaytarma faaliyetleri ile zaman harcadıklarını ve bunun sebebinin diğer personellerin de sanal kaytarma faaliyetinde buldukları ve bunun günlük, monoton bir davranış olduğu algısından meydana geldiğini belirtmişlerdir. Ayrıca çalışma arkadaşı desteği, yönetim desteği gibi sosyal faktörler de iş dışı internetten yararlanmaya ilişkin personellerin istekleri ile pozitif ilişki içerisindedir (Woon ve Pee, 2004: 81).

Personellerin çalıştıkları şirketteki sanal kaytarma faaliyetleri, sosyal normların sanal kaytarma davranışlarına etki etmektedir. İnternet kullanımı ile ilgili yönetsel desteğin de sanal kaytarma üzerindeki etkisine yapılan araştırmaların sonuçlarından ulaşılmaktadır. Şirkette interneti ne şekilde ve ne ölçüde kullanılacağına yönelik tanımlamalar yapılmadığında yönetsel desteğin personeller arasında hem iş ile ilgili hem de bireysel olarak kullanılan internet süresinin artması muhtemeldir. Sanal kaytarma dâhil her türlü internet kullanımının yönetim tarafından onaylanması personeller tarafından yanlış yorumlanabilir. Sanal kaytarmanın belirleyicileri üzerine yapılan araştırmalar, sıradanlaşmış internet tüketiminin sanal kaytarma davranışları ile pozitif ilişkili olduğunu göstermektedir (Lieberman ve Diğ., 2011: 2196).

Garrett ve Danziger tarafından ortaya konulması üzerine internet gibi bilişim teknolojileri, personelin standart çalışma yöntemlerinin bir parçası olduğunda, büyük olasılıkla personel internetten bireysel hedefleri doğrultusunda yararlanmakta ve bu çeşit kullanım yaygınlaşmaktadır (Garrett ve Danziger, 2008: 287-292). İnternet tüketimine ilişkin yönetsel destek internetten yararlanma oranının artmasına neden olacaktır. Böylece internet personel için sıradan bir hale gelecek ve personelin sanal kaytarma ile meşgul olma oranını yükseltecektir. Araştırmalar, teknolojiye yönelik inançların, yönetimin yeni teknolojilere karşı tutumundan etkilenebileceğini göstermektedir (Lewis ve Diğ., 2003: 669).

1.4.1.4.Çalışma Grubu Normları

Şirkette bireysel internet tüketimine ilişkin eylemler sadece bireyin normları ile alakalı değildir. Bireylerin normları kendiliğinden oluşmamakta, çalışma grubunun normlarına göre biçimlenmektedir. Bu durum grup normlarının bireyler tarafından özdeşleştirilmesinin bir sonucudur. Toplumsal bağlamda grup normları bireysel davranışların en güçlü ve

etkileyici belirleyicilerinden bir tanesidir. Çalışma hayatı da bireyin toplumsal hayatının bir kısmıdır. Dolayısıyla çalışma grubu normlarının bireyin çalışma ortamındaki sanal kaytarma gibi eylemleri üzerinde büyük bir etkisi bulunmaktadır. Bir çalışma grubu, belirli seviyede birbirine bağımlı olarak çalışan bireylerden oluşur. Örgütsel kültüre ve işe bağlı olarak, çalışma grupları ilişkilerin yakınlığı yönünden değişiklikler sergileyebilirler ve zayıf veya sıkı bir bağlılık içerisinde bulunabilirler. Personelin tercihinin ve örgütsel şartlara bağlı olarak, farklı bireyler çalışma ortamında kendi çalışma takımının öğelerine ilişkin farklı algılara sahip ve dolayısıyla onların sosyal denetim grubu olabilirler (Festinger, 1954:136). Çalışma takımı normları, takım üyelerinin faaliyetlerini düzenleyen ve sisteme konsantre olmalarını sağlayan informel kurallardır (Feldman,1984:48).

Normlar, çalışma takımındaki bireylerden beklenen ideal davranış şeklini ortaya koyar fakat bireyler için istatistiksel anlamda ortalama bir davranış ifade etmez. Çalışma grubu normları açık grup kuralları, dolaylı grup üyesi uyarıları ve örgüt kurallarına bağlı grup üyesi eylemleri ile iletilen beklentileri ve sonuçları kapsar. Çalışma grupları, üyelerini davranışları ve algılanan üye yaklaşımları yoluyla etkilerler. Pek çok araştırmacı yöneticilerinin ve çalışma arkadaşlarının sanal kaytarma konusundaki algılarının, bireyin bireysel internet tüketimini etkilediğini öne sürmektedir (Mahatanankoon ve Diğ., 2004:94).

Çalışma grubu normlarının üye eylemleri yoluyla bireysel olarak internetten yararlanmaları üzerindeki etkisinin büyüklüğü Polzer-Debruyne'un yaptığı araştırmada 103 katılımcının %25'inin verdiği yanıtta açık ve net bir biçimde anlaşılmaktadır: Yöneticim şirkette sanal kontrol olmasına rağmen interneti yüksek oranda bireysel amaçları için kullanıyor. Bu da tüm personelleri, yeni iş aramak da dâhil, interneti bireysel amaçlara yönelik kullanmaya teşvik ediyor (Polzer-D Debruyne, 2008: 62).

Personeller sanal kaytarma ile ilgili en uygun eylemi belirleyebilmek amacıyla iş çevresinde tarama yaptıklarında büyük ihtimalle kıyaslama yaptıkları grubun sergiledikleri davranışlardan etkilenirler. Eğer grup üyeleri sanal kaytarma faaliyetleriyle meşgul oluyorsa, kıyaslamalar sonucunda mesaj tüm gruba ulaştırılır ve grup normları açısından sanal kaytarma ile meşgul olmanın herhangi bir sakıncası olmadığı algısı tüm gruba hâkim olur (Greenberg ve Scott, 1996: 132).

1.4.2.İş veya Görev ile İlgili Etkenler

İş veya görev ile ilgili etkenler üç ana başlık altında açıklanmaktadır. Bunlar ; iş ile ilgili talepler ve kaynaklar, iş yükü, özel yaşam ile iş hayatı arasındaki sınırların kaybolmasıdır.

1.4.2.1.İş ile İlgili Talepler ve Kaynaklar

Çalışanın bulunduğu iş yerinde görevi ile ilgili zorlanmalarına yol açan iki etmen vardır bunlardan ilki talepler ikincisi ise kaynaklar ile ilgilidir. İşe olan talep işyerindeki duygusal, fiziksel ve bilişsel gayreti gerektiren devamlı uyarıcıların derecesini gösterir. İş için gerekli olan kaynaklar ise kişilerin stresi oluşturan etkenlerin altından kalkmak için yararlanabileceği bir çeşit enerji haznesidir (Akça, 2013:21). İş talepleri ve kaynaklarının üç çeşidi vardır (Hockey, 2000:220);

1.Bilişsel talepler ve kaynaklar, beyin gücünü ve bilgi işlemeyi ifade eder.

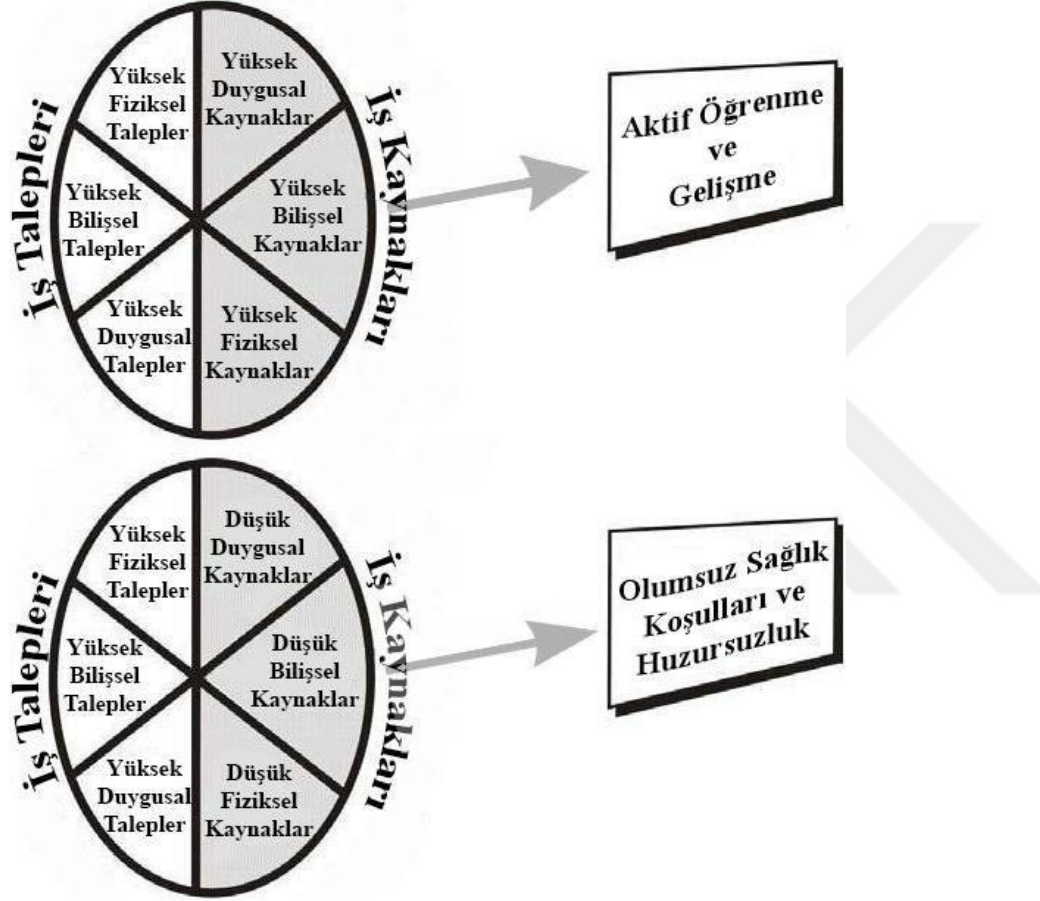
2.Duygusal talepler ve kaynaklar, bireylerarası işlemler esnasındaki duyguların miktarını ifade eder.

3.Fiziksel talepler ve kaynaklar, kişinin kas ve iskelet sistemini ifade eder.

İş ile ilgili talepler ve kaynakları açıklama amaçlı kurulan modele göre; yüksek iş kaynakları ile yüksek iş talepleri birleşimi etkin gelişme ve öğrenme oluşturmaktadır.¹Çoğu zaman yüksek iş kaynakları veyüksek iş talepleri hem personeller hem de kurum tarafından yararlı bulunmaktadır. Daha farklı bir açıdan değerlendirirsek iş kaynakları düşük, iş talepleri yüksek olduğunda huzursuzluklar yaşanır ve olumsuz sağlık şartları meydana gelir (Doorn, 2011:11). Ortaya çıkan araştırmalar, personellerin, sanal kaytarma faaliyetlerine daha çok meyil göstermelerinde iş taleplerinin düşük olmasından kaynaklandığı görülmektedir. Bu durum da personel için çok fazla boş vakit oluşmasını sağlamaktadır. Personelin yerine getirecek fazla işi yoksa vaktini sanal kaytarma faaliyetlerine ayırmaktadırlar. Henle ve Blanchard, araştırmalarında yüksek iş taleplerinin de sanal kaytarma ihtimalini arttırdığını ortaya koymuşlardır (Henle ve Blanchard, 2008: 390).

¹ DISC: Demand-Induced Strain Compensation.

İş taleplerindeki her iki aşırılık da sanal kaytarma seviyesini yükseltmektedir. Bu nedenle, Henle ve Blanchard, personellerin sanal kaytarma seviyesinin en aza indirilebilmesi amacıyla iş miktarında bir denge yakalanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Henle ve Blanchard tarafından ortaya çıkarılan çalışmaya göre, iş talepleri ile kaynakların birbirini tamamlamadığı, personellerin motivasyon ve sağlık açısından etkilendiği durumlarda sanal kaytarma ile DISC modeli arasında bağlantı kurulabilir (Doorn, 2011: 12).



Şekil 1. DISC (Demand-Induced Strain Compensation) Modeli

Kaynak: AKCA A. *Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul, 2013

Sanal kaytarma ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalar personellerin düşük iş talepleriyle karşılaştıklarında sanal kaytarma faaliyetleriyle ilgilenme olasılıklarının yükseldiğini göstermektedir. Bu vaziyet personelin hakim olduğu boş vakitlerden kaynaklanmaktadır. Personelin yerine getirecek çok fazla bir işi, sorumluluğu bulunmadığında, iş yerindeki

vaktini sanal kaytarma faaliyetleri ile tüketmektedir. Aynı biçimde yüksek iş talepleri de sanal kaytarma riskini yükseltmektedir (Henle ve Blanchard, 2008:393). Daha başka bir ifade ile uç noktadaki iş talepleri sanal kaytarma faaliyetleriyle meşgul olma ihtimalinde artışlara yol açarlar. Bu nedenle Henle ve Blanchard, yaptıkları araştırmalarda, personelin iş yükünün en uygun seviyede ayarlanmasının sanal kaytarmayı en aza indireceğini ifade etmişlerdir. Henle ve Blanchard'ın gerçekleştirdikleri araştırmalarda ulaştıkları sonuçlar ile iş talepleri ve iş kaynakları arasındaki tutarsızlığın personellerin sağlık ve motivasyonları üzerindeki etkisi DISC Modeli ile ilişkilendirilebilir (Doorn, 2011:12). “Verimsiz işyeri davranışı” alan yazınında ise iş taleplerinin iş kaynaklarının önüne geçtiği zamanlarda, personellerin işlevsel faaliyetlerden uzaklaşıp uygun davranışlar göstermedikleri belirtilmektedir (Lim, 2002:562).

İş taleplerinin ve iş kaynaklarının fazla olduğu zamanlar, kendini geliştirme ve öğrenme davranışı ile ilişkilendirilmiş olmakla birlikte bu durum bağımlılık veya yenilenme davranışına da yol açabilir. Fakat öğrenme ve kendini geliştirme davranışı ile dolaylı olmayan bir ilişki içerisindedir. Çünkü DISC modelinde yüksek-yüksek ikilisinin birleşimi etkin öğrenme ve gelişme ile ilişkilidir ve yenilenme, bağımlılık davranışları ise kombinasyonun muhtemel sonuçlarıdır (Doorn, 2011:12). Yüksek iş talepleri ve düşük kaynaklar kombinasyonu ise hem sapkın davranışa sebep olurken hem de yenilenme ve bağımlılık davranışlarına da neden olabilir (Larose, 2010:64). Personelin üzerinde oluşan baskı, yenilenme ve bağımlılık davranışlarıyla ilişkili olmasından kaynaklanmaktadır. Bunun sonucunda personelin yenilenme ve bağımlılık davranışları göstermesi bu alanda uyum sağlayan olası bir durumdur (Lim, 2009:12).

1.4.2.2.İş Yüğü

Çalışanların bireysel internet kullanımı şirket içerisinde yerine getirmekle görevli oldukları iş miktarına bağlı olarak değişkenlik gösterebilir. Şirket içinde bireysel olarak internette yararlanma çalışanın günlük yapılması gereken iş yükünün haricinde gerçekleştirdiği bir etkinliktir. Teorik olarak iş yükünün gerçek ve algısal özelliklerinin sanal kaytarma üzerinde etkisi bulunmaktadır. Sonuç olarak, iş yükünün fiili hacmi ve özellikleri sanal kaytarma davranışlarına istemli olma algısı yaratabilir (Akça, 2013:24). Mesela, kısa bir sürede yerine getirilebilecek mühim işler çalışanların sanal kaytarma etkinlikleriyle daha

az ilgilenmelerini sağlar. Aynı zamanda, sanal kaytarma ile olan meşguliyet seviyesini iş yükünün algılanışındaki farklılıklar da etkileyebilir. Örneğin, iki kişi arasındaki kişilik, kabiliyet, deneyim ve farklılık gösteren şartlar aynı iş yükünün daha farklı bir biçimde algılanmasını sağlayabilir (Spector ve Jex, 1998:362).

Sanal kaytarma üzerinde iş yükünün etkisi iki şekildedir. İş yükü hem sanal kaytarmayı engellerken, hem de bireyi teşvik edebilir. Z.Lee, Y.Lee ve Y.Kim, araştırmalarında şirkette çalışanın iş yükü ne kadar sık ve fazla olursa aynı oranda sanal kaytarma faaliyeti için ayrılan sürenin de, sanal kaytarma sıklığının da azalacağını ortaya koymuşlardır (Lee ve Diğ.,2004:28-45).

Sanal kaytarmayı en aza indirmekte veya sanal kaytarmayı tamamen engellemekte yüksek iş yükünün, sezgisel anlamda mantıklı bir bulgudur. Günümüzdeki şartlara baktığımızda yüksek iş yükü sanal kaytarma ile ilgili olma sıklığını azaltabilir lakin birey ilk fırsatta eline geçen imkânı kendince iyi değerlendirerek geniş bir zamanı sanal kaytarma faaliyetleriyle ilgilenme isteğinde bulunabilir. Başka bir açıdan, kişiler yüksek iş yükünün sonucunda hissettikleri yorgunluk nedeniyle mola vermek ve kendilerini yenilemek amacıyla sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgilenebilirler (Polzer – Debruyne, 2008:71-74).

1.4.2.3.Özel Yaşam ile İş Hayatı Arasındaki Sınırların Kaybolması

İş yaşamının, özel yaşamın içine girmesi ile bireyin özel ve iş hayatındaki rollerinin karışması sonucunda çalışanın üzerinde baskı oluşmaktadır (Carlson ve Diğ., 2000:255).

Özel yaşam ile iş hayatı arasındaki sınırların kaybolmasına sebep olan bir etmende sanal kaytarma etkinlikleridir. İnternetin, hem özel hayattaki hem de iş hayatındaki etkisinin artması personellerin evlerinde de çalışmalarına yol açmanın yanı sıra iş yerinde de özel hayatı ile ilgili plan program yapmalarına neden olmaktadır. Janssen, Peeters, Jonge, Houkes ve Tummers tarafından ortaya konulan araştırmanın sonuçlarına bakıldığında yüksek psikolojik iş talepleri, iş ve özel yaşam dengesini olumsuz etkilemenin yanı sıra tükenmişlik riskini de arttırmaktadır. Bu yüzden de Janssen,Peeters, Jonge, Houkes ve Tummers, iş yaşamının ve özel yaşamın kendi alanlarının dışına çıkmaları, yenilenme davranışı olarak sanal kaytarma ile dolaylı veya doğrudan ilişkisi olabileceği vurgulanmaktadır (Janssen ve Diğ.,2004:411-429).

1.4.3.Kişisel Etkenler

Sanal kayıtarımaya neden olan etkenlerden bir tanesi de kişisel etkenlerdir. Kişisel etkenleri de kişilik özellikleri, kişisel ahlaki normlar, psikolojik bağımlılık, psikolojik direnç, tükenmişlik, sanal kayıtarımaya ilişkin tutumlar, görev süresi ve görev pozisyonu alt başlıklarında kısaca açıklanacaktır.

1.4.3.1.Kişilik Özellikleri

Sanal kayıtarıma araştırmalarında kişilik özellikleri, internetten yararlanma hususunda dikkat edilmesi gereken önemli bir özelliktir. Çünkü kişilik özellikleri genelde, kişisel olarak internetten yararlanma gibi iş yerinde verimsiz davranışlarla ilgili karakteristik tahminlerde bulunmaktadır (Amichai ve Ben, 2003:71-80; Mount ve Diğ., 2006:591-622). Landers ve Lounsbury, yaptıkları araştırmada beş faktör kişilik kuramı olarak bilinen kişilik gruplaması ile kişisel olarak internetten yararlanma arasındaki ilişkiyi ortaya koymuşlardır (Landers ve Lounsbury, 2006:283-293).

Beş faktör kişilik kuramı, birbirinden farklı beş kişilik özelliğini açıklamaktadır (Akça, 2013:25-26).

Sorumluluk: Kişilerin karakteristik özelliklerini, sadık, planlı ve programlı, disiplinli, başarı odaklı gibi etkenleri kapsayan bir olgudur. Sorumluluk alma olgusu gelişmiş olan kişiler başarılı olma durumu yüksek, disiplinli ve yaptığı işte dikkatlidirler. Ancak sorumluluk alma olgusu gelişmemiş kişiler disiplinsizlik, dağınık, yaptığı işe kendini vermediği için başarısızlık oranı yüksek ve dikkatsizdirler (Costa ve McCrae, 1995:45).

Uyumluluk: Uyumluluk oranı fazla olan kişiler, fedakâr, güven veren, uysal, mütevazı, duyarlı şeklinde tanımlanmaktadır (Bono ve Diğ., 2002:318). Uyumluluk oranı az olan kişiler ise uyumluların aksine kindar, güven vermeyen, art niyetli duygulara sahip, muhalif olan, ağıresif tavırlar sergileyen, şüpheli, rekabeti seven özelliklere sahiptirler (Graziano, 1996:828).

Duygusal Denge: Duygusal dengeleri yüksek bireyler kendine öz güveni tam olan, karşısındakine güven aşıl原因, çevreye pozitif enerji veren sakin özellikler sergileyen bireylerdir (Akça, 2013:26). Duygusal dengesi az olan bireyler ise gergin, kuşku, güven

vermeyen agresif ve içine kapanık özellikler sergilemektedirler (Costa ve McCrae, 1995:34).

Dışa Dönüklük: Dışa dönük kişiler negatif olmayan, sosyal, hayata bakış açısı daima pozitif yönde olan, enerji dolu, çoğunlukla neşeli ve çevresindeki insanlara karşı daima ilgilidir. Ancak dışa dönük olmayan kişiler asosyal, genelde yalnızlığı tercih eden, çevresindekilerle ilgili olmamanın yanında hep bir mesafe koyan olarak gruplandırılmaktadırlar (Bono ve Diğ., 2002:319).

Açıklık: Beşfaktör kişilik kuramı kapsamında zihinsel yönü en ağır basan etmen açıklıktır. Açıklık özelliği fazla olan kişiler yaratıcı, yenilikçi, maceracı, asıl, kendi iç sesini dinleyenlerdir. Açıklık özelliği az olan kişiler ise yeniliğe kapalı, muhafazakar, monoton yaşamdan tatmin olan kişilerdir (Bono ve Diğ., 2002:320).

Landers ve Lounsbury, ortaya koydukları çalışmalarında bireysel olarak internetten yararlanma ile duygusal denge ve açıklık arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını lakin sorumluluk, uyumluluk ve dışadönüklük ile internetten yararlanma arasında negatif ilişki olduğu sonucunu çıkartmaktadırlar (Landers ve Lounsbury, 2006:283-293). Uyumluluk ve bireyin internetten yararlanma arasında negatif yönlü ilişki internetin etkileşime çok az gereksinim duyulan bir mecra olması şeklinde yorumlanabilir. İnternetin daha çok işbirliğine açık olmayan bireylerce kullanıldığı sonucuna internet ortamı ile birey arasındaki uyumdan ulaşılabılır (Wyatt ve Phillips, 2005:2). İnternetin güvenilir ve düzenli bireyler üzerindeki oyalayıcı ve dikkat dağıtıcı etkisinin daha az olması internet kullanımı ile sorumluluk arasındaki negatif ilişki ile açıklanabilir. İçe kapanık çekimser bireyler dışadönük enerji dolu bireylere göre daha fazla internette vakit harcamaktadırlar. Bunun sonucunda dışadönük enerjik hareketli bireylerin bilgisayar ve internet ile çok düşük oranda vakit geçirmesinin sebebi sosyal aktivitelere katılarak sosyal etkinliklerde daha fazla zaman harcamalarından kaynaklandığı görülmektedir (Akça, 2013:26).

Ancak, Wyatt ve Phillips, sanal kaytarma ile ilgili araştırmalarında dışadönüklük ve sanal kaytarma arasında pozitif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır (Wyatt ve Phillips, 2005:3).

Jia, beş faktör kişilik boyutları ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yaptığı araştırmada şu bulgulara ulaşmıştır: Sorumluluk olgusu, demografik değişkenler dikkate alındığında sanal kaytarma davranışlarının anlamlı bir belirleyicisi değildir. Ancak ileri regresyon analizinde sorumluluk ile sanal kaytarma davranışları

arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal denge ise sanal kaytarmanın negatif bir belirleyicisidir. Uyumluluk demografik değişkenler kontrol altına alındığında sanal kaytarma davranışlarının anlamlı bir belirleyicisi değildir. Ancak ileri regresyon analizinde sorumluluk ile sanal kaytarma davranışları arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu görülmüştür. Dışadönüklük sanal kaytarmanın anlamlı bir belirleyicisidir ancak ilişki öngörülenin tersi pozitif yöndedir. Dışadönüklük sosyal amaçlı sanal kaytarmanın düşük düzeyde anlamlı negatif bir belirleyicisidir. Açıklık sanal kaytarmanın anlamlı bir belirleyicisi değildir. Sorumluluk sanal kaytarmanın anlamlı negatif bir belirleyicisi olmasının yanında uyumluluk ve diğer kişilik boyutları anlamlı belirleyiciler değildir veya öngörülenin aksi yönünde ilişki bulunmaktadır. Cinsiyet, yaş ve bir internet politikasının varlığı değişkenleri kontrol altına alındığında, duygusal denge sanal kaytarmanın negatif bir belirleyicisi iken, dışadönüklük pozitif bir belirleyicidir. Herhangi bir kontrol değişkeni olmadan sonuçlar incelendiğinde sorumluluk ve uyumluluk sanal kaytarmanın negatif bir belirleyicisi iken, dışadönüklük pozitif bir belirleyicidir (Jia, 2008: 83).

Bu bulgular, dışadönük karakterli bireylerin sanal kaytarma etkinlikleri ile daha fazla meşgul olduğu, cinsiyet, yaş ve bir internet politikasının varlığı değişkenleri kontrol altına alındığında nevroitik karakterli bireylerin sanal kaytarma faaliyetleri ile daha fazla zaman harcadıkları söylenebilir. Gözlemlenen değişkenler göz ardı edildiğinde elde edilen sonuçlar değerlendirildiğinde uyumlu ve sorumlu bireylerin sanal kaytarma faaliyetleri ile daha az ilgilenip meşgul oldukları sonucuna ulaşma ihtimali yüksektir (Jia, 2008: 84).

1.4.3.2. Kişisel Ahlaki Normlar

Bireylere işyerinde interneti kişisel amaçları doğrultusunda kullanmalarına ilişkin soru sorulduğunda genellikle “işyerinde bunu yapan insanlar olduğunu biliyorum; doğru olmadığını düşünüyorum fakat tek yapanın da ben olduğumu sanmıyorum” cevabını verirler (Polzer – Debruyne, 2008:60). Bir davranışın doğru veya yanlış olduğuna ilişkin duyguyu kişinin ahlaki normları belirler. Ahlaki normlar, bireyin ahlaki doğruluk algısı veya bir davranışı hayata geçiren ahlaki doğruluk ya da yanlışlık algısı olarak ifade edilebilir (Conner ve Armitage, 1998:1441). Kişisel ahlaki normlar, belirli bir eyleme bağlı olarak toplumsal bazda belirlenmiş ve doğrulanmış ilkelerdir. Kişisel ahlaki normlar kişinin davranışlarının doğruluğu veya yanlışlığı açısından adaletli kararlar verebilmesi

için kişiye kılavuzluk eder (Johns, 2006:388). Belirli bağlamlarda kişisel duyguların, bir eylemi gerçekleştirmeye ya da reddetmeye yönelik ahlaki yükümlülüklerin, eylemleri etkileyen diğer etkenler ile birlikte düşünülmesi gereklidir (Ajzen, 1991:199). Norm-aktivasyon teorisine göre bireyler belirli davranışları ahlaki yükümlülük hissettikleri inançları çerçevesinde kabul ederler (Schwartz, 1977:221-279). Bu sebeple kişisel internet kullanımı gibi spesifik davranışlardan kaçınmayı kişisel normların bir neticesi olarak kabul etmek mümkündür.

1.4.3.3.Psikolojik Bağımlılık

İnternet bağımlılığı patolojik internet kullanımı olarak da bilinen psikiyatrik bir durumdur. İnternette uzak kalındığı durumlarda semptomatik davranışlar yaşanabilmektedir. Bu da bireyler arasında problemler oluşması, arkadaşların, ailenin, işin ihmal edilmesi ve asabiyet şeklinde kendini göstermektedir. Birey gerçekte internette geçirdiği süre ile ilgili doğruyu söylememekte ve planlı bir biçimde bunu gizlemektedir (<http://giovanni-2000.tripod.com/mesh/cyberslacking.htm>). İnternet, fiziksel bağımlılıktan çok zihinsel bir bağımlılıktır. Bazı bireyler arkadaşlarıyla hatta aile bireyleriyle sohbet odalarında anlık mesajlaşma yoluyla iletişim kurma konusunda bağımlı durumdadırlar. Çalışanların mailinde gelen kutuları yerine getirmeleri gereken vazifelerle dolu olmasına rağmen internette başka şeylerle vakit geçirmektedirler ve işlerini halletmek için gerekli olan bir kaç saatlik işlere dahi bir türlü başlayamamaktadırlar. Çalışanlar kendilerine istemedikleri işleri veren ve yaptıkları işleri eleştiren yetkililerle uğraşmaktansa, arkadaşlarıyla sohbet ederek veya hobileri ile ilgili sitelerde dolaşarak kendilerini daha iyi hissedecekleri düşüncesiyle bu yolu seçerler. İnsanlar doğası gereği kendilerini stresli veya rahatsız hissettiren vaziyetlerden uzak dururlar ve eğlenceli etkinliklerden yana meyil gösterirler. İnsanların büyük bir kısmı interneti günlük hayatın baskısını hafifletmek, monotonluktan çıkmak, sıra dışı faaliyetler için araştırma yapmak için seçtikleri bir kaçış yolu olarak görülmektedir (Foster, 2001:39).

1.4.3.4.Psikolojik Direnç

Bireysel olarak internetten yararlanmayla ilgili düzenlemeler ve kurallar doğru ve yanlış davranışlar konusunda adil ve kesin olsa da, bireylerin almak istedikleri kararlar ve kişisel internet kullanımı ile ilgili arzu ettikleri özgürlüğü kısıtlayabilmektedir. Bireyler, kurallara ve düzenlemelere karşı bireysel direnç düzeylerine göre farklı şekillerde karşı olma eğilimi göstermektedirler. Direnç, bireyin sosyal etkilere karşı gösterdiği tepki anlamında kullanılan bir kavramdır. Bireyin özgürlüğü kısıtlandığında veya kaybettiğinde direnç ters kuvvet olarak kendini gösterir. Bu ters kuvvet ile birey, kısıtlanan veya kaybetmekte olduğu özgürlüğünü tekrar elde etmek amacıyla mücadele eder (Hellman ve McMillin, 1997:136).

1.4.3.5.Tükenmişlik

Tükenmişliği önlemek için bireyler iş taleplerinin kaynaklardan fazla olduğu durumlarda duygusal, bilişsel ve fiziksel açılardan kendilerini yenilenmeleri gerekmektedir (Bakker, 2004:88). Sanal kaytarmanın personelin huzurunun korunması ve sağlığının iyileştirilmesi üzerinde olumlu etkileri bulunabilir (Oravec, 2002:61).

Sanal kaytarma, tükenmişlik ile ilgili olarak personellere bir “mikro” mola olarak hizmet edebilir. Daima molaların huzursuzluğa engel olduğu ve sıkıntıları giderdiği düşünülmektedir ve bu yüzden personellerin tükenmişliğine ilişkin bir husus olarak göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle sanal kaytarma personelin tükenmişliğine karşı bir yenilenme süreci ile ilişkili olabilir (Bridegan, 2008:51). Bu ilişkiye dair alan yazından bir örnek olarak çalışana potansiyel bir yenilenme sağlaması açısından iş esnasında oyun oynama verilebilir (Reinecke, 2009:463).

1.4.3.6.Sanal Kaytarmaya İlişkin Tutumlar: Üç Farklı Profil

Anandarajan, Devine ve Simmers, ortaya çıkardıkları çalışmalarında katılımcıları sanal kaytarmaya ilişkin tutumları açısından üç farklı profile ayırmışlardır.

1.4.3.6.1.Profil A:Sanal-Bürokrat

Sanal - Bürokrat profili sanal kaytarmanın mesai saatleri içerisinde gerçekleştirilmemesi gerektiği fikrine sahip internet faydalanıcılarının tutumlarını göstermektedir. Bu profildeki bireylere göre mesai saatleri içinde sanal kaytarma etkinliklerine zaman ayrılması iş yerinde verimsizliğe hatta üretkensizliğe yol açtığı düşüncesi hakimdir. Bu profile dâhil olan ve bireysel olarak internetten yararlanan kullanıcıların, sanal kaytarma faaliyetlerinin bilgisayar ağlarında yoğunluğa ve yavaşlamalara, tehlikelere, gizlilik ve hukuki sorunlara neden olduğunu düşünmektedirler. Birde sanal kaytarmanın teknik açıdan kontrol edilmesi, açık bir politikayla yönetilmesi ve izlenmesi gerektiğini ifade etmektedirler. Sanal - Bürokrat profilini üst düzey yöneticiler ile orta düzey yöneticilerin bir kısmı kapsamaktadır. Kontrolü ve takibi olmayan bireysel internet kullanımının şirket için risk teşkil ettiği ve internetten yararlanmayı yürütmek için sistematik ve objektif bir sistemin bir ihtiyaç olduğunu düşünmektedirler. Bu profil hiyerarşi, kontrol, resmi iletişim ve şirkette belirtilen yazılı politika ve prosedürlere bürokratik ve bilimsel bir bakış açısıyla yaklaşmaya uyumlu bireylerden oluşur (Anandarajan ve Diğ. ,2004:17).

1.4.3.6.2.Profil B:Sanal-Hümanist

Sanal - Hümanist profilindeki bireyler büyük olasılıkla örgüt içinde bireysel olarak internetten faydalanmaya olumlu bir tutum sergilerler. Çalışma hayatı ile özel hayat arasında bir teraziye gereksinim duyulduğunu, örgütteki internet bağlantısının iş ile ilgili ve iş ile ilgisi olmayan faaliyetler arasında belirsiz bir sınır olduğunu düşünmektedirler. Bu bireyler, sanal kaytarmanın pozitif yönlü bir duygusal sonuçları olduğuna inanırlar (Akça, 2013:30). Örgüte ait pozitif duygular, motivasyonu arttırarak verimliliğin artmasına destek olacak şekilde internetten yararlanma potansiyeli sağlar. Sanal kaytarma, bu bireylere göre mola almak ve rahatlamak için gerçekleştirilen bir etkinliktir. Firma yetkilileri personellerinin kendilerine sunulan internet olanaklarını suistimal etmeyecekleri yönünde onlara güvenmelidirler (Anandarajan ve Diğ., 2004:17-18).

Bu profilin gayesi “insan ve ilişki” dir. Sanal - Hümanist profili daha çok, personellerin sosyal ve psikolojik gereksinimleriyle ilgilenir. Bu gruptaki bireyler maliyetlerden çok personellerin mutluluğu huzuru ile birlikte ortaya çıkan örgütsel başarıyı bir kazanç olarak

değerlendirirler (Pfeffer ve Veiga, 1999: 41). Bu profildekiler güvenilir bireyler olarak algılanır ve ağırlıklı olarak uzmanlardan oluşur.

1.4.3.6.3.Profil C:Sanal-Maceraperest

Üçüncü grup profildekilerin bakış açısı, bireysel olarak internetten yararlanmanın personellerin kendisine bırakılması gerektiğini düşünmektedirler. Maceraperestler oluşan boşlukları kendilerinin koydukları kurallar ile doldurmalıdırlar ve kendilerinin lehine durumlara odaklanmalıdırlar. Şirketler interneti motivasyonu ve üretkenliği artırıcı bir unsur olarak görmeli ve personellerinin internette zaman geçirmeleri için onları güdülemelidirler. Bireysel olarak internetten faydalanma, bireylerin hem eğitimlerini hem de iş çevreleri ile ilgili ilişkin bilgi seviyelerini arttırmak için personellere pozitif yönlü bir katkı sağlayabilir. Sanal kaytarma; “yaratıcılığı destekleyen, kabiliyetleri geliştiren ve bilgileri arttıran bir faaliyet” olarak kabul edilmektedir. Sanal kaytarma faaliyetlerini, sanal-maceraperestler kendilerini geliştirmek ve performanslarını yükseltmek amacıyla bir alternatif olarak görmektedirler. Sanal-maceraperestler profilindekiler çoğunlukla girişimci davranışlar gösterirler. Fakat, interneti sadece hem kendini devamlı geliştirmenin bir yolu olarak görmek hem de işlevsel olmayan sonuçları için riske girmeye degecek bir hedef olarak algılamak oldukça iyimser bir tutumdur. Bu profil genellikle terfi etmek için risk almaya açık alt ve orta düzey yöneticileri kapsamaktadır (Anandarajan ve Diğ. , 2004:18).

1.4.3.7.Görev Süresi

Z.Lee, Y.Lee ve Y.Kim tarafından gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, çalışma ortamında bireysel olarak internetten yararlanma sıklığı ve süresinin, o çalışma ortamının mesai saati ile ilgili olabileceği düşünülmektedir. Araştırmaya göre; bir şirkette işe sonradan başlayanlar ile önceden başlayanların bireysel olarak internette tükettikleri vakit dikkate alındığında işe sonradan başlayanların internette daha çok vakit geçirdikleri gözlemlenmektedir. Örgütsel sosyalleşme, örgüte yeni katılanların hangi yollarla değiştirilip örgüte adapte edileceği ile ilgili bir kavramdır (Lee ve Diğ., 2004:28-45).

Örgütsel sosyalleşme, önemli örgütsel değer ve normlar için yeni iş görenlerin uygunluğunu sağlamayı hedeflemektedir. Sosyalleşme iki düzeyde gerçekleşen kişilerarası bir süreçtir. Birinci düzeyde bu değerler, normlar ve beklenen davranışlar hakkında açıklamalar doğrudan olur ve işe yeni başlayan iş gören yönlendirilir. İkinci düzeyde ise, grup normları mevcut iş görenlerin hareketleri ile işe yeni başlayan iş görene dolaylı olarak aktarılır (Reichers, 1987:278-287). Wanous'a göre işyerindeki internette bireysel amaçlar için yararlanılmasına ilişkin örgütsel normların iletimi ve öğrenilmesi dört aşamada gerçekleşmektedir. Bunlar:

- ✓ Sınırların tespiti için denemeler yapma,
- ✓ Konuya ilişkin sınırların netleştirilmesi,
- ✓ Bağlılık ve güven duygusu kazanılması,
- ✓ Kabul edilebilir davranışların oluşmasıdır.

Örgütsel sosyalleşmenin bu dört aşamasının karakteristiği, bir iş görenin mesai saatinin bireysel internet tüketimini neden ve nasıl etkilediğini açıklayabilir. Bu aşamaların her biri sayesinde örgüte yeni katılanların, örgütün kültürü ve kuralları doğrultusunda davranışlarını değiştirdikleri öne sürülmektedir. Bu dört aşama dâhilinde bireyin iş yerinde bireysel olarak internette yararlanmalarına ilişkin sınırları netleştirmek için denemeler yapması beklenmektedir. Bu denemeler ile sosyalleşme sürecinin sonuç aşamasında, bireyde örgütsel güvenilirlik ve bağlılık duygusu olması önerilmektedir. Bu nedenle bireyin şirket tarafından kabul edilebilir ve iş performansı ile ilişkisi olmayan düzeyde bir bireysel internet kullanım düzeyinin olduğu düşünülebilir. Potansiyel sınırları test edilmiş bireylerde erken dönemlerde daha az sanal kaytarma etkinliği gözlemlenebilir. Uzun hizmet süreleri olan kişilerde ise işe yeni başlayanlara göre örgütsel sosyalleşme süreci tamamlandığı için sanal kaytarmanın sıklığı ve süresinin daha az olacağı düşünülmektedir (Polzer-Debruyne, 2008:78).

1.4.3.8.Görev Pozisyonu

İş yerlerindeki alt üst ilişkisi içinde personelin görev pozisyonu, personelinin bireysel olarak internette vakit geçirme süresini etkileyebilir. Buradaki en önemli nokta, bireyin kaynak kullanılabilirliği ve sahip olduğu örgütsel özgürlük derecesinin sağladığı fırsatlardır.

Genel olarak bir hiyerarşi dâhilinde iş görenin bulunduğu seviye, bireyin davranışsal serbestlik ve özerklik derecesini belirtir. Görev pozisyonu ile bağlantılı öngörülen iş özerklik derecesi örgütsel davranışları etkileyebilir (Polzer-Debruyne, 2008:79).

İş tasarım kuramları, özellikle iş zenginleştirmenin bir parçası olarak özerkliğin, bir iş görenin düşünce ve davranışlarını olumlu etkileyeceğini ifade etmektedir. Fakat özerklik etkisi ve iş görenlerin sahip oldukları yüksek görev pozisyonları her zaman örnek iş gören eylemlerine yol açmaz. Konuyla ilgili önceden gerçekleştirilmiş araştırmalar, alt pozisyonlarda yer alan iş görenlerin üst pozisyonlarda yer alan iş görenlere göre sapkın işyeri davranışlarına daha fazla eğilimli olduklarını belirtmişlerdir (Aquino ve Diğ. , 2004:1018).

Diğer yandan bazı araştırmacılar, yetkililer tarafından sapkın bir davranış olarak algılanan bireysel internet kullanımının, orta ve üst düzey yöneticiler için iş verimliliğinden ödün vermeden kısıtlanamayacağını öne sürmektedir (Snider, 2001:105-120). Bu açıdan bireyin olayları yararına yorumlama eğilimi de göz önüne alınarak örgütsel hiyerarşi içerisindeki görev pozisyonunun bireysel internet kullanımı üzerinde etkisi olduğu söylenebilir (Polzer-Debruyne, 2008:80).

1.5.Sanal Kaytarmanın Sonuçları

Sanal kaytarmanın sonuçları; örgütsel ve bireysel etkileri itibari ile iki temel grupta sınıflandırılabilir:Verimlilik kaybı ve İş performansı.

1.5.1.Verimlilik Kaybı

Sanal kaytarma faaliyetleri şirket içindeki verimsizliğin anlamlı bir belirleyicisi olarak düşünülmektedir. Ramayah, sanal kaytarma faaliyetlerini dört gruba ayırmış ve bunlardan bireysel veri indirme, bireysel e-ticaret ve bireysel bilgi arama faaliyetlerinin şirket içindeki verimsizlik ile pozitif ilişkili olduğu bulgusuna ulaşmıştır (Ramayah, 2010:295-301).

Bununla beraber, iş yerlerinde bireysel iletişimin şirketteki üretkenlik ile ilişkisi olmadığı görülmektedir. Buradan da sanal kaytarma faaliyetlerinin verimlilik ve üretkenlik

üzerinde farklı etkilerinin olduğu ifade edilebilir. Ayrıca, yapılan çalışmalar, bağımlılık yapan e-posta kullanımı ve çevrimiçi sohbeti gibi uğraşlar olması ve iş görenler tarafından çok talep görmesinden dolayı iş verimliliği ile negatif ilişkili olduğunu göstermektedir (Bock ve Ho, 2009:124-128).

1.6.2.İş Performansı

Teknolojinin ilerlemesi ile bilgisayarların iş dünyasında yer edinmesi ve iş görenlerin iş performansı ile sergiledikleri gayret arasındaki ilişkiyi kurmak güçleşmiştir (Kidwell, 2010: 545). Başka bir açıdan performans, üretim gerçekleştiren departmanlar da kolayca ölçülebildiğinden gayret-performans ilişkisi, yüksek veya düşük performansı ortaya koymak için kullanılabilir (Akça, 2013:35).

Gayret ve performans ilişkisi tam anlamıyla gerçekleşmediği durumlarda iş görenler büyük olasılıkla yüksek seviyede özerkliğe sahiptir. Bu durumda performans iş görenin beyan ettiği taahhüde bağlı olmaktadır. Bu tarz işlerde taahhüt büyük önem arz etmektedir. Çünkü iş görenin beyan ettiği taahhüt açık ve net bir performans ilişkisi ile birleştirildiğinde iş gören işten çok sanal kaytarma davranışı gerçekleştirebileceğini göstermektedir (Doorn, 2011: 14). Tüm bunların yanı sıra Belanger ve Slyke tarafından ortaya konulan araştırmada, halledilen işin özelliklerine bağlı olarak sanal kaytarmanın pozitif etkileri vurgulanmaktadır. Söz konusu araştırmacılar, sanal kaytarmanın, mevcut bilgilere yenisinin eklenmesi ya da bilginin daha doğru öğrenilebilmesinde bir yol olduğunu vurgulamışlardır (Belanger ve Slyke, 2002: 64-65). Ayrıca sanal kaytarma faaliyetleri, bireylerin bastırılmış veya engellenmiş yaratıcı yönlerini ortaya çıkarmaya hizmet edebilir (Oravec, 2002:60-63).

BÖLÜM II: İŞ TATMİNİ

2.1. İş Tatmini Tanımı

Çalışma hayatı boyunca, tüm çalışanların yaşadıkları mutluluk ve sıkıntılar sonucunda mesleğine, iş arkadaşlarına, çalıştığı firmaya ait gözlemleri ve tecrübeleri bulunmaktadır. Bütün bu yaşanan maddi ve manevi değerlerin sonucunda, çalışanların çalıştıkları yer ve yaptıkları işler sonucunda davranışları belirginleşir (Eronat, 2004:12).

İş tatmini, çalışanların işine yönelik ortaya koyduğu genel tutumdur. Bireyin yaptığı işe karşı davranışı pozitif yönlü veya negatif yönlü olacağı için iş tatmini, bireyin iş tecrübelerinin sonucunda aldığı hazdır (Karadal, 1999:75) .

İş tatmini iki grupta toplanabilir: birincisi niteliksel tatmin ikincisi ise kapsamlı tatmindir. Niteliksel tatmin çalışan personellerin işin farklı niteliklerinden tatmin olma yada tatmin olmama durumudur. Çalışan personellerin iş yerinde fikir sundukları konular yaptıkları işin kendisi, iş yerinde bir üst statüye ulaşma ihtimalleri, yapılan ödemeler, çalışma şartları ve arkadaşları son olarak da yönetimdir. Kapsamlı tatmin ise ortaya konulan hizmetin/ ürünün farklı özelliklerine gösterilen davranışların tamamıdır (Ege, 2000:4). İş tatmini, çalışan bireylerin bedensel ve ruhsal durumlarının yanında zihinsel vaziyetlerinin de bir göstergesidir. Son olarak iş tatmini verilen emeğin karşılığı olarak elde edilen maddi kazanç ile aynı ortamda yer alarak birlikte çalışmaktan memnun olduğu arkadaşlar ve işin tamamlanmış olmasından duyulan mutlu bir hazdır (Bingöl, 1990:201).

Adams' e göre iş tatmini kişinin girdi çıktı oranı sonucunda hissettiği tatmin olarak tanımlanmıştır. Adams, iş görenin aldığı ücretten tatmin, bulunduğu mevkiden memnun, donanımlı çalışan olamak için aldığı eğitim ve deneyim ile iş yerine yararlı olabilmek adına harcadığı emeğin karşısında iş verenin adil olmasını ister aksi durumda ortaya çıkan eşitsizlikten iş görenin tatminsizlik yaşadığı görülmektedir (Ege, 2000:5).

Barnard ve Simon şirketlerin istikrar teorilerinde iş görenin çalıştığı şirketin yararına bir başarı sergileyip şirkete kazanç sağlama katkı iken şirketin çalışana gösterdiği tolerans ise karşılık şeklinde belirtmişlerdir. Bunun sonucunda da çalışanlara sunulan karşılık oranı ne kadar yüksek ise çalışanların iş tatmininin o derece fazla olacağını söylemişlerdir

(Eronat, 2004:13). Sonuç olarak iş görenin şirkete katkıları ile beklentileri arasında ne derece paralel bir olgu olması iş tatminini yükseltir.

Personelin işe olan ilgisi iş verenlerin ve çalışanların psikolojik durumları ile yakından ilişkilidir. 1930'lu yıllardan günümüze kadar, iş ilgisi ile psikolojik durumun aralarındaki farkların içinde bulunduğu durum araştırılmıştır. Personellerin işe olan ilgisi ile psikolojik sorunların arasında bir bağ olup olmadığı incelenmiş ve kimi yazarlar bu iki durum ile ilgilenererek iş tatmini ve personel devir hızı konularına değinmişlerdir (Erkenekli, 2000:23).

2.2. İş Tatmininin Önemi

İnsanlar yaşamının en uzun noktasını iş yerinde geçirmektedir. Gerçekleştirdiği işlerden tatmin olmayan kişi ömrünün her alanında gerçekleştirdiği bütün faaliyetlerde de yaşananların tesirinde kalır. İş memnuniyeti personelin psikolojik durumunu iş uyumu ile bağdaştırır ise, işinden tatmin olmayan kişiler bunalım içinde kalırlar (Erkenekli, 2000:24). Stres insan sağlığında kardioloji ve gastrointestinal rahatsızlıklara sebep olabilmektedir (Yüksel, 1990:3).

İnsan ruhu sosyal veya maddesel yaşamlar çerçevesinde dışsal etkilere son derece açık bir yapıya sahiptir. Profesyonel üst düzey idareciler personelin iş tatmini 3 farklı bağlamda ele alırlar. Bunlardan birincisi tatmin olmayan çalışan işten kaytarır ve her an iş yükünden kaçınmanın yollarını arar. Bu durum karşısında işletme istihdam açısından büyük sıkıntılar çeker. İkincisi ise iş verimi yüksek düzeyde olan personel daha mutlu, huzurlu, sağlıklı bir yaşam sürer. Üçüncüsü, iş memnuniyeti içerisinde olan çalışan mutlu tutumu ile hem iş yerinde sosyal yaşamında hem de ailevi bireyler içerisinde daha mutlu yaşarlar. Bu kişilerin yaşama karşı sosyal çevrelerine karşı yani tüm üçüncü şahıslara karşı pozitif bir tutum içerisinde yer alır. Yaşama daha etkin, zinde ve optimal düzeyde bir bakış açısı ile bakarlar (Şenses,1999:67).

Personelin, iş yerinde verimli bir çalışan olmanın önemine ilişkin görüşlerden bahsedilecek olursa; kişiler çoğunlukla insanlar tarafından değer verilmesini isterler. Psikolojisi yüksek derecede negatif olan bireyler işinden tatmin olamaması sebebiyle mutsuzluk yaşar ve bu durum karşısında hayata, yaşama karşı başarısız olurlar. Çalışmak bireylerin odaklandığı önemli durumlardan birisidir. Çalışmayan bireyler belirli bir süre sonra kendilerini mutsuz hissederler. bu nedenle işe sahip olmayanlar mutluluğu algılayamazlar. Her ne kadar

ihtiyaç odaklı paraya, gereksinim duymasalar da vakit ve zaman geçirme amaçlı mutlu olabilmek adına çalışmayı tercih ederler. Çünkü her hangi bir işte istihdam yaratmayan bireyler belirli bir süre sonra düşünsel olarak yetersiz kalabilirler. Çalışma ve sosyal hayat birbirleri ile yakından ilişkili faktörlerdir. Kendilerini tatmin etmeyen sıra dışı bir işte çalışmayanlar hayattan da zevk alamazlar. Sonuç olarak işten tatmin olamayan birey çalıştığı birimden soğuya bilir, psikolojik etkinsizlik içerisine girebilir (Eronat, 2004:16).

Çalışma hayatında yöneticiler çalışanlarının işlerinden tatmin olup olmadıkları ile pek fazla ilgilenmemektedirler. Bu yüzden de yapılan araştırmaların sonucundan anlaşılacağı gibi işten ayrılma eylemi, işe vaktinde gelmeme ve sık sık tekrarlanan devamsızlıklar işinden memnun olmayan bireylerin sergilediği davranışlardır. Bu sebeple iş yerleri ve yöneticilerin iş görenin işinden ne derece tatmin olduğu ile yakından ilgilenmelidirler. İş tatmini araştırmalarının şirketlere; iş görenlerin sıkıntılarının belirlenmesi, şirket içerisinde meydana gelen olumsuzlukların önüne geçilmesi yönetici ve yönetilenler arasında pozitif bir iletişimin ortaya konması, işin sürekliliği ve çabuk işten çıkmanın olası nedenlerini açıklanması hem işletme hem de personel açısından olumlu bir etkiye sahip olacağı düşünülmektedir (Karadal, 1999:77).

İş tatmininin tespit edilebilmesi için çalışanları günlük olarak izlemek gerekir. Yönetimdekiler ikili görüşmeler ve görsel izlenimleri ile yakından takip etmelidir. Sadece bununla kalmayıp işletme içerisindeki veri olarak tutulan kayıtlarda bir done olabilir. Sonuç olarak iş performansı verimlilik işin bitirilmesi psikolojik motivasyon işten kaytarma iş kazası raporları bunlara örnek olarak gösterilebilir (Titiz, 1991:10).

2.3. İş Tatmininin Faktörleri

İş tatmininin faktörleri altı başlık altında açıklanmaktadır. Bunlar; işin kendisi, ücret, terfi olanakları, çalışma koşulları, yönetim, çalışma arkadaşlarıdır.

2.3.1. İşin Kendisi

İş gören, ortaya koyduğu çalışmadan mutlu olmalıdır ve kendini işin içerisine dahil etmelidir. Örgütte çalışmaktan mutlu olmanın simgesi ise iş görenin verdiği görevi

fazlasıyla başarılı olarak beklenilenin üzerinde bir standartla gereksinimlere karşılık veren bir mal yada hizmet ortaya koymanın verdiği hazdan ibarettir (Titiz, 1991:11).

Fakat çalıştığı iş yerini, iş arkadaşlarını, işinden memnun olan bir insanın ortaya koyduğu mal yada hizmet kişiye mutluluk verir. Kişinin tatmin olmasına neden olur. Fakat iş gören gerçekleştirdiği işin koordinasyonunda, kontrolünde kabiliyetlerini ortaya koyarak işten maksimum düzeyde verim almasını sağlamış ve iş görenin elde ettiği başarıyı pozitif düzeyde etkilemeye katkı sağlamıştır (Çakar, 1997:69).

Gerçekleştirilecek olan iş, iş görenin bilgisi ve deneyiminden faydalanmaya ne düzeyde ihtiyaç duyuluyorsa iş gören o düzeyde yüksek oranda fayda sağladığını hissedecek ve örgüt içinde kendisine duyduğu güven artacak daha fazla üretken hale gelecektir. Seçeneklerin çok olması sıra dışılık ve işte meydana gelen rekabet yüksek düzeyde iş tatminine sebebiyet vermektedir (Cesur, 1998:40).

2.3.2.Terfi Olanakları

Örgüt içerisinde yükselme durumları çalışanların iş memnuniyetini aldıkları ücrete göre yüksek oranda etkilemektedir. İşçiler genel anlamda iş aktini yerine getirdikleri yerde yüksek fayda sağlayarak bunun bir sonucu olarak da bir üst basamağa yükselmeyi beklerler.Yükselmek kişinin kazancını hem maddi hem de manevi (sosyal anlamda) insanlar arasındaki bulunduğu konumu pozitif odaklı etkilemektedir (Karadal, 1999:83). İş yerinde bir iş görenin yükselmesi bireyi fazla emek sarf etmesine ve fazla ücret almasına sebep olur böylece işinden tatmin olması sağlanabilir. Yeni işe başlayan işçi örgüte yeni başladığında o iş yerinde bulunduğu durumdan, bir üst kademeye yükselme durumunun olup olmadığına ve kazancının da değişmeyeceği duygusuna kapıldığında, iş yerinde hizmetine karşılık mutsuz bir durum içerisine girebilir (Erdoğan, 2002:48).

2.3.3.Ücret

Ücretin iş görenlerdeki önemi sadece ekonomik bir kazanç değil iş yerinde geçirdiği vakit, harcadığı zaman, verdiği emeğin bir bedeli olarak kabul edilmektedir. Bu yüzden de iş tatmininde doğrudan etkisi olan en önemli faktörlerden bir tanesi ücrettir(Eğimli, 2009: 41).

İş görenlerin adil, eşit bir şekilde ayırım yapılmaksızın ödüllendirilmesi bireylerin iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir. Kendisine verilen işi yapan kişinin elde edeceği ücrete ilişkin beklentileri de bulunmaktadır. Ancak söz konusu ödül olunca beklenti daha sınırlıdır. İş en iyi şekilde ortaya koyacak olan kişi her zaman ödül beklememektedir. İş yerlerinde gerçekleştirilen işe karşı ortaya konan emeğin ödüllendirilmesi ile oluşan başarı sistemi, ödülü hak edenlerin iş tatmini seviyelerini arttırırken diğer çalışanları da başarıya teşvik edecektir. Başarı değerlendirme sisteminin yetersiz veya hatalı olması halinde, hak edenin yanında hak etmeyen de ödüllendirilmesiyle başarılı olduğuna inanan iş görenlerin iş tatminleri olumsuz yönde etkilenecektir (Berber, 2011; 39).

Maaş işçinin örgüt içerisinde hizmet vermesi sonucunda almış olduğu maddi bedeldir. Ücretin işçiler için önemi elde etmiş olduğu nakitten ibaret olmadığı kişi aldığı bedele para olarak değil başka anlamlarda düşündürmesi önem arz etmektedir. İşçiler verilen ücret ile işverenlerin kendilerinin performansı konusunda ne düşündüklerini anlamaya çalışmaktadırlar. Çalışanlar aldıkları ücretin iş zamanının da harcadıkları emekle maddi ve manevi olarak dengeli bir şekilde olmasını beklerler. Kişinin iş tatmini düzeyi iki şekilde açıklanabilir; birincisi hizmet bedelinin (ücret) yükselmesidir. İşçinin aldığı bedel düşük olduğu takdirde işe karşı olumsuzluk doğurur. İkincisi ise aynı iş yerindeki diğer personellerin almış oldukları ücretlerin farklılık arz etmesi bununla birlikte iş verenin işçiye karşı hangi konuda olursa olsun ücret konusunda da dengeyi koruyabilmesidir.

2.3.4.Çalışma Koşulları

İş yerlerindeki çalışma koşulları iş görenlerin üretkenliğine, motivasyonuna ve başarısına doğrudan etki etmektedir. İş tatmini sağlanmış olan iş görenlerin üretkenliği, performansı ve motivasyonu yüksektir. Ayrıca iş yerinin mevcut durumunun fiziki özellikleri (aşırı sıcak yada soğuk olması, çok fazla dikkat gerektirmesi, yetersiz ışık veya parlaklık, gürültü ve tehlikeli olması vs.) iş görenin işini, iş yerini, çalışma arkadaşlarını sevmesinde ve işine konsantre olmasında etkilidir. İş görenin bedensel baskılar hissederek gerilmesi iş tatminsizliğine yol açar. Bu yüzden iş yerinin fiziksel çalışma koşulları kötü / olumsuz olmaması gerekmektedir (Eğimli, 2009: 41-42).

Bu konuların dışından bakarsak işletmenin dekor ve mimari düzeni de işçinin verimini etkileyen faktörlerden bir tanesidir. İşçi iş yerinde sanki kendi evinde imiş gibi huzur bulacağı bir ortamda hizmet vermek istemektedir. Bu ortamı bulmak işçiyi performans

olarak rahatlatır. Kendisini rahatsız eden ve bir an önce mesai saatinin sonunu beklettiren bir çalışma ortamı ile karşılaştıklarında performans ve verim düşüklülüğü ile tatminsizlik yaşamamalıdır (Çakar, 1997:71-72).

2.3.5.Yönetim

İşletme sahibinin veya sorumlu müdürün personele karşı üslup ve davranışı iş verimini iki türlü etkilemektedir; ilki işçiye yönelik olma ve vermiş oldukları somut kararlara müdahil olmaya izin vermeleri. En önemlisi işverenin çalışan personel ile hem kişisel sorunları hem de işle ilgili sorunlar konusunda yardım ve destekte bulunarak çözüm araması işe olan memnuniyeti olumlu derecede etkilediği gözlemlenmiştir. Çalışan örgüt içinde alınan kararlara katılarak düşüncelerine yer verilmesi kişinin işine, mesai arkadaşlarına ve iş verenlerine pozitif yönlü duygular geliştirmesini kendisine ve iş yerine olan güvenini arttırmasını bu sayede de iş tatmininin yüksek olmasını sağlayacaktır. Örgütlerdeki yöneticilerin, çalışanlarının alınan kararlara farklı fikirler sunması inovasyon ve farklılık yaratacak düzenlemelere katkı sağlaması iş tatminini olumlu düzeyde etkilemektedir (Erenekli, 2000:26-27).

Uygulamalara katılarak farklı fikirler ortaya koyan iş görenin mutlu olması iletişimde kullanılan materyallerle bağını iyi kurması ile oluşur. Ancak iş gören ve iş veren aralarında herhangi gizli bir durum olmaması açık bir şekilde ifade edilerek taraflar arasında güven ortamı tescil edilmiş olur. Çünkü işletme düzeni ast üst ilişkisi olarak anlaşmazlıklara sebep olan sürekli durum söz konusudur. Güvenin oluşması ile bu durum iş verimine fayda sağlamış olur (Poyrazoğlu, 1992:42).

İş verenlerin iş görenlerin çalıştığı iş yerinde tatmin olmalarında önemli bir etkisi bulunmaktadır. İş verenlerin astlarına karşı ilgisi ast üst ilişkilerinde kurulan iletişimde, üstün ortaya koyduğu güven ve mevcut durumu izah etmeye hazırlıklı olması ve üstün astın düşündükleri ve hissettikleri ile ilgilenmesi iş tatminini çok daha kolaylaştıracaktır. Yapılan bir araştırmada çalıştığı kurumdan memnun olanların % 97 'si üstünün kendisini sadece bir iş gören gurubunda değil, öncelikle yaşanması gereken standartlarda bir hayat sürdüren kişi olarak düşünmesi ve bunu iş görenine hissettirdiğini ifade ederken, çalıştığı kurumdan memnun olmayan iş görenlerin sadece % 33'ü üstlerinin kendilerini bir iş gören

olarak değil de normal standartlarda yaşayan kişi olarak düşünüldüğünü ifade etmişlerdir (Ege, 1990:57).

Örgüt içinde iyi bir iletişim, bireyler arasında dayanışma ve bireylerin yönetime güven duygusunu da ön plana çıkartmaktadır. Gerçekleştirilen araştırmalarda iyi bir haberleşmenin, iletişimin olmamasının iş tatminsizliğini meydana getirdiği ve buna karşılık haberleşmenin yeterli olduğu zamanlarda da iş tatmininin olduğu görülmemiştir(Ege, 1990:57).

2.3.6.Çalışma Arkadaşları

İş yerlerinin organizasyon durumuna göre geliştirilmiş bir iletişim sistemi ve örgütsel işleyişi bulunmaktadır. Çalışan sayısı az olan bir iş yerinde ilişki sistemine girmeden tek başına iş gören kendisi işi yapabilmektedir. İş görenler ortaya koydukları emek karşılığında sadece ücret veya gözle görünür bir başarı beklemezler. Bunların yanı sıra uyum içinde çalışacağı takım arkadaşları isterler (Karadal,1999:83).

Çalışan bireylerin gün içerisinde yaşamlarının büyük bir kısmını iş yerlerinde geçirmeleri sebebiyle bireyin anlaşabildiği mesai arkadaşları ile sosyalleşmesi de gerekmektedir. Bu yüzden de kendilerini destekleyen dostları ve yanında olan iş arkadaşlarının bulunması çalışanların iş tatminini yükseltmektedir. Çalışanlar birbirleri ile fazla iletişimde bulunurlarsa iş yerlerinden ve görevlerinden de memnun olmaktadır (Ege, 1990:59).

İş yerlerinde çalışan iş görenlerin birbirleri ile olan ilişkileri ve iletişim güçleri de önemlidir. İş görenler eğer kendi aralarında sözlü veya sözsüz iletişimde sıkıntı yaşamadan kendilerini birbirlerine ifade edebiliyorlar ise ortak hedefler doğrultusunda birlik oldukları görülmektedir. Fakat mesai arkadaşları arasında utangaçlık, baskı, cesaret eksikliği ve güvensizlik var ise; sormak istedikleri sorularda kısıtlanma yada sorulan soruları yanıtlamada özgür bırakılmama gibi durumlar olduğunda iş yerinde yanlış anlaşılmalara ve huzursuzlukların yanı sıra stres dolu gerginliklerin yaşanması beklenen bir durumdur. Bu durumda kişilerde işinden tatmin olmama olgusunu ortaya çıkarmaktadır (Sabuncuoğlu, 1978:96-97).

İnformel örgüt, işletmelerde biçimsel ilişkiler esasında görünenin aksine çok daha fazla karmaşık sosyal ilişkiler içermesi durumudur. Bu örgüt çeşidi iş görenlerin işlerinden

tatmin olup olmamalarını yakından ilgilendirmektedir. İşletmelerde oluşan gruplarda informal ve formal ilişkiler bir arada bulunmalıdır. İşletmelerde yer alan sosyal ilişkiler ve iletişimin formal olmayan durumu zamanla ilerler ve işletmenin formal yapısına uygun hale gelerek çalışmaya başlar. Böylece işletmenin iş akımları güçlenir ve iş akış şeması hatasız, zamanında işlerin gerçekleştirilmesine etki eder. (Eronat, 2004:20). İnfornel ilişkiler, grup içerisindeki kişilerin duygu akışı ve duygu transferini arttırmakta, bunun sonucunda sevgi, anlayış, birlik,beraberlik ve dayanışma örgüte hakim olabilmektedir. Kısmen de olsa bu durum grup içerisinde yer alanların özgür hareket etmelerini sağlar ve bu ilişkiler sonucunda örgütün sert, katı bürokratik yapısının baskısını hafifletme olanağı sunar. Bu durum sonucunda da herhangi bir olumsuz gelişme ve zorluklarla mücadele etmek ortak bir direnç ve mücadele ruhu ortaya koyabilmektedir (Memduh ve Saylık, 2012:7).

İş görenlerin büyük çoğunluğu iş yerlerine girdikleri andan itibaren farklı sosyal gruplara girmek için çalışırlar. İş yerleri ikili ilişkilerin yürütüldüğü, informal gruplarla doludur. İnfornel gruplar bir yandan iş görenlerin yüz yüze iletişim kurma gereksinimlerini giderirken, bir yandan da iş görenlerin birbirlerine gerektiği durumlarda maddi ve manevi destek olmalarını sağlarlar. Herhangi bir çalışma gerçekleştirilmeden meydana gelen bu gruplar iş görenler arasında bir bağlılık oluşturulmasını sağlar. Bunun yanında informal grupları, bireylerin duyguları ve davranışları üzerinde etkisibüyük olduğundan, bireyin verimliliğini ve tatmin düzeyini belirlemede önemli bir unsurdur (Kutaniş ve Bayraktaroğlu, 2012:3).

İş görenlerin çalıştığı iş yerlerinde işi tamamen bitmiş durumuyla görmeleri de işlerinden tatmin olmalarını sağlayacaktır. Bu yüzden yarı kalifiyeli bir iş gören her gün geldiği iş yerinde çok az derecede tatmin olur ve işine başarı ve gurur duygularıyla sahip çıkamaz. Ancak işi gerçekleştirirken çevresindeki diğer iş görenler ile güçlü bir iletişim kurarak işinden duyduğu tatminsizlik düşüncesinden sıyrılabilecektir. Mesai saatleri içerisinde kendisine yakın hissettiği iş arkadaşları ile konuşur ve rahatlar (Eronat, 2004:21).

2.4.İş Tatminsizliği ve Çalışanların Davranışları

İş yerlerinde iş tatmini seviyesinin düşük olması o iş yerinde durumların kötüye gittiğini göstermektedir. İş tatminsizliği duygusal ve sinirsel rahatsızlıklara yol açabilmektedir.

Bazen ruhsal ve davranışsal bozuklukların sebebi iş tatminsizliğinden kaynaklanırken; bazen de halkın ahlaki yapısı ve kültürel yapısı ile uyuşmayan davranışlarında iş tatminsizliğinden kaynaklanmaktadır. İş görenlerin iş yerlerinden memnun olmaması sonucunda yaşadıkları başlıca sorunlar uykusuzluk, iştahsızlık ve duygusal açıdan yıpranmadır. Bunun sonucunda da iş görenler birlik olup sendikal hareketler sergilemekte ve iş yerinde verimi düşürecek tepkiler ortaya çıkmaktadır (Karadal, 1999:85).

Şikayetlerin yükselmesi ile çalışanların işlerine devamlılık seviyesinin düştüğü, iş yerine geç kalma ihtimalinin ise fazlalığı ve bunlar sonucunda işgücü devrinin yükselmesi gibi durumlar meydana gelmektedir (Berber, 2011;42). İş yerinden ve yaptığı işten tatmin olamayan kişilerin diğer çalışma arkadaşlarını da olumsuz yönde etkiledikleri görülmektedir. Böylece iş yerlerinde motivasyonu düşmüş işinden tatmin olmayan insanlar yer almaktadır. Bunun sonucunda da huzursuz ve verimi, üretkenliği düşmüş bir çalışma ortamı meydana gelmektedir(Eronat, 2004:22).

2.4.1. Personel Devri: İşgücü Devri

İşletmeye katılan ve işletmeden ayrılan işgücü hareketine işgücü devri denir. İşveren ve iş göreni bir araya getiren kurum işgücü devrini açıklarken "işçi devri, işyerinde, istifa, terk, işten çıkarılma ve işe alınma neticesinde çalışanların sayısında meydana gelen değişikliklerdir" ifadesini kullanmışlardır(Erdoğan, 2002:2).

İşletmelerde işgücü devrinin iki çeşidi bulunmaktadır bunlar; istekli ve isteksiz işgücü devridir. Eğer ki çalışanlar kendilerinin gönül rızası ile işten ayrılıyorsa işgücü devri istekli ancak işverenler tarafından görünen veya görünmeyen sebeplerle işten ayrılması sağlanıyor ise de isteksiz iş gücü devri söz konusudur. İsteksiz işgücü devri çoğu zaman kronik hastalık, geçici veya kalıcı sakatlanmalar gibi sebeplerle iş görenin üretkenliğini etkilemesinden dolayı gerçekleşir. İş görenler eğer çalıştığı yerin kurumsal etmenlerinden veya iş verenlerin durumlarından kaynaklı olarak ayrılırsa İstekli işgücü devri gerçekleştirirler. Birde iş görenlerin iş gücü devri yaşamalarındaki etmenler arasında daha iyi koşullara sahip bir iş olanağının olduğu yeri tercih etmek istemeleri, daha iyi çalışma şartları ve ücret gibi özelliklerle de yakından ilgilidir (Cesur,1998:82).

Bir işletmedeki iş görenler kişisel, şirketsel ve çevresel etmenlerin etkisiyle bulunduğu statüsünü, yaptığı işi değerlendirerek çalıştığı yerden ve yaptığı işinden tatmin olup

olmadığının inancına varır. Bunun sonucunda eğer işinden tatmin duymuyorsa çalıştığı yerden uzaklaşmanın yollarını arar ve daha kazançlı yada çalışma koşulları daha iyi olan farklı bir şirket bulmaya çalışır. İş görenin çalıştığı kurumdan daha iyi kriterleri olan firmaların olması kişiyi yeni iş bulmaya iter. Sonrasında da iş gören bulduğu kriterlerle bulunduğu yerin kriterlerini kıyaslar ve işten ayrılmaya yada devam etmeye karar verir. (Ege, 1990:71).

İşletmeler tarafından işgücü devri çok fazla tercih edilen bir durum değildir. Çünkü iş gücü devri beraberinde maliyetleri de artırmakta ve verimliliği yavaşlatmaktadır. Ayrıca yeni iş görenler bulmayı ve onların eğitimi için hem zaman kaybı hem de iş yerinin verimliliğine olumsuz etki eder. Bu olumsuz durumların yanı sıra işletme de kalan diğer iş görenlerde de karamsarlık ve kararsızlık düşüncesi ortaya çıkacaktır ve işten ayrılan iş görenlerinde sorumluluğunu almak zorunda kalacaklardır (Güney, 1994:17).

İş yerlerinde maliyetten başka önemli olan öğelerde vardır. Eğitim sürelerinin uzaması ile kısa ve uzun vadede planlanan programlarda da eksiklikler görülür. İş yerinde çalışmaya devam eden diğer iş görenler fazla mesai yapmak zorunda kalabilir ve işe yeni başlayan iş görenlerde bilgi, tecrübe eksikliği de iş gücü devrinin olumsuz sonuçları arasındadır. Bu sorunların yaşanmaması için iş verenlerin iş görenleri takip edip ayrılma niyetlerini hissedip önlem almaları iş gücü devrini önlemeyi kolaylaştırır. İş görenlerin işlerinden tatmin olmayışı ile iş gücü devri arasında kuvvetli bir ilgi vardır. Bu yüzden de iş görenlerin iş tatminine gereken önem verilmeli, tatminsizliğe yol açacak kriterler önceden fark edilip önlenmeye çalışılmalıdır (Erdoğan, 2002:11).

2.4.2.Devamsızlık

Devamsızlık, çalışanın mesai saatleri içerisinde iş yerinde bulunmamasıdır. Devamsızlık faktörü de iş gücü devrinde olduğu gibi iş yeri açısından istenmeyen bir durumdur. Çünkü iş yerlerinde verimliliği ve üretimi düşürecektir. Bu durumunda sıkça tekrarlanması demek, iş yerinde ciddi oranlarda zarara sebebiyet vermektedir (Eren, 1989:215).

Devamsızlık çalışanlar için küçük bir sorun olarak algılanabilir ama şirket içerisinde bir işin belirli zaman dilimleri içerisinde tamamlanması gerekiyorsa o iş ile ilgilenen en az bir veya iki kişinin işe gelmemesi işin zamanında tamamlanamamasına neden olacaktır. Bu durumda işyerleri açısından büyük sorunlar teşkil etmektedir. Özellikle Kobi'ler de çalışan

sayısı büyük firmalara oranla daha az olması sebebiyle devamsızlık Kobileri büyük işletmelere göre daha fazla olumsuz yönde etkilemektedir. İş görenler arasında da devamsızlık yapanların üretkenliği ve verimi düşük olmasının yanı sıra birlikte çalıştıkları iş görenlerinde motivasyonunu düşürmektedirler (Cesur, 1998:83).

Yapılan çalışmalara göre işinden memnun olmayan çalışanlar memnun olan çalışanlardan daha çok işe devam etmemeye meyil vererek daha fazla devamsızlık gerçekleştirmektedirler. Tatmin olmayan çalışanların belirli süre diliminde hem işe geç gitme hem de tüm mesai günü devamsızlıkları olabildiğince fazladır (Cesur, 1998:84). Ortaya konulan araştırmaların sonucunda grup dayanışması gerektiren görevlerde bireysel faaliyet göstererek çalışılması gereken işlere göre daha az devamsızlık gerçekleştirilmektedir(Titiz, 1991:18). Bireyin iş yerindeki diğer iş görenlerle olan uyumu ile anlaşabiliyor olmaları ile iş yerine geç gitme, iş yerine düzenli olarak devam etmeme gibi davranışlar arasında bir ilişki saptanmıştır (Titiz, 1991:31).

Aynı ortamda çalışmak zorunda olan ve birbirleriyle anlaşamayan iş görenler devamsızlığa daha çok meyil vermektedirler. Devamsızlığı engelleyebilmek için üstlerin astlarla ikili görüşmeler yapmaları ve devamsızlıklarının asıl sebeplerini öğrenmeye çalışarak, öğrenilen sonuca göre devamsızlığı önleyici tedbirler almak için stratejiler geliştirmeleri faydalı olacaktır. Bu şekilde işgücü devri de en düşük seviyeye düşürülebilir (Eren, 1984:222-223).

2.5. İş Tatminini Arttırmaya Yönelik Uygulamalar

İş tatmini konusunda gerçekleştirilen çalışmaların büyük bir bölümünü iş tatmininin ölçülmesi oluşturmaktadır. İş yerlerinin örgüt psikolojisinin ilk yıllarında iş görenlerle kurulan iletişim ve açık uçlu sorular ile araştırılan bu konu zamanla standart ölçme araçlarıyla araştırılmaktadır. Bu durumun temel sebebi iş tatmininin çok boyutlu olmasıdır. Mesela bir iş gören, mesai arkadaşlarından ve yaptığı işten aldığı sorumluluktan tatmin olabilir lakin iş verenden ve işletmenin kriterlerinden tatmin olmayabilir (Ergin, 1997:26).

2.5.1.Puanlama Ölçekleri

Çalışanların iş tatmin seviyelerini ölçmek için en çok başvurulan ölçme yöntemlerinden biri puanlama ölçekleridir. Bu yöntemde bilgiler homojen bir şekilde kullanılır ve sayısal ifadeler elde edilir. Puanlama ölçekleri, kendi aralarında üçe ayrılmaktadır.

2.5.1.1.Minnesota Tatmin Ölçeği

Minnesota tatmin ölçeği 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından geliştirilmiştir. 1985 yılında Aslı Baycan tarafından bu ölçek Türkçe'ye çevrilmiştir. Bu ölçek iki farklı form şeklinde ayrı ayrı kullanılmaktadır. Bu formlardan bir tanesi 100 soruluk uzun ve diğeri de 20 soruluk kısadır. Her bir ifade hiç memnun değilim, memnun değilim, kararsızım, memnunum, çok memnunum şeklinde beş aşamalı Likert tipi ölçekle değerlendirilmektedir (Keser, 2006:150-151).

İlk olarak çalışanların işlerinin genel yapısı ve işlerinin tatmin sağlayan yönleri analiz edilir. İş tatminini ve tatminsizliğini oluşturan etmenlerin her biri bir ölçüm kriteri olarak algılanıp, bu kriterlere bağlı olarak ölçek geliştirilmektedir. Cevaplayıcı kendine uygun olan bölümü işaretler ve sonuçta işin tatmin yaratan yönleri, çalışanların işten aldıkları tatmin, işin tatmin yaratmayan yönleri belirlenir (Erdoğan, 1996:258).

2.5.1.2.Kritik Olay Yaklaşımı

Kritik olay yaklaşımı, işyerindeki kritik olaylardan faydalanarak iş tatminini ölçme şeklidir. Herzberg tarafından 1959 yılında kritik olay yöntemi, geliştirilmiştir. Herzberg'in çalışmalarında izlediği yol, iş görenlerin kendilerini işten tatmin eden durumları tanımlamanın yanı sıra tatminsizliğe neden olan durumları da açıklamalarını istemektedir. Daha sonrasında ise bu durumların içeriği incelenmiş ve bunlardan hangilerinin çalışanın tepkisine yol açacağı belirlenmiştir (Özkalp ve Kirel, 2010:121).

Kritik olay yaklaşımının faydalarından biri, cevaplayanların kendilerini daha rahat hissetmeleri, düşüncelerini daha rahat ve tam olarak ifade edebilmeleridir. Minnesota ölçeğinde olduğu gibi soruları cevaplayanları yönetmek veya cevaplarken herhangi bir

etkiye maruz bırakmamaktadır. Soruları cevaplayan bireyler anketin kategorileri veya yapısı ile sınırlı değildir. Bu faydasının yanında kritik olaylar tekniği ile ölçüm zaman alıcı olmaktadır. Yorumların ve tepkilerin objektiflikten uzak kalma olasılığı bulunmaktadır. Soruları cevaplayan çalışanlar araştırmacıya onun duymak istediği sonuçları vererek yanılığa sebep olabilmektedir (Erdoğan, 1996:260).

2.5.1.3.İş Tanımlayıcı Endeks Yaklaşımı

Smith, Kendal ve Hulin tarafından 1969 yılında iş tanımlayıcı endeks yaklaşımı tanımlanmıştır 1985 yılında ise JDI Araştırma Grubu tarafından geliştirilmiştir. Toplam 72 sorudan oluşan ölçekte sıfat ya da kısa paragraflar bulunmaktadır. Deneklerin her bir sıfat ya da paragraf için evet, hayır ya da bilmiyorum şeklinde cevaplamaları istenmektedir (Keser, 2006:151).

Smith, Kendal ve Hulin, iş tatminini etkileyen, beş farklı iş boyutunun varlığını açıklamışlardır. Bunlardan ilki işin kendisi, çalışılan işin farklı olması iş görene öğrenme şansı sunarken, ikincisi iş görenler arasında adil ücret, üçüncü boyut terfi alma durumu sonraki boyut yönetim ve sonuncu boyut ise mesai arkadaşlarının teknik ve sosyal anlamda destek olmaları yer almaktadır (Ergin, 1997:26).

2.5.2.Anket Yöntemi

İş tatmini anket yoluyla ölçüldüğünde, anket doğrudan uygulanır. Şirketin idari birimi çalışmalara destek olur ve çalışma yönetimin, çalışanın gereksinimlerini hedef alarak yapıyorsa, anket sonuçları işletme tarafından dikkate alınarak uygulanabilirse faydalı sonuçlar elde edilir. Anket yöntemi ile araştırma yapmak ilk olarak yöneticilere, iş görenlerin iş tatmini hakkında bilgi verir. Yapılan araştırma sırasında ise öğrenilen ek bilgiler sayesinde şirketteki özel tatmin unsurları veya tatminsizlik sebepleri ortaya çıkar. Anketin hazırlanması, uygulanması ve yanıtların değerlendirilmesi aşamasında anket yöntemi şirket içindeki iletişimi de arttırarak kolaylaştırmaktadır. Anket sorularını cevaplayan çalışanların kimileri için anketler duyguları ifade etme aracıdır. Anketi cevaplayarak bir anlamda içlerini dökmüş olurlar. Yöneticiler için ise anket çalışanlarının yararına bir şeyler yapmanın delilidir. Bu ve benzeri yararlı çalışma sürecinin sonucunda

Çalışanların idari birime olumlu ve pozitif yönlü bakmaları mümkün olabilmektedir (Erdoğan, 1996:263).

Oluşturulan anketteki soru tipleri açık ve kapalı uçlu olarak iki Şekilde sınıflandırılır. Hazırlanan sorular herkes tarafından anlaşılır, net, kısa ve konuyla ilgili olmalıdır. Anket soruları, posta yoluyla yaptırılabilceği gibi, yüz yüze ve toplu halde de uygulanabilir. Ancak posta yoluyla anket toplama yönteminin diğer yöntemlere göre riskli olduğu,çalışmanın sağlıklı yürütülebilmesi açısından sakıncaları olabileceği n görülmektedir. Yüz yüze uygulama yönteminde, anketi dolduran birey karşıyndakine soruları sorarak cevap kağıdına kendisi işaretler. Toplu halde uygulama yönteminde ise uygulanacak bireyler bir araya toplanarak sorulara cevap vermeleri beklenir. Anket sorularına cevap vererek birey, işin Şartlarından ve işinden duyduğu memnuniyeti belirterek iş tatmininin llmesine kolaylık sağlaması açısından yardımcı olur (Saylan, 2008:24).

2.5.3.Mülakat Yöntemi

Mülakat yönteminde çalışanlar ile bireysel mülakatlar yapılır. Mülakatta yer alan sorular daha öncesinden hazırlanmış kalıplaşmış olabileceği gibi doğaçlama kalıplaşmamış sorular Şeklinde de olabilir. Mülakat yönteminin faydası araştırmacıya derinlemesine düşüncelerini ifade ederek ayrıntılı bilgi alma fırsatı sunmasıdır (Özkalp ve Kirel, 2010:121).

Mülakat yöntemi ile iş tatmininin ölçülmesi, olayın detaylı analizine imkân sağlar. Anketi yanıtlayan kişi, araştırmacının daha ayrıntılı olarak analiz etmek istediği bir konuya değinirse, mülakatı yapanın ek sorunlar sorması ve konuyu çok boyutlu hale getirmesi olanaklıdır. Mülakat yönteminde araştırmacının değerlendirme yaparken objektif olması gerekmektedir. Soruların kişilere sorulma tekniği ve yanıtların doğru kaydedilmesi elde edilen bilgilerin doğruluğunu etkileyecektir (Erdoğan, 1996:263).

2.5.4.Davranış Gözlenmesi Yöntemi

Bu yöntemle çalışanların, kendi doğal çalışma ortamlarında bir gözlemci tarafından davranışlarının belirlenmesi yoluyla iş tatminlerinin ölçülmesi sağlanır. Çalışanlar, kendi

doğal ortamları içinde olduklarından daha objektif bir ölçüm sağlanabilmektedir. Gözlemci ile gözlenen arasındaki fiziki yakınlığa ve ilişkilere göre iki tür gözlem vardır. Bunlar gözlemcinin gözleneni bir yüzü aynalı deney odalarında gözlemlediği *dışarıdan* gözlem ve gözlemcinin gözlenenlerle birlikte olduğu, onlardan biri gibi hareket ettiği *katılarak* gözlemdir. Ancak katılarak gözlemede önemli bir nokta gözlenenlerin gözlemci olduğunu bilmemelerinin sağlanmasıdır. Bu şekilde çalışanların iş tatminleri çalışma ortamlarında ölçülmeye çalışılır (Maktalan, 1998:14).

2.6.İş Tatminini Ölçümü

İşletmenin amaçları istenilen düzeyde gerçekleştirilmesi ve iş tatmin seviyesinin yükseltilmesi için çalışanın bireysel hedefleri şirket tarafından öğrenilmeli ve işletmenin hedefleri ile uyumlu hale getirilmelidir.

2.6.1.Örgüte ve İşe Uygun Personel Seçilmesi

Genel anlamda personel seçim sürecinde şirkete eleman daveti ile başlayan ve tercih edilen çalışanın görev alacağı kısma kabul görmesi ile son bulan bir dizi özel çalışmanın bütünüdür. İlk olarak şirketin bir personel politikasının olması ve bu politika uyarınca da personel planlamasının yapılması ve tercih edilecek personelin yapacağı işin çok iyi belirtilmesi gerekmektedir. Personel seçim sürecinde çalışanların bilgi, tecrübe, beceri düzeyleri, yetenekleri, karakteri ve kişilik özelliklerinin işe uygunluğu dikkate alınmalıdır. İşe en uygun özellikleri taşıyanlar yerleştirilip işin başına getirilmelidir. Kariyer planları da bu doğrultuda planlanarak gerçekleştirilmelidir. Bu uygulama etkinlik ve verimlilik açısından gereklidir. Drucker, bu iki kavram arasındaki ilişkiyi “etkinliği, doğru işi yapmak; verimliliği ise işi doğru yapmak” olarak vurgulamaktadır (Demir, 2012:71).

2.6.2.Oryantasyon

Uygun işe uygun çalışan tercih edildikten sonra oryantasyon programı ile seçilen personelin işe uyumu sağlanır. Oryantasyon, çalışanın şirketin sınırları içinde kendisini

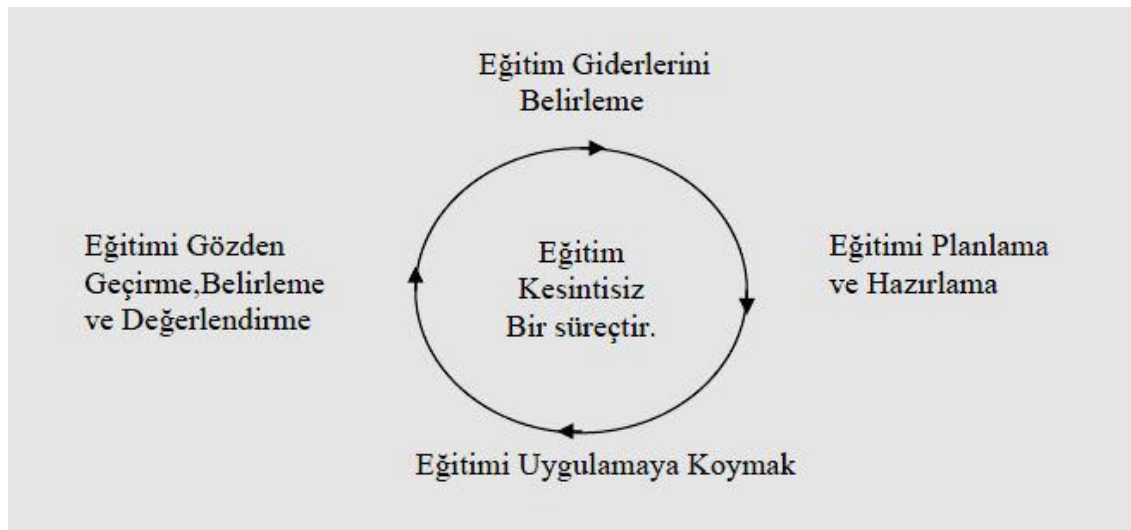
geliştirmesini ve kariyer çizgisini belirler. Ayrıca oryantasyon çalışanın iş yerine ve işine uyumunu hızlandırır, verimliliğini ve motivasyonunu yükseltir.

Oryantasyon, şirkete yeni alınan çalışanın iyi bir giriş gerçekleştirmesi için uygulanan programın ilk adımını oluşturur. Bu program ile şirket hakkında ve yapılması gereken işin şartları hakkında çalışana sistemli bilgiler verilir. İş tutumları, iş anlayışı, ortaya çıkarılan ürünün veya hizmetin topluma katkısı ve yönlendirici diğer bilgiler, sistemli ve bilinçli programlarla verilerek çalışanın işe uyumu sağlanır. Böylece çalışanın işletmeye olan katkısı artar (Yumuşak, 2008:245).

2.6.3.Çalışanların Eğitimi

Eğitim süreci, önceden programlanmış olan ve şirketteki çalışanların hareketlerinde olumlu yönde gelişmeler sağlamak amacıyla çalışanları bilgilendirmek ve kabiliyetlerini, deneyimlerini arttırmak için planlanmış bir süreçtir.

Şekil 2 de görüldüğü gibi eğitim sürecinin planlı olarak uygulanması gerekir. Şirket çalışanlarının eğitim gereksinimi baz alınarak, eğitim planları yapılır ve gerçekleştirmek üzere uygulamaya konur. Daha sonra eğitim süreci incelenerek çalışana ne ölçüde katkı sağladığı değerlendirilir ve sonrasında eğitimin maliyetleri hesap edilerek sistematik döngü halinde eğitim süreci tamamlanır. Son olarak Eğitim, aralıksız devam eden bir süreci oluşturmaktadır (Bucak, 2007:46).



Şekil 2. Sistemik Eğitim Döngüsü

Kaynak: BUCAK T. *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir, Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller ile İlgili Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2007

Eğitim süreci şirketlerde yeni işe başlayan çalışanlar haricinde, aynı zaman diliminde tecrübeli çalışanlar için de uygulanır. Tecrübeli çalışanın bilgi ve yetenek seviyelerini yükseltmek için uygulanır. Ayrıca değişimlerden haberdar olup değişime uyum sağlamaları için de eğitim programları uygulanır. Böylece çalışanların öz güveni yükselirken işe karşı tutumu ve motivasyonu yükselir.

Sektördeki eğitim, şirket içinde arkadaşlık ilişkilerinin gelişmesine, ekip ruhunun oluşmasına, iş görenin kendini gerçekleştirmesine ve iş tatmininin sağlanmasına katkıda bulunur.

2.6.4.Çalışanın Kararlara Katılımın Sağlanması

Şirket içerisinde karar verilirken, şirket içinde çalışanların düşüncesinin alınması, kişilerin üzerinde güdüleyici bir etki bırakır (Özgen ve Diğ., 2002:337). Deneysel incelemeler, iş görenlere ve her seviyedeki idareciye alınacak kararlara fikir beyan etmelerine müsaade edildiğinde iş tatminlerinin ve motivasyonlarının yükseldiği anlaşılmaktadır (Çekmecelioglu, 2005:27). Allen, Shore ve Griffeth'in araştırmalarında ise iş görenlerin kararalma aşamasında fikirlerini beyan etmeleri, adil ücret dağılımı, kendilerini geliştirme olanakları, iş tatmini seviyesini yükseltmenin yanı sıra iş yerlerine olan bağlılığı arttırmaktadır (<http://www.esosder.org.tr>).

2.6.5.Çalışanlara Örgütsel Destek Sağlanması

Tanınma, ücret, terfi, adalet, yönetici desteği gibi şirket içerisindeki çalışan kişilerin yaşamlarını kolaylaştıracak her türlü örgütsel desteğin şirket tarafından sağlanması örgüt çalışanları için iş ve iş dışı yaşamlarını etkin ve doyumlu geçirmelerine yardımcı olacaktır. Örgüt yönetimi, şirket çalışanlarının katkılarını önemsemesi ve çıkarlarını gözetmesi, kişilerin ihtiyaçlarıyla yakından ilgilenmesi, çalışanların iş tatmini ve örgüte olan katkılarını arttırır (Telman, 2004:141).

2.6.6.Çalışanların Yaratıcılıklarını Ortaya Çıkaracak Olanakların Sağlanması

Şirket içerisindeki çalışma ortamlarında kişinin yaratıcılığında yararlanılması kişilerin iş tatminini yükseltecek unsurlardan bir tanesidir. Yaratıcılık denen kavram problemlerdeğişik ve yeni bakış açılarından yararlanarak algılama becerisidir. Şirket içerisindeki çalışanların görevlerini yaratıcılıklarını kullanarak yerine getirmeleri insanların işlerinden daha çok tatmin olmalarını sağlarken, iş yerinden de ayrılma düşüncelerini de azalttığı görülmektedir (Telman, 2004:153).

Shalley ve arkadaşlarının iş tatminine ve işten ayrılmaya yol açan sebepleri belirlemek için çok farklı sektörlerdeki 2200 adet iş gören belirlenerek, işleri ile alakalı yaratıcı fikirlerini paylaşarak faaliyete geçirme avantajı sunan,iş yerine sahip iş görenlerin, işten ayrılmak istemeleri düşük seviyede iken iş tatmini seviyelerinin yüksek olduğu gözlemlenmiştir (Dolaşır ve Dolaşır, 2006:37).

Çalışanların düşüncelerinin önemsendiği, yaratıcı zihniyetlerinin ve davranışlarının desteklendiği, araştırmalarına kaynak ayrıldığı, yöneticilerinin denetimci olmak yerine destekleyici olması, o iş yerindeki iş tatmini seviyesini pozitif yönde etkileyerek olumlu sonuçlar verecektir.

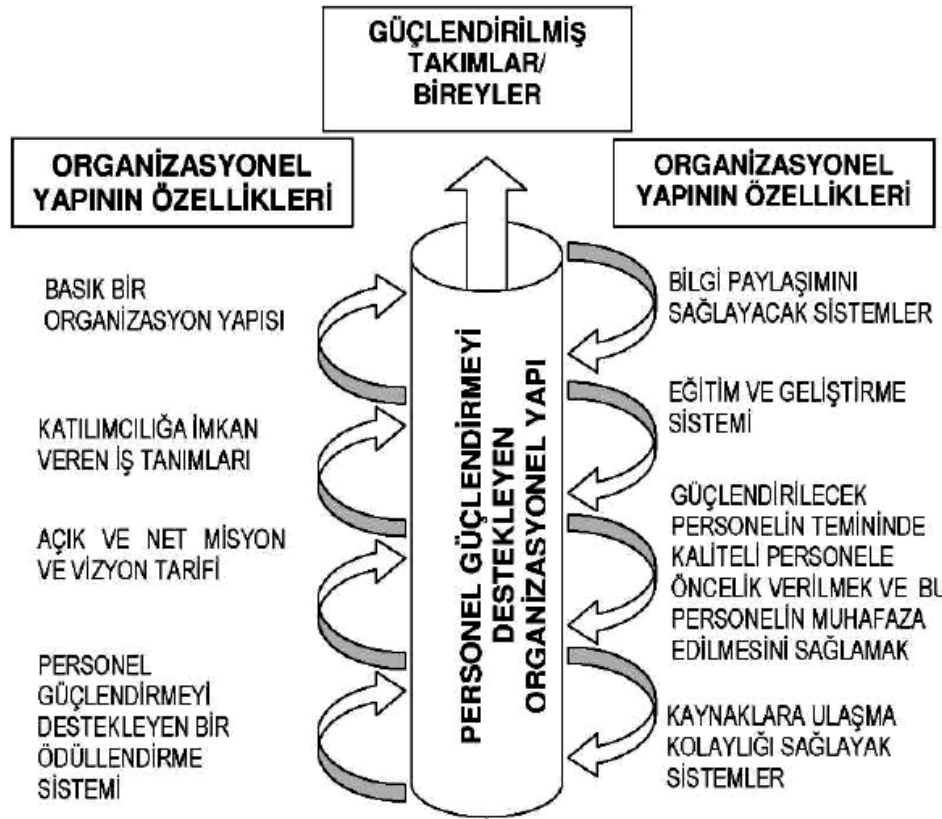
2.6.7.Personel Güçlendirme Uygulamaları

Personel güçlendirme; çalışan kişilerin şirket içinde herhangi bir bireyden onay almaksızın inisiyatif kullanmasına yönelik bir gücüdür. Çalışanların işletme içerisinde karar alıp vermelerini yükselterek, çalışanın gerçekleştirdiği işin yetkilisi haline getirmeyi hedefler. Personel güçlendirmenin, müşteri memnuniyeti, rakiplere karşı üstünlük, motivasyonda yükseliş ve daha hızlı kararlar alma gibi pek çok yararı olduğu bilinmektedir. “Yardım severlik, paylaşma, yetiştirme ve ekip çalışması yolu ile iş görenlerin alınan kararlarda daha fazla hak verilmesi ve iş görenleri geliştirme süreci” olarak adlandırılan personel güçlendirmenin astlara, üstlere ve şirkete sağladığı önemli yararlar bulunmaktadır (Koçel, 2007:316).

Personel güçlendirmenin yöneticiler tarafından yararları, yöneticilerin bütün gerçekleştirdikleri işleri takip edip denetleme yapmak yerine, vakitlerini şirketin, misyon vizyon ya da stratejik amaç ve hedeflerini nasıl belirleyip gerçekleştireceklerine

ayırabileceklerdir. Personel güçlendirmenin şirket çalışanları tarafından öncelikli faydaları ise kişilerin motivasyonunu, şirkete olan güvenini ve iş tatminini arttırması, iş ile ilgili stresi azaltması, şirkete bağlılığı arttırması ve şirket içindeki çalışanlar ve yöneticiler arasında sağlıklı bir iletişim kurmalarıdır. Bu sistem ile şirket çalışanlarının kendilerini denetlemeleri kolaylaşırken yaratıcılıkları, girişimcilikleri ve becerileri gelişerek iş tatmini sağlanmış olur (Doğan, 2006:184).

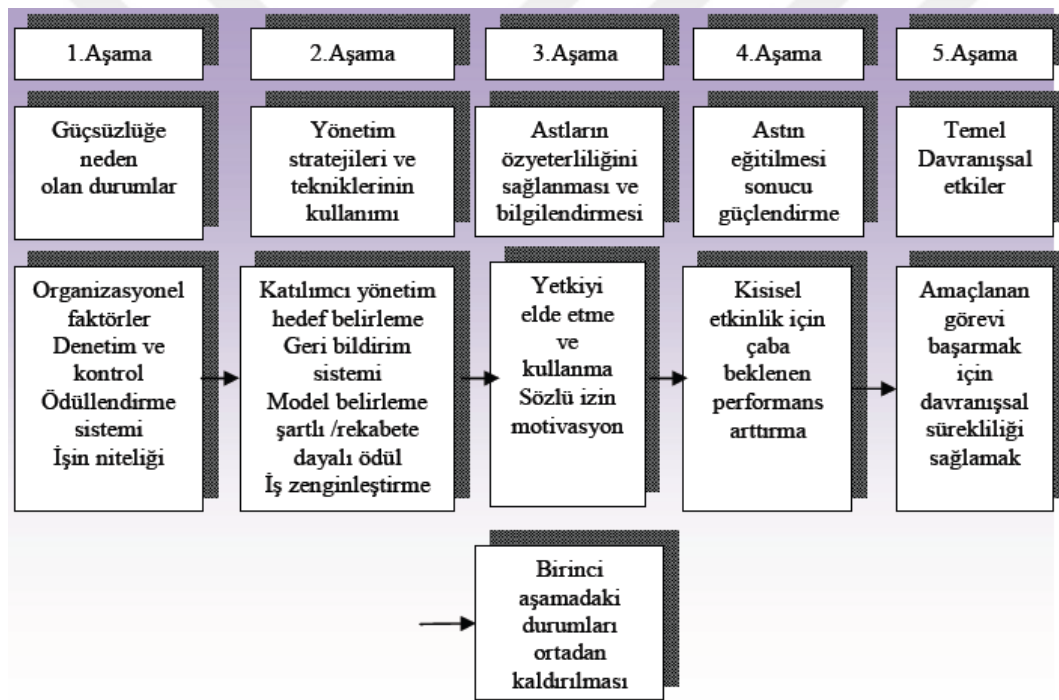
Şirket açısından değerlendirildiğinde personel güçlendirme, şirketin vizyonunu oluşturur. Şirket çalışanları arasında güçlü ilişkiler kurulmasını sağlar ve aralarındaki iletişimi arttırır. Personel güçlendirme uygulamaları sayesinde daha çok netleşmiş amaçların ve çalıştığı işinden daha çok tatmin olmuş değişime ayak uydurabilen yenilikçi personeller oluşur. Böylece şirket bünyesinde üretkenlik artışı, giderlerde düşüş ve en önemlisi şirket daha kısa sürede kararlarını alırken hızla gelişen ve değişen dış çevreye de daha kolay ve hızlı uyum sağlayabilecektir (Koçel, 2007:316).



Şekil 3. Personel Güçlendirmeyi Destekleyen Organizasyonel Yapı Özellikleri

Kaynak: CONGER J. KANUNGO R.N. “The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice”, *Academy of Management Review*, Volume:13, Issue:3, 1988

Yukarıdaki şekilde, personel güçlendirmeyi destekleyen organizasyonel yapı özellikleri belirtilmiştir. Conger ve Kanungo, güçlendirme sürecini beş aşamada değerlendirmişlerdir. Personel güçlendirme sürecinin beş aşaması, bir sonraki sayfada yer alan şekilde belirtilmiştir. Birinci aşamada bireylerde güçsüzlük hissine yol açabilecek durumları tespit edilerek bireylerde öz-etki duygusunu yaratılması için ortam sağlanır (Conger ve Kanungo, 1988:474-476). Öz etki, çalışanın işini anlamlı bulması, aldığı görevde kendisini yeterli hissetmesi, işinde seçme imkânlarına sahip olduğunu ve işinde etkili olduğunu hissetmesidir. İkinci aşamada güçlendirmeyi destekleyecek yönetim stratejilerinin ve tekniklerinin kullanılması gerekmektedir.



Şekil 4. Personel Güçlendirme Sürecinin Beş Aşaması

Kaynak: CONGER J. KANUNGO R.N. “The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice”, *Academy of Management Review*, Volume:13, Issue:3, 1988

Güçlendirilecek iş görenden istenilen sonucun alınabilmesi için yönetici, amacın ne olduğunu, amaçlara nerden ulaşabileceğini, sonuçta neler olması gerektiğini ve personelden neler beklediğini açıklayarak uygun güçlendirme iklimi oluşturmalıdır. İşin yapısı ve içeriği tanımlanmalı, misyon, amaç ve hedefler açık olarak belirlenmeli, rekabete dayalı ödüllendirme sistemi ve sağlıklı geri bildirim sistemi sağlanmalıdır.

Üçüncü aşama, astların kişisel etkinliğinin sağlanması konusunda bilgilendirme aşamasını oluşturmaktadır. İş görenlerin yaptıkları işi değerli bularak kendisini o iş için yeterli görmesi ve işinde verimli olduğunu hissetmesi sağlanmalıdır. Eğer bir birey işinde kendisinin yeterli olduğuna inanırsa verilen görevi başarılı bir şekilde yerine getirebilecektir. Son olarak iş görenin tek başına karar alabilmesi, kişinin işini ve iş çevresini yönlendirebildiğinin farkında olması bakımından önemlidir (www.politics.ankara.edu.tr). Astlar, kendilerinden beklenen işler için eğitilmeli ve gerekli bilgi ve becerilere sahip olmaları sağlanmalıdır. İhtiyaç duyduğu kaynaklar temin edilmelidir. Dördüncü aşamada, personel güçlendirme koşulları yerine getirilerek astlarda güçlendirme sağlanır. Güçlendirme sonucunda personelin iş tatmini, organizasyona bağlılığı ve performansı yükselir.

Son aşamada, güçlenen personelde davranış etkileri organizasyonda kendini gösterir. Amaçlanan örgütsel hedefleri doğrultusunda davranışların devamlılığını sağlanması için gerekli önlemler alınır.

Çalışanların davranışsal etkileri ortaya çıkmasıyla güçlendirme sonucunda personel davranışlarında değişiklik yapacak ve örgüt amaçlarına ulaşmak için çalışan bireysel gayret gösterecektir. Tüm bu faaliyetler, birinci aşamada gösterilen çalışanları güçsüzlüğe iten nedenleri ortadan kaldırmak ve kendine güvenen öz güveni yüksek, risk alabilen, yenilikçi, değişime ayak uyduran, problem çözebilen, takım ruhuna sahip ekip çalışmalarına yatkın, katılım ve karar verme yetkisini kullanan, sorumluluk üstlenmede istekli, kişisel yeterliliğe sahip, inisiyatifini organizasyon hedeflerine uygun kullanan güçlü çalışanlar yaratmaya yönelik çalışmaları kapsar (Demir, 2012:77).

2.6.8. İş Zenginleştirme Çalışmalarının Gerçekleştirilmesi

İş zenginleştirme işin şirket çalışanları tarafından daha anlamlı şekil alması amacıyla verilen uğraşların tümüdür. Bu uğraşlar daha çok işin özelliğini farklılaştırma tarzında değil de, şirketin üstlerinin işi planlayıp programlama ve karar alıp verme yetkisinin şirket çalışanları ile paylaşılması şekliyle anlaşılmalıdır (Boyalı, 2011:70-71).

İş görenlere verilen işi yerine getirmenin haricinde, o işle alakalı plan yapabilme, yönlendirebilme, kontrol edebilme sorumlulukları verildiğinde, iş gören hem inisiyatif sahibi olarak ileriye düşünme ve planlama kabiliyetini ilerletmenin yanında hem de

kendisinin aldığı kararları yerine getirebilme olanağına ulaşmaktadır. Böylece aldıkları sorumluluk ve görevler iş gören için anlamlı bir hale gelmektedir. Buda iş görenin çalıştığı kurumda tatmin seviyesini yükseltmektedir (Özgen ve Diğ., 2002: 332).

İş zenginleştirmenin iş yerleri için verimli olabilmesi için zenginleştirilecek işin üst kademelerde olması gerekmektedir. İş görenin işi başarılı bir şekilde gerçekleştirmesi çevresindekiler tarafından tanınmasına imkan sağlayacaktır. Aldığı görevi başarılı bir şekilde tamamlamak için o işle ilgili bilgi edinmesi, ara ara işini kontrol edebilme ihtimali bulması gerekmektedir. Birde işi ile ilgili yeterli düzede bilgi ve deneyime sahip olması, kendisine olan öz güveni, iş yerinde bir üst mevkiye ilerleme hedeflerinin olması, üstlerinin iş görenlere aralıksız destek olması ve iş zenginleştirme için ortaya çıkacak maliyetlerden sakınmaması gerekmektedir. İş zenginleştirmenin esas amacı iş görenlerin kendilerini tamamen işlerine vermeleri, iş yerlerini ve işlerini severek yapmalarını sağlamaktır. Bu yüzden de iş görenin işinden tatmin olması hedeflenmiştir. İş zenginleştirme, iş göreni huzurlu bir ortamda mutlu ederek, kişiyi güdüleyerek, işinde daha üstün bir performans sergileyerek daha verimli ve başarılı olmasını sağlamaktır (Eren, 2004: 583-584).

2.6.9.İş Genişletme Çalışmalarına Ağırlık Verilmesi

İş genişletme, iş görenlerin yapmaları gereken görevlerini yatay bir şekilde genişleterek pek çok işi aynı zaman da yerine getirme çalışmalarının tümüdür (Başaran, 1991:40). İş genişletme bir iş görenin yapılması gereken pek çok iş ile ilgili yeterli bilgiye sahip olup gerçekleştirmesidir (Eren,2004:214).

İş genişletme programları iş tatminini arttırdığı ve genelde çalışma hayatında verimliliği düşük oranda arttırırken iş hayatının kalitesini arttırdığı gözlemlenmiştir. Bu yüzden de iş genişletmenin etkisinin her zaman olumlu sonuç vermeyeceğini söylemek mümkündür. İş genişletme çok fazla fayda sağlarken, eğitimi için de çok fazla maliyet gerektirebilir (Bilgiç,2008: 68).

İş genişletme çalışmalarında, başta iş tatminini arttırdığı görülse de ilerleyen zamanlarda yeniden iş tatminsizliğinin yaşandığı görülmüştür. Özellikle klasik yönetim anlayışının

uygulandığı dönemlerde iş tatmininde geçici bir uygulama olduğu görülmüştür (Telman, 2004:144).

2.6.10.İş Tatminsizliğinin İpuçlarına Karşı Duyarlılık

Günümüzde gerçekleşen yoğun rekabet ve değişimin sonucunda oluşan stres, çatışma, keyifsizlik ve iletişim zayıflığı iş görenlerin enerjilerini aldığı ve iş görenleri tüketip tek başlarına bıraktığına dikkat edilirse, tüm firmalarda iş görenlerin işine ve çalıştığı kuruma karşı davranışlarını belirli aralıklarla ölçülmesi büyük önem arz etmektedir (Kök, 2006:310).

İş tatmini, iş görenlerin şirket içindeki tutumlarını ve refahını etkileme gücünün bulunmasından dolayı iş görenlerin iş tatmini seviyeleri periyodik olarak gözlemlenmeli, iş tatmini seviyeleri düşük ise bunun nedenleri araştırılarak alınması gereken tedbirler alınmalıdır (Demir, 2012:80).

2.6.11.İş Rotasyonu: İş Değiştirme

İş rotasyonu insan kaynakları yönetimi için oldukça önemli bir araçtır. İşletme içerisinde iş görenlerin projeden projeye sistematik bir şekilde çalışmasıdır. İş yerinin hedeflerine ulaşabilmesi için iş rotasyonu önemli bir etkidir. İş rotasyonu iyi planlanmış bir program sonucunda anlık olarak iş görenlerin aralarında anlaşarak koordine oldukları işler arasında dönüşlü olarak çalışmalarıdır (Ay, 2005: 35).

Rotasyonun başlıca faydalarını şu şekilde ifade edebiliriz: İş gören, değişik işler yapmakla birçok iş öğrenmekte, değişik işlerde çalışmakla geniş ölçüde beceri kazanmakta, çeşitli işlemleri öğrendiğinden ürünün ortaya çıkarılmasında kendinin de bir payı olduğunu hissetmekte, diğer tüm iş görenleri tanıma olanağına sahip olmakta ve sosyal çevresi genişlemektedir (Eren, 2004:258).

2.6.12.İş Tasarımı

İş yerinde iş görenin motivasyonuna gereken önemin verilmesinin sebebi iş görenin aldığı sorumluluğu en uygun şekilde yerine getirmesi içindir. İş tasarımı; iş yerlerinin ihtiyaçlarının karşılandığı gibi, iş görenlerin de hem bireysel hem de toplumsal ihtiyaçlarının karşılanarak tatmin olmalarını sağlamak amacıyla işlerin, içerik , yöntem ve ilişkilerin belirlenmesi anlamına gelir. İş tasarımına ihtiyaç duyulduğunda tasarımcıları, işin hangi metotlarla hangi araç ve gereçlerle yapılacağını, gerçekleştirilmek istenen işin amacını ve bu amaç doğrultusunda hangi görevlerin alınacağını, izlenecek yöntemleri ve iş görenin bunların tümünde katılacağı yerleri belirlerler (Aşan, 2001:236).

2.6.13.Azaltılmış İş Günü Sayısı

Tam gün bir işin klasik beş günlük bir iş haftasından daha erken bitirilmesine imkân veren bir tür iş programlaması azaltılmış işgünü sayısı olarak ifade edilebilir. Azaltılmış iş günü programında en çok kullanılan 4-40 uygulamasıdır. Bu uygulama, günde 10 saatten 4 işgünü çalışmayı ifade eder (Boyalı, 2011:74).

Bu program iş görenin kişisel işleri ile daha çok ilgilenme olasılığı tanıdığı için bireyin iş yerine olan bağlılığını güçlendirir ve motivasyonunun, üretkenliğinin artmasına sebep olur. Bunun sonucunda da devamsızlıklar ve işten ayrılmalar azalacağı için iş gücü devri olgusu ortaya çıkmaz bu durumdan da hem iş verenler hem de iş görenler memnun kalırlar. Son olarak da iş arayanlar içinde azaltılmış iş günü sayısı programını uygulayan şirketler cazip hale gelerek en çok tercih edilen şirketler arasında yer alacaktır (Aşan, 2001:248).

2.6.14.Esnek Zaman Uygulaması

Standart çalışma uygulamalarında işin başlangıç ve bitiş saatleri bellidir ve bu saatler değişmez. Ama esnek zaman uygulamasının olduğu iş yerlerinde iş görenlerin mesai saatlerini iş yerinin belirlediği mesai saati haricinde günün istedikleri saatinde kullanma hakkına sahiptirler. Esnek zaman uygulamasının olduğu iş yerlerinde iş gecikmeler ve devamsızlıklar azalır. Yapılacak iş olmadığında iş yerinde bulunma zorunluluğu ile

yönetime karşı itici tutumlar oluşmaması için iş görenler tarafından esnek zaman uygulaması talep edilen bir durumdur. Bu uygulama özerkliği sağladığı için, işe karşı daha fazla sorumluluk alınmasını sağlayarak iş tatminini artırır. Bu şekil de iş gören işine daha sıkı bağlanarak motivasyonu artar (Can, 1997:190).

2.6.15.Müzikten Yararlanma

İş tatmininin maximum seviyeye çıkması ve tatminsizliğinin minimize edilmesindeki en önemli etkenlerden biri de müziktir. İş yerlerindeki müzik, iş görenin beynini uğraştığı işten uzaklaştırarak iş göreni kısa süreli başka şeyler düşünmeye yönlendirir. Böylece iş görenler işin standart şartlarından kısa bir süreliğine de olsa uzak kalacakları için iş tatminlerinin yükselmesini sağlayacaktır. Şirketler son zamanlarda çalışma saatlerini iş görenlere müzik dinleterek onların işe karşı olan ilgilerini yükseltmeyi hedeflemektedirler. İş yerlerindeki dinlenen müziğin, motivasyonu, performansı ve üretkenliği arttırdığı ve dinlenen müzik türünün de verimin miktarını etkilediği belirtilmektedir. Müziğin, verimi arttırıcı etkisi haricinde bir diğer önemli faydası ise monotonluğun en az dereceye indirgenmesidir (Eren, 2004:261).

2.7. Sanal Kaytarma ve İş Tatminine İlişkin Araştırmalar

Sanal kaytarma faaliyetleri üzerine literatürde birçok araştırma yer almasına rağmen sanal kaytarma faaliyeti gerçekleştirenlerin ortak yönleri şimdiye kadar tam olarak belirlenememiştir. Daha farklı bir şekilde ifade etmek gerekirse hangi karakterdeki personelin diğer personeller ile kıyaslandığında sanal kaytarmaya eğiliminin daha fazla olduğunu belirleyip ortaya net veriler koymak adına yapılan araştırmalarda ortak bir düşünce elde edilememiştir (Kaplan ve Çetinkaya, 2014:27).

Garrett ve Danziger, Amerika’da bilgisayar kullanan, özel ve kamuda çalışan 1024 kişi ile yapmış oldukları çalışmada personellerin çalışma ortamındaki statüsü ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiye bakmışlardır. İşyeri statüsünü; mesleki sınıflandırma, işyeri özerkliği, gelir düzeyi ve eğitim olarak dört duruma ayırmışlar ve her birini kişisel internet kullanımı ile ilişkili bulmuşlardır. Bunun sonucunda sanal kaytarmanın daha yüksek statülü personeller arasında daha sık gerçekleştiği bulunmuştur. Özellikle, yüksek gelirli kişiler,

yöneticiler ve uzmanlar, düzeyi daha yüksek olanlar ve işyeri özerkliği daha fazla olan çalışanlar, mesai saatlerinde işyeri hiyerarşisinde kendilerinden daha düşük statüde olanlara göre kişisel amaçları için internette daha fazla zaman geçirmektedirler. Ayrıca cinsiyet farklılığının sanal kaytarma ile ilişkisine bakarak, erkeklerin bireysel işleri için internetten yararlanma sıklığının bayanlara göre daha fazla olduğu belirtilmektedir. Bireysel internet kullanımını iki bileşene ayırmışlardır: Bireysel eğlence ve Bireysel iletişimler. Bireysel olarak internetten yararlanmanın da bu iki değişkenin cinsiyetle olan ilişkisine bakarak kadın ve erkekler arasındaki çalışma saatlerinde internet kullanım seviyesi arasındaki bireysel eğlence ilgilerinde farklılık bulunurken, bireysel iletişimde cinsiyet arasında farklılık bulunmamıştır (Garrett ve Danziger, 2008:287-292).

Köse, Oral ve TÜresin, 17 araştırma görevlisi ile ortaya koydukları araştırmalarda akademisyenlik mesleğinde, çalışma ortamında çevrelerinde başkalarının yer alması bireysel performans üzerindeki sosyal kolaylaştırma etkisini tespit etmeye çalışmışlar ve sosyal kolaylaştırmanın sanal kaytarmayı önleme üzerinde belirgin bir etkisi olup olmadığını incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre personellerin, interneti çalıştıkları yerlerde sosyalleşme gereksiniminin bir parçası olarak kullandıkları görülmektedir. Amaç sosyalleşme olmasa bile katılımcıların tamamının mesai saatleri içerisinde internette gazete okumak, e-posta alışverişi yapmak, internette sörf yapmak gibi işleri ile alakası bulunmayan etkinliklerle vakit geçirdikleri yani sanal kaytarma faaliyetlerine eğilim gösterdikleri saptanmıştır. Hatta kişilerde aynı ortamda yer alan çalışma arkadaşının bulunması bireyin kendisine işle ilgili olmayan internet faaliyetinden uzak durmasını sağladığı ve internette boş yere vakit geçirmelerine engel olarak vakitlerini daha verimli kullanmalarına sebep olduğu görülmektedir. Bu durumda sosyal kolaylaştırma sanal kaytarma etkinliklerine olan eğilimi azaltıcı ve çalışanların performansı artırıcı yönde etkide bulunmaktadır (Köse ve Diğ.,2012:87-295).

McBride, Milligan ve Nichols, yaptıkları bir çalışmada hem sınıf öğretmeni olup hem de yüksek lisans yapan öğrencilerin çevrimiçi olarak 6 dersin internet üzerinden farklı platformlarda elektronik ödev gönderimlerinin günlerini ve saatlerini gözden geçirmişlerdir. Bu ödev gönderimlerinin okuldaki ders saatleri içerisinde olup olmadığına bakılarak yüksek lisans öğrencilerinin sanal kaytarma yapıp yapmadıkları incelenmiştir. Bu inceleme sonucunda ödevlerin %51'i okuldaki öğretim yapacakları ders saatleri içerisinde teslim edildiği ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda öğretmenlerin yüksek lisans eğitimleri için ödevlerini okulda gönderirken buldukları sınıfta yönetimin kimde olduğu ve sınıf

öğretmenlerinin okuldaki interneti etik olarak kullanması gibi sorunlar ortaya çıkmıştır. Bu sebeple okul yönetimi ve üniversite personelinin, lisans öğrencilerinden üniversite profesörlerine kadar internet kullanılarak yapılan ödev gönderimleri için uygun zaman ve yerin ne olduğu kararını vermeleri gerektiği vurgulanmış ve okulda öğretmenlerin ders saatleri içerisinde internet kullanımını konusunda da farklı politikaların geliştirilmesi gerektiği belirtilmiştir (Mcbride ve Diğ.,2006), (<http://collegevalues.org/pdfs/cyberslacking.pdf>).



BÖLÜM III : SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMİNİ ÜZERİNE ETKİSİ: AKSARAY ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı sanal kaytarma ve iş tatmini hakkında genel bir bilgi birikimi oluşturduktan sonra sanal kaytarmanın iş tatminine etkisini belirlemektir. İş tatminine geçmiş çalışmalardan da edinilen bilgilerle etki eden unsurları incelemenin yanı sıra sanal kaytarmanın etkisi incelenmek istenmiştir. Sanal kaytarmanın da iş tatmini ile arasındaki bağın incelenmeye başlanmasıyla birlikte bu iki kavramın birbiriyle ilişkili olabileceği varsayımından hareketle bu araştırmanın konusu sanal kaytarmanın iş tatminine etkisi olarak belirlenmiştir. Aksaray üniversitesine bağlı olan, gerekli izin alınan birimlerdeki akademisyen ve memurlara bu iki kavramın arasındaki ilişki ve etkinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Değerlendirmeye alınan bir diğer konu da, sanal kaytarma davranışı ve iş tatmininin sosyo - demografik özelliklere göre anlamlı farklılık olup olmadığının tespitidir.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın örneklemi, araştırma evreni olan Aksaray Üniversitesi'ne bağlı ve rektörlükten çıkan izin belgesinde yer alan fakülteleri, meslek yüksek okullarını ve Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı seçilmiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmaya katılan ve hala da faaliyetlerine devam eden 7 fakülte ve 3 meslek yüksek okulunda son olarak da Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı mevcuttur.

Araştırmanın kısıtları ise aşağıda belirtildiği gibidir;

- ✓ Tamamlanmış anketlerin sayısı ana kütle içerisinde büyük bir orana sahip olsa da, Türkiye'de yer alan diğer üniversiteler ana kütle içerisinde küçük bir orana sahip olduğundan dolayı sonuçlar Türkiye için genellenemez.
- ✓ Çalışmanın sonuçları akademisyenlerin ve memurların önceki çalıştıkları kurumları da göz önünde bulundurmasıyla ön yargılar içerebilir.

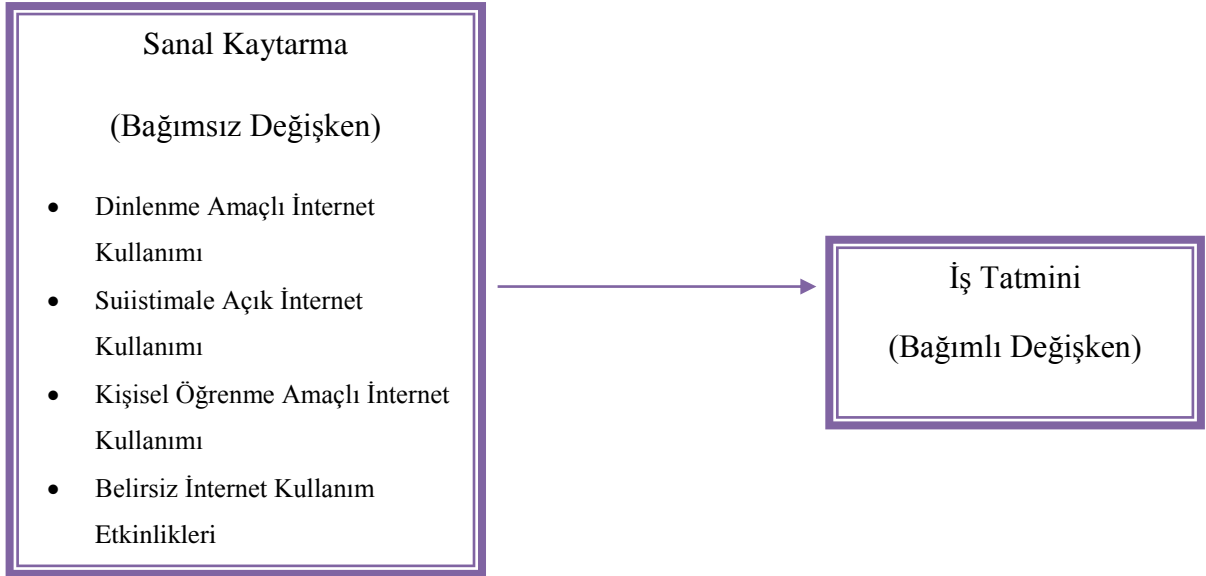
- ✓ Çalışma Aksaray Üniversitesine bağlı olan fakülte ve meslek yüksek okullarına yapıldığından çalışmaya katılanların büyük çoğunluğu fakültedeki akademisyenler ve memurlardan oluşmaktadır. Dolayısıyla fakültelerin çoğunlukta olduğu bu sonuçlar diğer meslek yüksek okulları için genellenemez.

3.3. Araştırmanın Metodolojisi

Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada, Aksaray Üniversitesinde görev yapan akademisyen ve memurların mesai saatleri için de iş dışı (yapmaları gereken işlevin dışında interneti kullanan) internet kullanım davranışları ve düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, görev pozisyonu, görevdeki kıdem yılı, kurumdaki görev süresi ve internet kullanım beceri düzeyi değişkenleri açısından incelemeler yapılmıştır.

Çalışmada bağımsız değişkenimiz sanal kaytarmanın alt boyutları iken bağımlı değişkenimiz iş tatminidir. Sanal kaytarmanın herbir alt boyutunun bağımlı değişken olan iş tatminine etkisi belirtilmiştir. Hipotezleri test edebilmek için sanal kaytarmanın iş tatminine etki eden unsurları alt boyutlarına ayrılmıştır.



Şekil 5: Araştırmanın Modeli

Araştırmanın Hipotezleri

- ✓ H_1 = Mesai saatleri içinde internet kullanımına etki eden unsurların alt boyutlarından olan dinlenme amaçlı internet kullanımının iş tatminine pozitif etkisi vardır.
- ✓ H_2 = Mesai saatleri içinde internet kullanımına etki eden unsurların alt boyutlarından olan suistimale açık internet kullanımının iş tatminine pozitif etkisi vardır.
- ✓ H_3 = Mesai saatleri içinde internet kullanımına etki eden unsurların alt boyutlarından olan kişisel öğrenme amaçlı internet kullanımının iş tatminine pozitif etkisi vardır.
- ✓ H_4 = Mesai saatleri içinde internet kullanımına etki eden unsurların alt boyutlarından olan belirsiz internet kullanım etkinliklerinin iş tatminine pozitif etkisi vardır.

Söz konusu hipotezleri test etmek için SPSS 16.0 kullanılmıştır. H_1 , H_2 , H_3 ve H_4 hipotezlerini test etmek için "Regresyon Analizi" yapılarak yorumlanmıştır.

3.4. Araştırmanın Örneklem Süreci, Veri Toplama Yöntem ve Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Çalışmada ilk önce alan yazın taranarak kavramsal ve teorik çerçeve oluşturulup daha önce yapılan çalışmalar incelenmiş sonrasında seçilen örneklem üzerinde bir anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Veri Toplama aracı olarak ise "kişisel görüşme" kullanılmıştır. Çalışma tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kartopu örnekleme yöntemi kullanılarak % 90 güven aralığında % 10 hata payıyla uygulanmıştır. Cevaplanmamış ve hatalı anketler elenmiştir.

Soru formunun önemsenmesi ve dikkatle doldurulması için ankete katılanlara, çalıştıkları kurumdaki sanal kaytarma davranışlarının cevaplara göre belirleneceği ve çalışmanın amacı bildirilmiştir. Anketi doldururken kişisel bilgilerin paylaşılacağı konusundaki çekingenliklerini yok etmek için ankette isimlerin yer almadığını ve anketlerin herhangi bir sırada olmaksızın karışık bir şekilde bir yerde toplanacağı, anket yoluyla alınan bilgilerin ise akademik çalışma dışında başka bir yerde başka amaçlar için kullanılmayacağı taahhüt edilmiştir.

İlk olarak Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü ile iletişime geçilerek fakültelerin ve meslek yüksek okullarının hangilerine anketin uygulanabilirliği hakkında bilgi alınmıştır. Aksaray Üniversitesi kapsamında anket çalışması için 15 tane farklı birimden olumlu cevap alınmıştır. İzin veren birimlerden günün şartları da göz önüne alındığında toplamda 7 adet fakültede ve 3 adet meslek yüksek okulunda son olarak da Sağlık Kültür Ve Spor Daire Başkanlığı'nda görev yapan akademisyen ve memurlara dağıtılan 350 anketten sadece 248 tane ankete geri dönüş alınmış, hatalı ve tamamlanmamış anketler çıkarıldığında 213 tane anket kalmıştır.

Araştırma kapsamında kullanılan anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde kişisel bilgiler, ikinci bölümde mesai saatleri içinde internet kullanım etkinlikleri, üçüncü bölümde mesai saatlerinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri ve son olarak dördüncü bölümde iş tatmini anketi yer almaktadır.

Anket geliştirme süreci kapsamında araştırma konusuna ilişkin literatür taraması yapılarak anket maddeleri hazırlanmıştır. “Mesai Saatleri İçinde İnternet Kullanım Etkinlikleri” bölümü oluşturulurken Anandarajan ve diğerleri (2004)'nin çalışmalarında konu edilen kişisel internet kullanım etkinliklerinin eğitim örgütlerine uyarlanmış halini model olarak alan Akça (2013) tarafından uygulanan model kullanılmıştır. “Mesai Saatlerinde İş Dışı İnternet Kullanım Gerekçeleri” bölümü ise Doorn(2011) tarafından geliştirilmiş olan “Sanal Kaytarma Davranış Gerekçeleri” ölçeğinden faydalanılarak Akça 'nın oluşturulmuş olduğu ölçekten yararlanılmıştır. Anketin son bölümünde ise iş tatmini ile ilgili Minnesota Doyum ölçeğinden yararlanılmıştır. Oluşturan anket soruları dereceleme şeklinde hazırlanmış ve likert tipi derecelendirme ölçeği kullanılmıştır. “Mesai Saatleri İçinde İnternet Kullanım Etkinlikleri” 40 maddeden oluşmaktadır. “Mesai Saatlerinde İş Dışı İnternet Kullanım Gerekçeleri” ise 13 maddeden oluşmaktadır. " İş Tatmini " ile ilgili kısım ise 20 maddeden oluşmaktadır. Katılımcıların etkinlik ve gerekçe düzeyi sorularına 1-Neredeyse Hiç, 2-Tesadüfen/Nadiren, 3-Bazen, 4-Devamlı, 5-Neredeyse Her Zaman şeklinde yanıt vermeleri istenmiştir.

Anketin ilk bölümünde kişilerin ve çalıştıkları kurumun özelliklerini öğrenmeye yönelik yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, pozisyonu ve kaç yıldır internet kullandığı hakkında hem betimleyici hem de istatistiki bilgilere yer verilmiştir. Nominal ölçekli bu sorular 19 tanedir. Bu bölümde 19 tane soru incelenmiştir.

Anketin ikinci bölümün de cevaplayan kişilere (Aksaray Üniversitesi bünyesinde çalışan memur ve akademisyenlere) internet kullanım etkinliklerine ilişkin bilgilere beşli likert ölçek kullanılarak oluşturulan sorulara "1=Neredeyse hiç" ile "5= Neredeyse her zaman" arasında cevap vermeleri istenmiştir.

Anketin üçüncü bölümünde Mesai saatlerinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri hakkında sorular sorulmuştur. Söz konusu sorular sorulara beşli likert ölçekle " 1= Neredeyse hiç" ile "5=Neredeyse her zaman " arasında cevap verilmesi istenmiştir.

Anketin dördüncü kısmında ise kişilerin işlerinden ne derece memnun olduklarını tespit etmeye dair sorular yer almaktadır. Söz konusu sorular sorulara beşli likert ölçekle" 1=Hiç bir zaman" ile "5= Her gün " arasında cevap verilmesi istenmiştir.

Çalışmanın bir sonraki kısmında öncelikle demografik bilgiler ve hemen sonrasında da elimizdeki veriler doğrultusunda çapraz tablolar yorumlanacaktır. Son olarak da mesai saatleri içinde internet kullanım etkinlikleri, mesai saatlerinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri, iş tatmini bilgilerinin tanımlayıcı istatistiki analizlerine yer verilecektir.

Çalışmanın verilerinin toplandığı anket formuna Ek-1 'de yer verilmiştir.

3.5. Bulgular

3.5.1. Tanımsal İstatistik Sonuçları ve Analizler

Araştırmamız kapsamında soru formu aracılığı ile toplanan tüm veriler SPSS16.0 veri analizi programından yararlanılarak analiz edilmiştir. İlk önce ölçeklerin güvenirlik analizi yapılmıştır. Örneklemeye dahil edilen memur ve akademisyenlerin sosyo-demografik özelliklerini belirleyebilmek için araştırma verileri yüzde ve frekansları gösteren tanımlayıcı istatistikler, Anova, faktör ve regresyon analizine tabi tutulmuştur.

3.5.1.1. Güvenirlik Analizi

Ölçeğin güvenirliğinin test etmek için Cronbach's Alfa katsayısından yararlanılmıştır. Alfa değeri 0 ile 1 arasında değerler alır. Analiz sonucunda güvenilir olarak değerlendirilebilmesi için Alfa katsayısının 1'e yakın olması beklenir.

Alfa değerlerin sonuçları aşağıda belirtildiği gibi değerlendirilir (Kalaycı, 2010:405):

- ✓ $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir.
- ✓ $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir,
- ✓ $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- ✓ $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Güvenirlik analiz sonuçları aşağıda yer alan tabloda görülmektedir.

Tablo 1: Mesai Saati İçerisinde İnternet Kullanım Etkinlikleri, Mesai Saatlerinde İ Dışı İnternet Kullanım Gerekçeleri, İş Tatmini Güvenilirlik Analizi

Ölçekler(sıralı 5'li likert tipi)	İfade	Cronbach Alfa	Yararlanılan Kaynak
Mesai saati içinde İnternet kullanım etkinliklerine ilişkin bilgiler	37	,917	Anandaraajan ve diğeri (2004) , Akça (2013) Tarafından geliştirilmiş
Mesai saatlerinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri	13	,868	Doorn(2011) , Akça (2013) tarafından geliştirilmiş
İş tatmini	20	,942	Minnesota Doyum ölğinden yararlanılmıştır

Anket formunda mesai saati içerisinde internet kullanım etkinliklerine ilişkin bilgilerle ilgili toplamda 37 soru değerlendirilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucunda mesai saati içerisinde internet kullanım etkinlikleri ile ilgili soruların Alfa değeri Tablo 1'de grldėėi gibi 0,917 'dir. Bu nedenle ölçek güvenirliliğinin oldukça yüksek olduğu belirtilebilir.

Anket formunda mesai saatlerinde iş dışı internet kullanım gerekçelerine ilişkin bilgilerle ilgili toplamda 13 soru vardır. Güvenilirlik analizi sonucunda mesai saati içerisinde internet kullanım etkinlikleri ile ilgili soruların Alfa değeri 0,868 ' dir. Bu nedenle ölçek güvenirliliğinin oldukça yüksek olduğu belirtilebilir.

Anket formunda iş tatminine ilişkin bilgilerle ilgili toplamda 20 soru vardır. Güvenilirlik analizi sonucunda iş tatmini ile ilgili soruların Alfa değeri Tablo 1'de görüldüğü gibi 0,942 ' dir. Bu nedenle ölçek güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğu belirtilebilir.

3.5.1.2. Araştırmaya Katılanların Sosyo- Demografik Özellikleri

Çalışma dahilinde uygulanan anketin ilk bölümünde yer alan 19 soru akademisyenlerin ve memurların özelliklerini belirlemek adına sorulmuştur. Çalışmanın bu kısmında bu özellikleri belirlemek için frekans analizleri yapılmış ve sonuçları belirtilmiştir.

Tablo 2: Demografik Bilgiler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)
Yaş	18-25	18	8,5	Eğitim Düzeyi	Önlisans	22	10,3
	26-35	108	50,7		Lisans	66	31,0
	36-45	68	31,9		Yüksek Lisans	48	22,5
	46 ve üstü	19	8,9		Doktora	77	36,2
	Toplam	213	100		Toplam	213	100
Pozisyon	Memur	102	47,9	Çalışma Süresi	1 Yıldan Az	20	9,4
	Araştırma Görevlisi, Öğretim Görevlisi	54	25,4		1-5 Yıl	98	46,0
	Yrd. Doç. Dr. Doç. Dr.	56	26,3		6-10 Yıl	52	24,4
	Profesör	1	,5		11-15 Yıl	24	11,3
	Toplam	213	100		16 Yıl ve Üzeri	19	8,9
Cinsiyet	Erkek	137	64,3	Toplam	213	100	
	Kadın	76	35,7				
	Toplam	213	100				

Cinsiyet sorusuna bütün cevaplayıcılar cevap vermiş ve araştırmaya katılan cevaplayıcıların 137'i erkek 76'sı ise kadındır.

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların 108 tanesi 26-35 yaş aralığında iken 68 tanesi 36-45 yaş aralığında yer almaktadırlar.

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların tümü eğitim düzeyi sorusunu cevaplamıştır. Katılımcılardan 22'si ön lisans, 66'sı lisans, 48'i yüksek lisans, 77'si doktora düzeyinde eğitim almıştır.

Çalışmaya katılan katılımcıların Aksaray Üniversitesindeki pozisyonu sorusuna bütün katılımcılar cevap vermiştir. Katılımcıların % 47,9' u memur iken % 52,1' i akademisyendir.

Çalışmaya katılan kişilerin Aksaray Üniversitesinin de görev yaptığı süre sorusuna bütün katılımcılar cevap vermiştir. Çalışmaya katılanların 1-5 yıl arasında çalışanlar % 62, 6-10 yıl arasında çalışanlar % 25,4, 11-15 yıl arasında çalışanlar % 7, 16-20 yıl arasında çalışanlar % 4,7 , 20 yıl ve üzeri çalışanlar % 0,9 dur.

Tablo 3: Değişkenler

Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	Tablolar	Gruplar	Frekans (n)	Yüzde (%)	
Şu An Görev Yaptığınız Kurumda Çalışma Süresi	1-5 Yıl	132	62,0	Facebook, Twitter Gibi Sosyal Paylaşım Sitelerine Üye Misiniz	Evet	162	76,1	
	6-10 Yıl	54	25,4		Hayır	51	23,9	
	11 -15 Yıl	15	7,0		Toplam	213	100	
	16-20 Yıl	10	4,7	Okulda Odanızda Kullandığınız İnternet Bağlantısını Daha Çok Hangi Kaynaktan Sağlıyorsunuz	Üniversite nin Sağladığı Kablolu İnternet	167	78,4	
	20 Yıl ve Üzeri	2	,9		Üniversite nin Sağladığı Wifi	4	1,9	
					Cep Telefonum un İnternet Hattından	28	13,1	
					Üniversite nin Sağladığı Kablolu İnternet ve Cep Telefonum un İnternet Hattından	14	6,6	
	Toplam	213	100			213	100	
	Kaç Yıldır İnternet Kullanıyorsunuz	1 - 5 Yıl	16	7,5	İnternette Ne Kadar Süre Kesintisiz	1 Saatten Az	103	48,4
		6-10 Yıl	83	39,0		1-3 Saat	81	38,0
11-15 Yıl		78	36,6	4-6 Saat		22	10,3	

	16-20 Yıl	33	15,5	Bağlı Kaliyorsunuz	7-9 Saat	3	1,4
	20 Yıl ve Üzeri	3	1,4		10-12 Saat	4	1,9
	Toplam	213	100		Toplam	213	100
İnternet Erişiminizle İlgili Hangisi Daha Uygundur	Okulda	73	34,3	İnternet Kullanma Becerisini Nasıl Değerlendirirsiniz	Başlangıç Düzeyi	5	2,3
	Evde	29	13,6		Orta Düzey	91	42,7
	Mobil	88	41,3		İleri Düzey	97	45,5
	Okul ve Ev	7	3,3		Uzman Düzey	20	9,4
	Okul ve Mobil	5	2,3		Toplam	213	100
	Okul, Ev, Mobil	11	5,2				
Toplam	213	100					
İnternet Kullanma Sıklığımız Nedir	Her Gün	200	93,9	Sosyal Medya Üzerinden Çeşitli Paylaşım larda Bulunuyor Musunuz?(Resim, Video, Mesaj Vb.)	Evet	138	64,8
	Haftada Birkaç Gün	13	6,1		Hayır	73	34,3
	Toplam	213	100		Toplam	213	100
İnternete Bağlanma Gerekenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğini z Oluyor Mu	Evet	67	31,5	Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur	Evet	33	15,5
	Hayır	46	21,6		Hayır	52	24,4
	Bazen	100	46,9		Kısmen	128	60,1
	Toplam	213	100		Toplam	213	100

Çalışmaya katılan katılımcıların Aksaray Üniversitesindeki kıdemi sorusuna bütün katılımcılar cevap vermiştir. Çalışmaya katılanların 1 yıldan az çalışanlar 20, 1-5 yıl arasında çalışanlar 98, 6-10 yıl arasında çalışanlar 52, 11-15 yıl arasında çalışanlar 24, 16 yıl ve üzeri çalışanlar ise 19 kişidir.

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların tümü kaç yıldır internet kullanıyorsunuz değişkeni sorusunu cevaplamıştır. Cevaplayıcıların internet kullanım yılları hakkında 1-5 yıl arasında

kullananlar 16, 6-10 yıl arasında kullananlar 83, 11-15 yıl arasında kullananlar 78, 16-20 yıl arasında kullananlar 33, 20 yıl ve üzeri kullananlar ise 3 kişidir.

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların tümü internet erişiminizle ilgili hangisi daha uygundur değişkenisorusunu cevaplamıştır. Cevaplayıcıların internet erişimleri ile ilgili verdikleri cevaplara göre 73 tanesi okulda, 29 tanesi evde, 88 tanesi mobil de, 7 tanesi okul ve evde , 5 tanesi okul da ve mobil de, 11 tanesi ise okul ,ev, mobil de şeklinde cevaplamışlardır.

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların tümü okulda odanızda kullandığınız internet bağlantısını daha çok hangi kaynaktan sağlıyorsunuz değişkeni sorusunu cevaplamıştır.

Cevaplayıcıların internet bağlantısını daha çok hangi kaynaktan sağlıyorsunuz sorusuna 167 kişi üniversitenin sağladığı kablolu internetten, 4 kişi üniversitenin sağladığı wifi, 28 kişi cep telefonunun internet hattından, 14 kişi de üniversitenin sağladığı kablolu internet ve cep telefonunun internet hattından cevabını vermişlerdir.

Çalışmaya katılan katılımcıların kendilerinin internet kullanma becerisinin nasıl değerlendirirsiniz sorusuna bütün katılımcılar cevap vermiştir. Katılımcıların 5'i başlangıç düzeyinde, 91'i orta düzey, 97'si ileri düzey ve 20'si uzman düzeyde kendilerinin internet kullanma becerisi olduğu cevabını vermişlerdir.

Çalışmaya katılan katılımcıların internet kullanma sıklığınız nedir sorusuna tüm katılımcılar cevap vermiştir. Katılımcıların 200 tanesi her gün, 13 tanesi haftada birkaç gün cevabını vermişlerdir.

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların söz konusu internette ne kadar süre kesintisiz bağlı kalıyorsunuz sorusuna bütün katılımcılar cevap vermiştir. Katılımcıların % 48,4 'ü 1 saatten az, % 38' i 1-3 saat , % 10,3 ' ü 4-6 saat, %1,4 ' ü 7-9 saat, % 1,9 ' u 10-12 saat cevabını vermişlerdir.

Çalışmaya katılan katılımcılarınfacebook, twitter gibi sosyal paylaşım sitelerine üye misiniz sorusuna tüm katılımcılar cevap vermiştir. Katılımcıların facebook, twitter gibi sosyal paylaşım sitelerine üye misiniz sorusuna 162 tanesi evet cevabı verirken 51 tanesi hayır cevabını vermişlerdir.

Çalışmaya katılan katılımcıların sosyal medya üzerinden çeşitli paylaşımlarda bulunuyor musunuz?(resim, video, mesaj vb.) sorusuna 212 kişi cevap verirken 1 kişi cevap

vermemiştir. Katılımcıların 138 tanesi evet cevabı verirken 73 tanesi hayır cevabı vermişlerdir.

Çalışmaya katılan katılımcıların internete bağlanma gerekçenizden bilerek yada bilmeyerek uzaklaşarak farklı konularda ilgilendiğiniz oluyor musorusuna tüm katılımcılar cevap vermiştir. Katılımcıların internete bağlanma gerekçenizden bilerek yada bilmeyerek uzaklaşarak farklı konularda ilgilendiğiniz oluyor mu sorusuna 67 ' si evet, 46' sı hayır, 100' ü bazen cevabını vermişlerdir.

Çalışmaya katılan katılımcıların sizce mesai saatleri içerisinde internet üzerinde işiniz ile ilgisi olmayan bir uğraş içerisinde olmak kabul edilebilir bir durum mudur sorusuna tüm katılımcılar cevap vermiştir. Katılımcıların 33 'ü evet, 52 'si hayır, 128 tanesi kısmen cevabını vermişlerdir.

3.5.1.3. Tanımlayıcı İstatistikî Bilgiler

Çalışmanın bu kısmında uygulanan anketin alt başlıkları olan mesai saati içerisinde internet kullanım etkinlikleri, mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri ve iş tatmini hakkında tanımlayıcı istatistikî bilgilere yer verilecektir.

Mesai saati içerisinde internet kullanım etkinlikleri

Çalışmaya katılan memur ve akademisyenlere göre mesai saati içerisinde internet kullanım etkinliklerine teşvik eden değişken "Asü'nün internet sitesini takip etme" dir (m=3,30). Bunu sırasıyla " branşı ile ilgili siteleri takip etme (m=3,17), eğitim alanındaki akademik yayınları ve haberleri takip etme (m=3,16)" değişkenleri takip etmektedir. Yine memur ve akademisyenleri mesai saati içerisinde internet kullanım etkinliklerine en az teşvik eden ise "çevrim içi bahis / kumar vb. sitelere girme" (m=1,20) değişkenidir. Söz konusu tanımlayıcı istatistikî bilgiler Tablo 4 'deki gibidir.

Tablo 4 :Mesai saati içerisinde internet kullanım etkinlikleri için tanımlayıcı istatistik bilgileri

	Ortalama	Standart Sapma
Hafta Sonu İçin Eğlence / Sosyal Program Yapma	1,8779	,97812
Çevrim İçi Alışveriş / Fiyat Araştırması Yapma	2,1221	,97812
Amaçsızca İnternette Dolaşma	1,7887	,92526
Yeni İş Ve Kariyer Fırsatlarını Araştırma	1,6197	,92705
Tatil Rezervasyonu Ve Çevrimiçi Bilet İşlemleri	1,7465	,95737
Satın Alınması Düşünülen Ürünler Hakkında Araştırma Yapma	2,3756	1,03694
Hobi Ve İlgi Alanlarıyla İlgili Araştırma Yapma	2,1925	1,03502
Sosyal Medyayı Takip Etme / Varlığını Sürdürme	2,5822	1,19711
Sosyal Klüp Ve Organizasyonlar Hakkında Bilgi Toplama	1,6244	,91619
Sohbet Odalarında Özel Yaşama İlişkin Paylaşımlarda Bulunma	1,2394	,66158
Sanal Toplulukları / Forumları Ziyaret Etme	1,5399	,85482
Blogları Takip Etme	1,4695	,82145
Kişisel Web Sitesi Üzerinde Çalışma	1,4460	,89714
İş Dışı E-Posta Gönderme / Alma	2,7136	1,02683
Çevrimiçi Günlük Finansal İşlemler Yapma	2,0986	,99273
Anlık İleti Gönderme / Alma	2,6901	1,19659
İnternet Reklamlarını İnceleme	1,6761	,91798
Müzik İndirme	1,8920	1,08270
Çevrim İçi Bahis / Kumar Vb. Sitelere Girme	1,2019	,65990
İnternet Üzerinden Radyo Dinleme	2,1127	1,11019
Açık Arttırma Sitelerinde Alım / Satım İşlemleri Yapma	1,3099	,79961
Eğlence Amaçlı Haberleri Takip Etme	1,9108	,99362
Çevrim İçi Oyun Oynama	1,5117	,97425
Spor Ve Magazin Haberlerini Takip Etme	2,0188	1,08577
Video İzleme	2,4507	1,07003
İlan Ve Fırsat Sitelerini Takip Etme	1,7183	,95931
Kişisel Konularda Araştırma Yapma	2,8826	1,05075
Asü'nün İnternet Sitesini Takip Etme	3,3052	1,19583
Eğitim Alanındaki Akademik Yayınları Ve Haberleri Takip Etme	3,1690	1,35618
Sendika Ve Meslek Örgütlerinin Web Sitelerini Takip Etme	1,9437	1,16012
Eğitim Bilimleri İle İlgili Siteleri Takip Etme	2,5258	1,23454
Mevzuata Yönelik Araştırma Yapma	2,7371	1,16408
Diğer Üniversitelerin Faaliyet Ve Başarılarını Takip Etme	2,3615	1,16385
Hizmet İçi Kurs Ve Seminerler Hakkında Bilgi Edinme Ve Başvuru Yapma	2,2347	1,15796
Haber Porterleri Üzerinden Gündemi Takip Etme	2,9765	1,10931
Branşı İle İlgili Siteleri Takip Etme	3,1737	1,17476
Adres, Telefon No, Yol Tarifi Vb. Bilgilere Ulaşma	2,8075	1,14329
Sohbet Odalarında / Forumlarda Eğitim Üzerine Tartışmalar Yapma	1,4789	,92439
Devlet Kurumlarının Web Sitelerini Ziyaret Etme	2,7606	1,08764

Sohbet Odalarında / Forumlarda Diğer Üniversitelerle İlgili Bilgi Toplama	1,6995	,99235
---------------------------------------------------------------------------	--------	--------

Mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri

Çalışmaya katılan memur ve akademisyenlere göre " mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri " belirlemek adına 13 soru sorulmuş alınan cevaplara göre sonuçlar Tablo 5' de gösterilmiştir.

Tablo 5: Mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanım gerekçeleri için tanımlayıcı istatistik bilgileri

	Ortalama	Standart Sapma
Gündemi Takip Etme	3,3709	,99456
Merak Ettiği / İlgi Duyduğu Konularla İlgili Bilgi Birikimini Arttırmak	3,3427	,96148
Kendini Geliştirmek / Yeni Beceriler Kazanmak	3,3192	1,04225
Yorum Yapmak / Görüş Bildirmek	2,2488	1,15704
İşten Uzaklaşarak Zihni Boşaltmak	2,5211	,99327
Alım Satım Yaparak Maddi Kazanç Elde Etmek	1,3380	,75755
Günlük Olarak Bir Veya Daha Fazla Siteyi Takip Etmek	2,3099	1,20445
İşe Biraz Ara Vermek / Dinlenmek	2,7887	,95040
Boş Vakitleri Değerlendirmek	2,6432	1,05706
Uzaktaki Arkadaşlarla Sosyal Paylaşımlarda Bulunmak (Resim, Video Vb.)	2,1972	1,17304
alışkanlık Nedeniyle Bir Veya Daha Fazla Siteyi Takip Etmek	2,3239	1,16280
Eğlenceli Vakit Geçirmek	2,1268	1,01307
Satın Almayı Düşündüğü Ürünlerle İlgili Araştırma Yapmak	2,5587	1,02910

Cevaplayıcılardan alınan sonuçlara mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanım gerekçelerden en fazla " gündemi takip etme " dir (m=3,37). Gerekçeler içerisinde en düşük ortalama değere sahip olunan sonuç ise " alım satım yaparak maddi kazanç elde etmek" sorusudur (m= 1,33). Bunun açıklaması olarak cevaplayıcıların işlerinden ücret bakımından tatmin olmalarıdır.

İş tatmini

Çalışmaya katılan memur ve akademisyenlere göre işlerinden tatmin olup olmadıklarını belirlemek için sorulan 20 soru için tanımlayıcı istatistiki bilgiler Tablo 6' da yer almaktadır. Cevaplayıcıların hepsi söz konusu bütün sorulara cevap vermişlerdir.

Tablo 6: İş tatmini için tanımlayıcı istatistiki bilgiler

	Ortalama	Standart Sapma
Şimdiki işimden “ beni her zaman memnun etmesi “bakımından	4,0141	1,19543
Şimdiki işimden “ tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	3,8028	1,54144
Şimdiki işimden “ ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı” bakımından	3,5634	1,27456
Şimdiki işimden “ toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	3,8873	1,20787
Şimdiki işimden “ yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı ” bakımından	3,4366	1,28561
Şimdiki işimden “ yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	3,3662	1,30210
Şimdiki işimden “ vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması” bakımından	3,7089	1,33874
Şimdiki işimden “ bana sabit bir iş sağlaması “ bakımından	4,0141	1,19937
Şimdiki işimden “ başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi “ bakımından	3,8498	1,21545
Şimdiki işimden “ kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	3,4977	1,32688
Şimdiki işimden “ kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması” bakımından	3,9155	1,22951
Şimdiki işimden “ iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	3,5352	1,17959
Şimdiki işimden “ yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	3,5822	1,35252
Şimdiki işimden “ iş içinde terfi olanağımın olması ” bakımından	3,2864	1,44315
Şimdiki işimden “ kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi “ bakımından	3,5023	1,31258
Şimdiki işimden “ işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi “ bakımından	3,7887	1,27659
Şimdiki işimden “ çalışma şartları” bakımından	3,8779	1,18725
Şimdiki işimden “ çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	3,7559	1,19216
Şimdiki işimden “ yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	3,4601	1,26810
Şimdiki işimden “ yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	3,9812	1,16134

Cevaplayıcılardan alınan sonuçlara iş tatminini belirlemek adına işlerinde hangi yönden memnun olduklarını belirlemek için değişkenlerden " beni her zaman memnun etmesi ve bana sabit bir iş sağlaması " değişkeni ortalaması en fazladır (m=4,01). İşlerinden memnun

olup olmadıklarına dair değişkenler içerisinde en düşük ortalama değere sahip olunan sonuç ise " iş içinde terfi olanağımın olması " sorusudur (m= 3,28). Bunun açıklaması olarak cevaplayıcıların işyerlerinde terfi almaları bakımından tatmin olmadıkları söylenebilir.

Tablo 7 : Pozisyonunuz * Kendinizin İnternet Kullanma Becerisinin Nasıl Değerlendirirsiniz Çapraz Tablo

		Kendinizin İnternet Kullanma Becerisinin Nasıl Değerlendirirsiniz				Toplam
		Başlangıç Düzeyi	Orta Düzey	İleri Düzey	Uzman Düzey	
Pozisyonunuz	Memur	3	57	37	5	102
	Araştırma Görevlisi, Öğretim Görevlisi	1	11	31	11	54
	Yrd. Doç. Dr. Doç. Dr.	1	23	29	3	56
	Profesör	0	0	0	1	1
Toplam		5	91	97	20	213

Çalışmaya katılan katılımcıların pozisyonlarına göre kendilerinin internet kullanım becerilerini nasıl değerlendirirsiniz sorusunu çapraz tablo yöntemi ile değerlendirildiğinde 102 tane memurun 94 tanesi orta ve ileri düzeyde, 54 tane araştırma görevlisi ve öğretim görevlisinin 42 tanesi orta ve ileri düzeyde, 56 tane yrd.doç.dr. ve doç. dr.' ların 52 tanesi orta ve ileri düzeyde internet kullanım becerisine sahip oldukları cevabını vermişlerdir. Memurların ve akademisyenlerin arasında internet kullanım becerilerini değerlendirmeleri konusunda anlamlı farklılıklar görülmemiştir.

Tablo 8 : Cinsiyetiniz * İnternet Kullanma Sıklığınız Nedir Çapraz Tablo

		İnternet Kullanma Sıklığınız Nedir			
		Her Gün	Haftada Birkaç Gün	Toplam	
Cinsiyetiniz	Erkek	Count	126	11	137
		% İçinde Cinsiyetiniz	92,0%	8,0%	100,0%
		% İçinde İnternet Kullanma Sıklığınız Nedir	63,0%	84,6%	64,3%
		% Toplam	59,2%	5,2%	64,3%
Cinsiyetiniz	Kadın	Count	74	2	76
		% İçinde Cinsiyetiniz	97,4%	2,6%	100,0%
		% İçinde İnternet Kullanma Sıklığınız Nedir	37,0%	15,4%	35,7%
		% Toplam	34,7%	,9%	35,7%
Toplam		Count	200	13	213
		% İçinde Cinsiyetiniz	93,9%	6,1%	100,0%
		% İçinde İnternet Kullanma Sıklığınız Nedir	100,0%	100,0%	100,0%
		% Toplam	93,9%	6,1%	100,0%

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların cinsiyetlerine göre internet kullanım sıklıkları sorusunu çapraz tablo (Crosstab) yöntemi ile değerlendirildiğinde toplamda 137 erkekten 126 tanesi her gün 11 tanesi haftada birkaç gün interneti kullanırken, toplamda 76 kadından 74 tanesi her gün 2 tanesi haftada birkaç gün interneti kullandıkları cevabını vermişlerdir. Cinsiyete göre internet kullanım sıklığı değişkeni karşılaştırıldığında da anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.

Tablo 9 : Cinsiyetiniz * İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu Çapraz Tablo

		İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu				
		Evet	Hayır	Bazen	Toplam	
Cinsiyetiniz	Erkek	Count	41	34	62	137
		% İçinde Cinsiyetiniz	29,9%	24,8%	45,3%	100,0%
	% İçinde İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu		61,2%	73,9%	62,0%	64,3%
		% Toplam	19,2%	16,0%	29,1%	64,3%
Kadın	Kadın	Count	26	12	38	76
		% İçinde Cinsiyetiniz	34,2%	15,8%	50,0%	100,0%
	% İçinde İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu		38,8%	26,1%	38,0%	35,7%
		% Toplam	12,2%	5,6%	17,8%	35,7%
Toplam	Toplam	Count	67	46	100	213
		% İçinde Cinsiyetiniz	31,5%	21,6%	46,9%	100,0%
	% İçinde İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% Toplam	31,5%	21,6%	46,9%	100,0%

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların cinsiyetlerine göre internete bağlanma gerekçenizden bilerek yada bilmeyerek uzaklaşarak farklı konularda ilgilendiğiniz oluyor mu sorusunu çapraz tablo (Crosstab) yöntemi ile değerlendirildiğinde çalışmaya katılan 137 erkekten 41'i evet, 34'ü hayır, 62'si bazen cevabı verirken; 76 kadından 26'sı evet, 12'si hayır, 38'i bazen cevabını vermişlerdir. Cinsiyet farkı gözetilmeksizin çalışmaya katılanlar internette bağlanma gerekçelerinden ayrılmaktadırlar.

Tablo 10 : İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu * Pozisyonunuz Çapraz Tablo

		Pozisyonunuz					Toplam
		Memur	Araştırma Görevlisi, Öğretim Görevlisi	Yrd. Doç. Dr. Doç. Dr.	Profesör		
İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu	Evet	Count	29	23	15	0	67
		% İçinde İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu	43,3%	34,3%	22,4%	,0%	100,0%
		% İçinde Pozisyonunuz	28,4%	42,6%	26,8%	,0%	31,5%
		% Toplam	13,6%	10,8%	7,0%	,0%	31,5%
	Hayır	Count	31	6	8	1	46
		% İçinde İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu	67,4%	13,0%	17,4%	2,2%	100,0%
		% İçinde Pozisyonunuz	30,4%	11,1%	14,3%	100,0%	21,6%
		% Toplam	14,6%	2,8%	3,8%	,5%	21,6%
	Bazen	Count	42	25	33	0	100
		% İçinde İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu	42,0%	25,0%	33,0%	,0%	100,0%
		% İçinde Pozisyonunuz	41,2%	46,3%	58,9%	,0%	46,9%
		% Toplam	19,7%	11,7%	15,5%	,0%	46,9%
Toplam	Count	102	54	56	1	213	
	% İçinde İnternete Bağlanma Gerekçenizden Bilerek Yada Bilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu	47,9%	25,4%	26,3%	,5%	100,0%	
	% İçinde Pozisyonunuz	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% Toplam	47,9%	25,4%	26,3%	,5%	100,0%	

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların pozisyonlarına göre internete bağlanma gerekçenizden bilerek yada bilmeyerek uzaklaşarak farklı konularda ilgilendiğiniz oluyor mu sorusunu çapraz tablo (Crosstab) yöntemi ile değerlendirildiğinde çalışmaya katılan 102 memurlardan 29' u evet, 31'i hayır, 42'si bazen, 54 tane Araştırma Görevlisi ve Öğretim

Görevlisinden 23'ü evet, 6'sı hayır, 25'i bazen, 56 tane Yrd. Doç. Dr. ve Doç. Dr.' dan 15 ' i evet, 8'i hayır, 33'ü bazen cevabını vermişlerdir.

Tablo 11 : Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur * Eğitim Düzeyiniz Çapraz Tablo

			Eğitim Düzeyiniz				Toplam
			Önlisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora	
Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur	Evet	Count	4	7	8	14	33
		% İçinde Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur	12,1%	21,2%	24,2%	42,4%	100,0%
		% İçinde Eğitim Düzeyiniz	18,2%	10,6%	16,7%	18,2%	15,5%
		% Toplam	1,9%	3,3%	3,8%	6,6%	15,5%
	Hayır	Count	7	15	14	16	52
		% İçinde Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur	13,5%	28,8%	26,9%	30,8%	100,0%
		% İçinde Eğitim Düzeyiniz	31,8%	22,7%	29,2%	20,8%	24,4%
		% Toplam	3,3%	7,0%	6,6%	7,5%	24,4%
	Kısmen	Count	11	44	26	47	128
		% İçinde Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur	8,6%	34,4%	20,3%	36,7%	100,0%
		% İçinde Eğitim Düzeyiniz	50,0%	66,7%	54,2%	61,0%	60,1%
		% Toplam	5,2%	20,7%	12,2%	22,1%	60,1%
Toplam	Count	22	66	48	77	213	
	% İçinde Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur	10,3%	31,0%	22,5%	36,2%	100,0%	
	% İçinde Eğitim Düzeyiniz	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% Toplam	10,3%	31,0%	22,5%	36,2%	100,0%	

Çalışmaya katılan cevaplayıcıların eğitim düzeylerine mesai saatleri içerisinde internet üzerinde işiniz ile ilgisi olmayan bir uğraş içerisinde olmak kabul edilebilir bir durum mudursorusunu çapraz tablo (Crosstab) yöntemi ile değerlendirdiğimizde çalışmaya katılan 22 tane ön lisans mezunundan 4'ü evet, 7'si hayır, 11'i kısmen, 66 tane lisans mezununun 7'si evet, 15'i hayır, 44'ü kısmen , 48 tane yüksek lisans mezunundan 8'i evet, 14'ü hayır, 24 'sı kısmen, 77 tane doktora mezunundan 14'ü evet, 16'sı hayır, 47'si ise kısmen cevabını vermişlerdir.

3.5.1.4. Regresyon Analizi

Araştırmanın hipotezlerini test edebilmek için regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri açıklama düzeylerini göstermektedir.

Regresyon analizinde bulunan iş tatmini ile belirsiz internet kullanım etkinlikleri, dinlenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri, kişisel öğrenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri, suistimale açık internet kullanım etkinlikleri arasındaki ilişkinin etki yönü tespit edilmiştir. Bu bağlamda yapılan regresyon analizi ile etki derecesi ve açıklama yüzdesi bulunmuştur.

Tablo 12 : Çoklu Regresyon Modeli Özeti

Model	R	R Kare	Düzeltilmiş R Kare	Std. Hata Tahmini	Durbin-Watson
1	,334 ^a	,111	,094	,84041	1,676

a. Belirleyiciler: (Sabit), Belirsiz İnternet Kullanım Etkinlikleri, Dinlenme Amaçlı İnternet Kullanım Etkinlikleri, Kişisel Öğrenme Amaçlı İnternet Kullanım Etkinlikleri, Suistimale Açık İnternet Kullanım etkinlikleri

b. Dependent Variable (Bağımlı değişken): İş tatmini

Bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki regresyon 0,334 bulunmuştur. Regresyon değerinin karesi alındığında iş tatmininin, mesai saati içinde internet kullanım etkinliklerinin alt boyutları tarafından açıklanan oranı 0,11 yani % 11 'dir.

Verilerin analize uygunluğunu test ettikten sonra otokorelasyon sorunu olup olmadığını araştırmak için Durbin-Watson değeri incelenmiştir. 1,5 ile 2,5 arasında normal düzeylerde olan Durbin-Watson değeri 1,676 bulunmuştur. Yani analize konu olan değişkenler arasında otokorelasyon sorunu yoktur.

Regresyon analizinde asıl amaç olan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama düzeyini ölçmek için belirlilik katsayısına (R^2) bakılmaktadır. Çok değişkenli regresyon analizinde bakılması gereken değer ise düzeltilmiş R^2 değeridir. Yapılan analiz sonucunda bu değer 0,094 olarak bulunmuştur. Bu da bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni % 0,94 oranında açıkladığını göstermektedir. Belirlilik katsayısı ve otokorelasyon incelemesi ile ilgili sonuçlar Tablo 12 'da yer almaktadır.

Etkileri ölçmeden önce değişkenlerin regresyon analizine uygunluğunu test etmek adına " Anova " tablosu incelenmiş ve 6,517 F değerine karşılık gelen sig. değeri $0,000 \leq 0,05$ olduğu saptanmıştır. Bu sonuca göre bağımlı değişken bağımsız değişkene etki etmektedir. Söz konusu değerler Tablo 13 'deki gibidir.

Tablo 13 : Regresyon Uygunluğuna Dair Anova Değerleri

Model		Kareler Toplamı	Df	Ortalama Kare	F	Sig.
1	Regression	18,413	4	4,603	6,517	,000 ^a
	Residual	146,909	208	,706		
	Total	165,321	212			

a. Belirleyiciler: (Sabit), Belirsiz İnternet Kullanım Etkinlikleri, Dinlenme Amaçlı İnternet Kullanım Etkinlikleri, Kişisel Öğrenme Amaçlı İnternet Kullanım Etkinlikleri, Suistimale Açık İnternet Kullanım etkinlikleri

b. Bağımlı Değişken: İş tatmini

Yukarıdaki Anova tablosunda Sig. değerinin 0,000 çıkması regresyon eşitliğinin anlamlı olduğunu yani regresyon eşitliğinin kurulabileceğini belirtmektedir.

Tablo 14: Çoklu Regresyon Denklemi Değerleri ve Tolerance, VIF Değerleri (Katsayılar)

Model	Unstandardized Coefficients (Standartlaştırılmamış Katsayılar)		Standardized Coefficients (Standartlaştırılmış Katsayılar)		Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t		Tolerance	VIF
(Constant)	3,834	,251		15,264	,000		
Dinlenme Amaçlı İnternet Kullanım Etkinlikleri	-,054	,113	-,041	-,477	,634	,564	1,772
Suiistimale Açık İnternet Kullanım etkinlikleri	-,326	,149	-,209	-2,184	,030	,466	2,146
Kişisel Öğrenme Amaçlı İnternet Kullanım Etkinlikleri	,375	,091	,324	4,137	,000	,695	1,439
Belirsiz İnternet Kullanım Etkinlikleri	-,206	,092	-,180	-2,235	,027	,658	1,520

a. Dependent Variable(Bağımlı Değişken): İş tatmini

Değişkenlerin regresyon analizine uygunluğu, otokorelasyon incelemesi ve belirlilik katsayısı değerlendirilen regresyon analizinde regresyon denklemine dahiledilecek değişkenleri belirlemeden önce son işlem "tolerance" ve "VIF" değerlerinin yorumlanmasıdır. Eğer tolerance değeri 0,2 'den büyük, VIF değeri de 10 'dan küçük ise regresyon analizinde çoklu bağlantı yoktur sonucuna varılır. Ulaşılan değerler incelendiğinde bu eşik değerlerin dışında olan herhangi bir değişken olmadığından analizde herhangi bir çoklu bağlantı sorunu yoktur yorumu yapılabilir. Tablo 10 'da söz konusu değerler ve regresyon denklemine dahil edilecek değişkenlere ait değerler gösterilmiştir.

Daha önce incelenen anova sonuçlarına göre yapılan regresyon analizi anlamlı sonucuna varılmıştı. Şimdi yapılan işlem ise değişkenler bazında regresyon denklemine dahil edilecek anlamlı değişkenleri belirlemektir. Sig. değeri incelendiğinde 0,05'den büyük sig. değeri veren "dinlenme amaçlı internet kullanım etkinliklerinin ortalaması değişkeni" anlamsız olduğundan regresyon denklemine dahil edilmemiştir. Söz konusu değişkenler ile elde edilen regresyon denklemi aşağıda gösterildiği gibidir;

$$Y (\text{iş tatmini}) = 3,834 - 0,326x_2 + 0,375x_3 - 0,206x_4$$

Sig. değeri istenilen aralıkta olan değişkenler denkleme B katsayıları ile girmişlerdir. B katsayısı bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni yüzde kaç oranında etkilediğini ifade etmektedir. B katsayısının işareti eksi ise bu değişken bağımlı değişkeni negatif yönlü etkilemektedirler.

Ulaşılan sonuca göre " dinlenme amaçlı internet kullanım etkinliklerinin ortalaması değişkeninin" regresyon denklemi için anlamlı olmadığı sonucuna varılmakla birlikte " suiistimale açık internet kullanım etkinliklerinin ortalaması değişkeni ve belirsiz internet kullanım etkinlikleri ortalaması değişkeninin" bağımlı değişkeni negatif yönde etkilediği sonucuna varılmaktadır. Bağımlı değişkeni en yüksek düzeyde "kişisel öğrenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri ortalaması" değişkeni (% 37,5) etkilemektedir.

Sanal kaytarmanın alt boyutlarından dinlenme amaçlı internet kullanım etkinliklerinin ortalaması değişkeninin bağımlı değişken olan iş tatminine etkisi olmadığını sig. değerinin 0,634 olmasından ulaşıırken; suiistimale açık internet kullanım etkinliklerinin ortalaması değişkeni (sig.değeri 0,030) ve belirsiz internet kullanım etkinlikleri ortalaması değişkeninin (sig.değeri 0,027) sig. değerleri 0,05 den küçük olduğu için bağımlı değişkene çok az da olsa negatif yönlü bir etkisi bulunmaktadır. Alt boyutlardan kişisel öğrenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri ortalaması değişkeninin sig. değerine bakıldığında 0,05 den büyük ve B değerine dikkat edildiğinde de bağımlı değişkene pozitif yönlü etkisi bulunduğu görülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmamızda Aksaray Üniversitesinde görev yapan akademisyen ve memurların mesai saatleri içinde meşgul oldukları iş dışı (yapmaları gereken işlevlerin dışında internet kullanımı) internet kullanım etkinlikleri, bu etkinliklerin düzeyleri ve bu etkinliklere kişilerin güdülenmesine sebep olan gerekçelerin incelenmesi amaçlanmıştır.

Literatür incelendiğinde, sanal kaytarmanın iş tatminine etkisi ile ilgili araştırmaların olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalarda sanal kaytarmanın iş tatminine cinsiyet, yaş, statü, eğitim durumu açısından negatif yönde bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu araştırmaların başında Garrett ve Danziger, Amerika'da bilgisayar kullanan, özel ve kamuda çalışan 1024 kişi ile yapmış oldukları çalışmada personellerin çalışma ortamındaki statüsü ile sanal kaytarma arasındaki ilişkiye bakmışlardır. Bunun sonucunda sanal kaytarmanın daha yüksek statülü personeller arasında daha sık gerçekleştiği bulunmuştur. McBride, Milligan ve Nichols, yaptıkları bir çalışmada hem sınıf öğretmeni olup hem de yüksek lisans yapan öğrencilerin sanal kaytarma etkinlikleri yapıp yapmadıkları değerlendirilirken çevrimiçi olarak 6 dersin internet üzerinden farklı platformlarda elektronik ödev gönderimlerinin günlerini ve saatlerini gözden geçirmişlerdir. Bu inceleme sonucunda ödevlerin %51'i okuldaki öğretim yapacakları ders saatleri içerisinde teslim edildiği ortaya çıkmıştır.

Kaplan ve Çetinkaya, araştırmalarında bilgisayar ve internetin otellerde yaygın kullanılmasının çalışanlarını sanal kaytarma etkinliklerini gerçekleştirme isteklerine yer vermişlerdir. Araştırmanın amacı, otellerde çalışan personelin demografik özellikleri açısından sanal kaytarma etkinlikleri arasında bulunan farklılıkları netleştirmektir. Eğitim düzeyi yükseldikçe, sanal kaytarma etkinliklerinin de arttığı, yüksek mevkide çalışanların alt mevkidekilere göre çok daha fazla sanal kaytarma etkinlikleri ile uğraştıkları görülmektedir. Ayrıca arka kısım da çalışanlara göre çok daha fazla sanal kaytarma etkinlikleri gerçekleştirdikleri görülmüştür. Ancak üniversite bünyesinde sanal kaytarmanı iş tatminine etkisi üzerine herhangi bir çalışmaya ulaşamamıştır. Konunun daha detaylı bir şekilde açığa çıkarılması amacı ile bu araştırmada sanal kaytarma, sanal kaytarmanın alt boyutları ve iş tatmini düzeyinde bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yararlanılan ölçeklerin alt boyutlarının bulunması sebebiyle araştırmada, sanal kaytarmanın alt boyutları ile iş tatmini arasındaki ilişkiler saptanmaya çalışılmıştır.

İş tatmini çalışanların yaptıkları işe yönelik bir tutum olarak davranış bilimleri literatüründe çok uzun zamandır araştırılıp incelenen önemli bir kavramdır. Bu yüzden de iş tatmininin çalışanlar üzerinde olumlu ve olumsuz çok fazla etkisi görülmektedir. Çalışanları etkileyen söz konusu etkiler, hiç şüphesiz ki işletmelerin de başarısını etkileyecektir. Sanal kaytarma çalışanların, işletmelere karşı sadakat ve çalıştığı işletmede uzun süre kalıp kalmama isteğini ortaya çıkaran bir faktördür. Bu açıdan çalışanların iş tatmini ve sanal kaytarma etkinlikleri işletmelerin başarısını etkileyen önemli faktörlerdir. Araştırmada bilgi ve teknoloji çağının en önemli konularından biri olan internetin iş ortamlarında ne amaçla ve ne düzeyde kullanıldığı ile ilgili memurların ve akademisyenlerin durumuna ilişkin verilere ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan akademisyenlerin ve memurların demografik değişkenleri; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, görev pozisyonu, görevdeki kıdem yılı, kurumdaki görev süresi, internet kullanma süresi, internet kullanım beceri düzeyi, internet kullanım sıklığı ve internete kesintisiz bağlı kalınan süre olarak belirlenmiştir.

Üniversite personelleri arasında sanal kaytarma etkinliklerini gerçekleştirme sıklığı cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiğinde anlamlı bir fark olmadığı çapraz tablo yönteminde incelendiği üzere anlaşılmaktadır.Örücü ve Yıldız (2014), Stanton(2002) tarafından yapılan araştırmalarda cinsiyet açısından anlamlı bir farklılık görülmemiştir.Özkalp vd. (2012) gerçekleştirdikleri çalışmada sanal kaytarma etkinliklerini kamu da çalışanların özel sektörde çalışanlardan çok daha fazla gerçekleştirdikleri görülmektedir. Ayrıca kadınların mesai saatleri içinde erkeklere oranla daha fazla yazılı iletişim gerçekleştirdikleri ve eğitim düzeyleri ile statülerine göre de sanal kaytarma etkinlikleri arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu, buna rağmen medeni durum ile sanal kaytarma etkinlikleri arasında anlamlı farklılık bulunmadığını ortaya çıkarmışlardır.

Çalışanların sanal kaytarma etkinliklerini gerçekleştirme düzeyi pozisyonunuz değişkeni açısından anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Köse vd. (2012) ortaya konulan çalışmada akademik personelin çok farklı amaçlarla sanal kaytarma faaliyetleri gerçekleştirdikleri görülmüştür. Özkalp vd. (2012) ortaya koydukları çalışmada, akademik personelin gerekçesi olmadan dolaşması dışında, diğer sanal kaytarma faaliyetlerini daha çok gerçekleştirdikleri görülmüştür. Garrett ve Dangizer (2008) yaptıkları çalışmada da yüksek mevkilerdeki çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerini daha fazla yaptıkları belirlenmiştir. Çalışanların sanal kaytarma etkinliklerini gerçekleştirme sıklığı yaş değişkeni açısından anlamlı farklılıklar bulunmamıştır. Yaş ile ilgili yapılan araştırmalarda da yaşı daha küçük

olan iş görenlerin daha fazla sanal kaytarma faaliyetleri sergiledikleri görülmüştür (Köse vd., 2012). Genç iş görenlerin bilgi ve iletişim teknolojilerinin eğlenme amaçlı sanal kaytarma faaliyetleri gerçekleştirdikleri söylenebilir. Çalışanların internetin sunduğu fırsatlardan (e-mail almadan sosyal içerikli ağlara dahil olmaya kadar) oluşabilecek problemler düşünülmeden kullandıkları görülmektedir.

Eğitim durumu ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalar da (Garrett ve Dangizer, 2008; Özkalp vd., 2012) eğitim durumu ile sanal kaytarma etkinlikleri gösterme arasında anlamlı ilişki görülmüştür. İş görenlerin sanal kaytarma faaliyetlerini kullanma sıklığı eğitim durumu değişkeni açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Araştırmada eğitim seviyesi yükseldikçe sanal kaytarma faaliyetleri gösterme derecesi de yükselmiştir.

Araştırmamız kapsamında ulaşılan niceliksel verilerin sonuca göre yapılan regresyon analizine göre mesai saatleri içinde dinlenme amaçlı internet kullanım etkinliklerinin ortalaması değişkeninin regresyon denklemi için anlamlı olmadığı sonucuna varılmakla birlikte, mesai saatleri içinde suistimale açık internet kullanım etkinliklerinin ortalaması değişkeni ve mesai saatleri içinde belirsiz internet kullanım etkinlikleri ortalaması değişkeninin bağımlı değişkeni negatif yönde etkilediği sonucuna varılmaktadır. Bağımlı değişkeni en yüksek düzeyde etkileyenin mesai saatleri içindeki işsel öğrenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri ortalaması değişkeni (% 37,5) olduğu sonucuna varılmıştır.

Regresyon analizi sonuçlarına göre; suistimale açık internet kullanım etkinlikleri ile belirsiz internet kullanım etkinliklerinin hem önemsiz hem de ciddi bir şekilde iş tatminini negatif yönde etkilediği saptanmıştır. İş tatmini ile sanal kaytarma davranışlarının alt boyutu olan suistimale açık internet kullanım etkinlikleri ile belirsiz internet kullanım etkinliklerinin arasında negatif sonuç bulunması, bu boyutların içeriğinde ki etkinliklerin içinde bulunduğumuz zaman diliminde sosyal hayatın bir eki olarak algılanması ve genellikle denetim ve kontrol olmayan, kişilere ödül ve ceza uygulanmaması ile açıklanabilir. Sanal kaytarmanın bu iki alt boyutu ile iş tatmini arasındaki negatif yönlü ilişki ise memurların ve akademisyenlerin bu tür faaliyetlerde bulunarak maruz kaldıkları şeye aynen devam edip psikolojik olarak rahatladıklarını hissetmeleri ile neticelendirilebilir.

Daha önce Akça (2013)' nın yapmış olduğu araştırmaya katılan eğitim yöneticilerinin mesai saatleri içinde internet kullanım etkinliklerinin ortalamaları incelendiğinde, “mesai saatleri içinde dinlenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri ” alt boyutunun ortalamasının

çok zayıf, “mesai saatleri içinde suistimale açık internet kullanım etkinlikleri” alt boyutunun ortalamasının çok zayıf, “mesai saatleri içinde kişisel öğrenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri” alt boyutunun ortalamasının orta, “mesai saatleri içinde belirsiz internet kullanım etkinlikleri” alt boyutunun ortalamasının zayıf, “mesai saatleri içinde internet kullanım etkinlikleri genel puanı” ortalamasının zayıf olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Düzenli olarak her gün internete bağlanan memurlar ve akademisyenler haftada birkaç gün internete bağlanan memurlar ve akademisyenlere göre mesai saatlerinde suistimale açık ve belirsiz internet kullanım etkinlikleri daha fazla meşgul oldukları görülmektedir. Buradan her gün internete bağlanan kişilerin düzenli olarak sosyal medya, finansal işlemler ve haber siteleri gibi hızlı değişim gösteren ve güncellenen mecraları takip etmek maksadı taşıyabilecekleri şeklinde yorumlanabilir.

İnternet kullanma beceri düzeyi arttıkça internet kullanım etkinlikleri düzeyinin mesai saatleri içinde suistimale açık internet kullanım etkinlikleri görülmektedir. Buna bağlı olarak internet kullanma becerilerini uzman düzey olarak niteleyen memurlar ve akademisyenlerin internet konusunda sahip oldukları yeterlilikler sayesinde üniversitede yapmaları gereken görevleri daha kısa sürede yaparak artan zamanlarını iş dışı internet kullanım etkinlikleriyle meşgul olarak geçirme eğiliminde olabileceği söylenebilir. Ayrıca internet üzerine yapılabilecek tüm etkinlikler hakkında bilgi sahibi olmak ta bu etkinlikler ile meşgul olma eğilimini artırabilir.

Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarma davranışı hakkında pozitif veya negatif yönlü herhangi bir yorum yapmazken ; Lim (2002), tarafından sanal kaytarma davranışı sapkın bir davranış olarak nitelendirilmektedir. Araştırmamız sonucunda bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni yüzde kaç oranında etkilediğini test etmek için baktığımız regresyon tablosuna göre sanal kaytarmanın kişisel öğrenme amaçlı internet kullanım etkinlikleri ortalaması değişkenini 0,375 etkilemekte olduğu görülmektedir.

Ayrıca iş stresini minimum seviyeye indirmek için stres yönetimi politikalarının geliştirilmesi ve uygun internet-yönetimi politikasının oluşturulması, sanal kaytarma faaliyetlerinin pozitif olmayan sonuçlarından uzak durmanın etkili uygulamaları arasında sayılabilir (Lavoie ve Pychyl, 2001; Anandarajan vd., 2004).

İş yerlerinde varlığı ortaya çıkmış sıkıntıların test edilerek iş görenleri sanal kaytarmaya iten faktörlerin tespit edilmesi, sanal kaytarmayı en az seviyeye indirgeyecek uygulamalar içerisinde öngörülebilir (Özkalp vd., 2012: 31-32). Böylece sanal kaytarmanın alt

boyutlarından olan belirsiz internet kullanım etkinliklerinin kapsadığı etkinliklerini ve suistimale açık internet kullanım etkinliklerini çalışanların gerçekleştirme olasılığı minimum seviyeye indirgenebileceği söylenebilir.

Kaplan ve Ögüt (2012), yaptıkları çalışmada sanal kaytarma faaliyetleri ve örgütsel adalet arasında anlamlı ve negatif yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmiştir.

İnternette geçirilen vakitlerin daha etkin ve yararlı kullanılması için belki de kişilerin çalışma alanlarında çalışma arkadaşlarının da yer alması Köse ve diğ. yorumunu haklı çıkarabilmektedir. Köse ve diğerleri (2012) çalışanların yanında bir çalışma arkadaşının yer almasının kişinin vaktini daha verimli ve etkin kullanmasına sebep olduğunu dolayısıyla sanal kaytarmadan uzak durduğunu ifade etmektedirler. Akademisyen ve memurlarında sanal kaytarma etkinliklerini azaltarak mesai saatleri içerisinde zamanlarını daha verimli kullanmaları adına, odalarında çalışma arkadaşlarının da yer alması olumlu sonuçlar verebilir.

İş görenlerin etrafındaki diğer insanlar tarafından izlenmesi düşüncesiyle kendilerini çalışmak zorunda hissettikleri, bu sebeple vakitlerini daha yararlı tükettiklerini, sanal kaytarma davranışlarından kendilerini uzak tuttukları ve böylece performanslarının arttığı görülmektedir. Ama zihinsel çalışma gerektiren zamanlarda tek başlarına kalarak çalışmayı tercih ettikleri görülmektedir. Bu yüzden çalışanların zihinsel yoğunlukta ki işlerde home office - sanal ofiste çalışmaları, lakin düzenli ve iyi öğrenilmiş görevlerde kişilerin birlikte çalışmasının sanal kaytarmayı engelleyen bir davranış olduğu ön görülmüştür (Köse vd., 2012: 294).

Birde çalışanların mesai saatlerinde yapmaları gereken yükümlülükleri haricinde işleri ile ilgisi olmayan bilgisayar ve internet kullanımı sanal kaytarma konusunda yeterli bilincin bulunup bulunmadığına da bağlı olabilir. İnternet ve mobil teknolojilere bağımlılık günümüzde üzerinde önemle durulması gereken bir olgu şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu yüzden psikoteknik (kişinin belirli bir göreve uygun olup olmadığını anlamaya yönelik tasarlanmış inceleme değerlendirme yöntemi) yöntemler yardımıyla, çalışanların temin edilmesinde sanal kaytarma etkinliklerine meyili fazla olan çalışanların belirlenmesi ve işletmeye alınmaması sağlanabilir (Mills vd., 2001). Birde mevcut çalışanların sanal kaytarma faaliyeti gerçekleştirmek istediklerinde işletmelerde oluşabilecek mali kayıplar ve hukuki yaptırımlarından çalışanlara bilgi verilmesinde fayda görülmektedir. Söz konusu bilgilendirme yapıldığında çalışanların uyarıları dikkate alarak iş yeri etik kurallarına dikkat edeceği ön görülmektedir. Aksi takdirde çalışanların bu uyarıları göz ardı ederek iş

yeri etik kurallarına uymadıklarında iş akitlerinin fesih edilmesi sonucu ile karşı karşıya gelebileceklerdir. Mesai saatleri içerisinde yaptıkları iş ile ilgisi olmayan işlerde internet ve bilgisayar kullanımına çözüm bulunmadıkça örgüt içinde sanal kaytarma faaliyetlerinin derecesi arttığı gibi sanal kaytarma faaliyetlerini yapanların sayısında da artışlar olacaktır. Böyle bir durum karşısında iş yerleri mali kayıpların yanında verimlilik kayıpları da yaşamaya başlayacaklardır (Stanton, 2002: 56).

Polzer-Debruyne (2008) 'e göre, daha uzun görev süresi, kişilerde işyerinde can sıkıntısına sebep olmaktadır. Bu sebeple uzun görev süresine sahip kişiler, işyerindeki can sıkıntısının bir sonucu olarak sanal kaytarma etkinlikleri ile meşgul olabilirler. Bununla birlikte uzun süreli çalışanlar işyerinde kişisel internet kullanımının yaratacağı sıkıntılar hakkında daha fazla bilgi ve deneyim sahibi oldukları için bunlarla baş etme yollarını da daha iyi bilirler. Bu etkinlikleri kendileri açısından daha güvenli bir şekilde gerçekleştirebilirler. Bizim çalışmamızın sonucuna bakıldığında ise sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgilenenlerin çoğunluğun genç kesim olduğu dikkat çekmektedir. Tabi ki bu sonucu da genel geçer olarak kabul edemeyiz.

İnternet kullanma beceri düzeyi arttıkça araştırma, öğrenme ve kişisel gelişime dayalı gerekçelerin de arttığı görülmektedir. Buradan hareketle internet kullanım beceri düzeyini ileri düzey olarak nitelendiren memur ve akademisyenlerin araştırma, öğrenme ve kişisel gelişime dayalı gerekçelerle interneti en yoğun kullanan grup olduğu düşünülmektedir. İnternet kullanım beceri düzeyinin yüksek olması mevcut durumda kişinin kendini geliştirme, araştırma ve öğrenme yönünde istekli olmasının bir sonucu olabileceği, beceri düzeyi ile kişinin kendini geliştirme, araştırma ve öğrenme sürecinin birbirini destekleyen olgular olduğu yorumu yapılabilir.

Lavoie ve Pychyl (2001) ise katılımcıların internette sadece eğlence ve stres amaçlı değil bilgilerini, kendilerini geliştirmek için de sanal kaytarmayı seçtikleri görülmüştür. İnterneti her gün kullanan memur ve akademisyenlerin gerek eğlence, dinlence ve sosyal ihtiyaçlara dayalı gerekçeler ile gerekse araştırma, öğrenme ve kişisel gelişime dayalı gerekçeler ile daha fazla internet kullanım etkinlikleri ile meşgul oldukları görülmektedir. Buradan internete bağlanma sıklığının internete bağlanma gerekçeleri ile ilişkili olduğu, gerekçeler arttıkça internete bağlanma sıklığının da arttığı söylenebilir. Odanızda kullandığınız internet bağlantısını daha çok hangi kaynaktan sağlıyorsunuz değişkenine verilen cevapların büyük kısmını üniversitenin sağladığı kablolu internet oluşturmaktadır. Çalışmaya katılanların büyük kısmı her gün internette zaman geçirmekte ve çoğunluk bir

saatten az zaman geçirdiğini ifade etse de bir ile üç saat arasında veya dört ile altı saat arasında internette vakit geçirenlerde azımsanacak sayıda değildir.

Günümüz kamu ve özel kurumlar da sanal kaytarma ve sanal kaytarma faaliyetlerinin sonuçlarından hareketle iş görenler bilinçlendirilerek bu tür faaliyetler iş yeri için avantaja çevrilebilir. Mesela, memurlar ve akademisyenler bu tür faaliyetlerde buldukları zaman diliminde öğrencilerle etkileşimli iletişime geçerek geri bildirim alabilirler. Üniversitenin etrafında meydana gelen fırsat ve tehditlerden hemen bilgi alabilir, üniversitenin bilinirliği, faaliyetlerine katkı sağlayabilir. Bu olası faydalardan yararlanabilmek için sanal kaytarma faaliyetlerinin eğitim sektöründe bilinçli gerçekleştirilmesini sağlamak adına yöneticiler için bir çözüm niteliği olarak algılanabilir. Bu durumun gerçekleşebilmesi için de kurumlarda anlayışlı bir şekilde köklü değişime gidilmesi gerekebilir. Uygulanması önerilen bu değişim planlı ve düzenli verilecek olan eğitim faaliyetleri, iş görenler ile yöneticiler arasında doğrudan, net bir iletişimin kurulması ve bilgisayardan yararlanma politikaları geliştirmek ve elektronik kontrol sistemleri ile sağlanabilir.

Son olarak, bu çalışmamızla çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerine eğilimini ve iş tatminine etkisi görülmektedir. Çalışanların işlerinden ve iş yerlerinden tatmin olmadıkları durumlarda sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgilenerek hem mesai saatlerini boşa harcaabilecekleri hem de iş yerlerinde mali yönden kayıplar ve motivasyon eksiklikleri yaratacağı söylenebilir. Türkiye’de günümüz koşullarında her ne kadar ekonomik faktörler ilk sırada yer alsada yöneticilerin çalışanlarının insan olduklarını unutmaması gerekmektedir. İş yerinde tatminsizlik yaşayan çalışanlar demek mutsuz insanlar, mutsuz bir toplum demektir.

Memur ve akademisyenlerin mesai saati için de işleri ile ilgisi olmayan amaçlarla sanal kaytarma faaliyetleri gerçekleştirdiklerini ifade etmeleri güç bir durum olmasından dolayı örneklem veri büyüklüğü sınırlı kalmıştır.

Araştırmamız yalnızca Aksaray Üniversitesinin de 213 memur ve akademisyen üzerinde yapıldığı için konu hakkında bir genelleme yapılması mümkün değildir. Genel olarak konu hakkında çalışanlara, topluma ve araştırmacılara öneriler sunmak mümkündür.

- ✓ Ulaşılan sonuçlara göre, üniversite çalışanlarının iş tatminini arttırarak sanal kaytarma faaliyetlerini en aza indirmek için, üniversite yöneticilerinin uygulamalarında açık, net ve tarafsız olmaları, çalışanların görüşlerini önemseyen yönetim biçimini benimseyerek internet kullanım yöntemleri geliştirmeleri önerilebilir.

- ✓ Çalışmamızın en temel kısıtlayıcısı, alan araştırmasının Aksaray ilinde bulunmakta olan Aksaray Üniversitesi çalışanları ile sınırlı tutulmuş olmasıdır. Bu yüzden de yapılacak olan değerlendirmeler sadece Aksaray ölçeğinde geçerlidir. Araştırmamızın sonuçları, diğer sektörler ile ilgili örneklerde yapılacak olan araştırmalar için rehber niteliği taşıyabilir. Elde ettiğimiz bulguların farklı sektörlerde de geçerli olup olmadığı, tercih edilen sektörlerde gerçekleştirilecek olan çalışmalar sonucunda elde edilecek bulgularla kıyaslanılarak görülebilir. Birbirinden farklı sektörlerde gerçekleştirilecek olan çalışmaların çalışanlar üzerindeki iş tatmini ve sanal kaytarma davranışlarının hangi yönde geliştiğini gösterecektir.
- ✓ Araştırma kapsamındaki memur ve akademisyenlerin % 78,4'ü çalıştıkları Üniversitenin sağladığı internet bağlantısını kullanmakta olduklarını beyan etmişlerdir. Bu açıdan bakıldığında üniversitenin sağladığı internet bağlantısının ihtiyaçları giderecek şekilde olduğunu ve bu sayede filtreleme yapılmış bir bağlantı kullanılmanın faydaları gözle görünür şekilde anlaşılması sağlanabilir.
- ✓ Memurlara ve akademisyenlere hizmet içi eğitimlerle mesai saati içerisinde internet kullanımı ile ilgili eğitimler verilmesi ve bilişim sistemlerinin doğru kullanımına ilişkin bilinç düzeyinin artırılması sağlanabilir.

Araştırmada elde edilen bulgular ışığında gelecekte yapılacak olan çalışmalar ile ilgili araştırmacılara şu öneriler getirilebilir.

- ✓ İş dışı internet kullanım etkinlikleri sonuçları itibariyle bir işgücü kaybına yol açmaktadır. Günde birkaç saatini internette geçiren bir memur veya akademisyen, sanal kaytarma davranışları sergiliyorsa matematiksel olarak haftada bir iş gününü iş dışı etkinliklerle geçirmektedir. Bu nedenle sanal kaytarma üzerine gelecekte yapılacak araştırmalar insan kaynakları yönetimi ve iş performansı açısından irdelenebilir.
- ✓ Bu araştırma okullarda kendilerine tahsis edilmiş bir bilgisayar ve internet bağlantısı olması sebebiyle sadece memur ve akademisyenlerle sınırlı tutulmuştur. Ancak araştırma bulgularına göre katılımcıların %13,1'i mobil cihazlar ile her yerde internete bağlandıklarını beyan etmişlerdir. Bu açıdan bakıldığında üniversitedeki akademisyenler ve memurlar mesai saatlerinde dizüstü bilgisayarlar ve cep telefonları ile internete bağlanarak iş dışı internet kullanım etkinlikleriyle

meşgul olabilecekleri olasılığı gündeme gelmektedir. Gelecekte yapılacak araştırmaların kapsamı genişletilerek öğrenciler de katılımcılar arasına alınabilir.

- ✓ Araştırma kapsamında iş dışı internet kullanım düzeyi ve gerekçeleri betimsel olarak incelenmiş ve çeşitli değişkenler üzerinden fark analizleri yapılmıştır. Ancak konuya ilişkin literatür incelendiğinde iş dışı internet kullanımı ile ilgili ilişkisi olan pek çok olgudan söz edilmektedir. Bu bağlamda gelecekteki araştırmalarda akademisyenlere ve memurlara mesai saatleri içerisinde yapmaları gereken işler dışında internet kullanım etkinliklerine yönelimleri örgütsel adalet, örgütsel bağlılık, tükenmişlik gibi farklı olgularla ilişkileri üzerinden incelenebilir.



KAYNAKÇA

- AJZEN I. (1991). The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Volume:50,179-211.
- AKCA A. (2013). *Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Yüksek Lisans Programı, İstanbul.
- AMICHAH-HAMBURGER Y. BEN-ARTZI E. (2003). *Loneliness and Internet Use*, Computers in Human Behaviour, Volume:19, 71-80.
- ANANDARAJAN M. DEVINE P. SIMMERS C.A. (2004). *A Multidimensional Scaling Approach to Personal Web Usage in the Workplace*, Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management, Information Science Publishing,61-78.
- AQUINO K. GALPERIN B.L. BENNETT R.J.(2004). *Social Status and Aggressiveness as Moderators of the Relationship Between Interactional Justice and Workplace Deviance*, Journal of Applied Social Psychology, Volume:34, 1001-1029.
- AŞAN Ö. (2001). *Motivasyon, Yönetim ve Organizasyon*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- AY F. (2005). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Rotasyonu Modelleri*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- BAKKER A.B. EVANGELIA D.E. VERBEKE W. (2004). *Using The Job Demands-Resources Model To Predict Burnout and Performance*, Human Resource Management, Vol:43,83-104.
- BAŞARAN İ.E. (1991). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*, İkinci Baskı, Ankara: Gül Yayıncılık.
- BELANGER F. SLYKE C.V. (2002). *Abuse or Learning?*, Communications of the ACM, Volume:45,64-65.
- BERBER S. (2011). *Tükenmişlik Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kule Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, T.C. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, Ankara.
- BERGER C.R. CALABRESE T.J.(1975). *Some Explorations in Initial Interaction and Beyond: Toward a Developmental Theory of Interpersonal Communication*, Human Communication Research, Volume:1.

- BİLGİÇ R. (2008). *İş Özellikleri Kuramı: Geniş Kapsamlı Gözden Geçirme*, Orta Doğu Teknik Üniversitesi, Türk Psikoloji Yazıları, Ankara.
- BİNGÖL D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*, Erzurum, Atatürk Üniversitesi Yayınları.
- BLANCHARD A.L. HENLE C.A. (2008). *Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control*, Computers in Human Behaviour, Vol:24, 1067-1084.
- BLOCK W. (2001). *Cyberslacking, Business Ethics and Managerial Economics*, Journal of Business Ethics, Volume:33, No:3, 225-231.
- BOCK G. HO S.L. (2009). *Non-Work Related Computing (NWRC)*, Communications of the ACM, Volume:52, Number:4, 124-128.
- BONO J.E. BOLES T.L. JUDGE T.A. LAUVER K.J. (2002). *The Role of Personality in Task and Relationship Conflict*, Journal of Personality, Volume:70, 311-344.
- BOYALI H. (2011). *Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Karaman'daki Bankalar Üzerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Karaman.
- BRADAC J.J. (2001). *Theory Comparison: Uncertainty Reduction, Problematic Integration, Uncertainty Management, and Other Curious Constructs*, Journal of Communication, 456-476.
- BRIDEGAN G.L. (2008). *Take a Break from WMDs*, ISHN, Volume:42, No:2,51.
- BUCAK T. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir, Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller ile İlgili Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- BUMİN B. (1974). *İşletmelerde Amaçlara ve Sonuçlara Göre Yönetim Sistemi Yoluyla Örgütsel Gelişim*, Ankara, A.İ.T.İ.A. Yayını.
- CAN H. (1997). *Organizasyon ve Yönetim*, Ankara : Siyasal Kitabevi.
- CARLSON D.S. KACMAR K.M. WILLIAMS L.J. (2000). *Construction and Initial Validation of a Multidimensional Measure of Work-Family Conflict*, Journal of Vocational Behaviour, Volume:56, No:2, 249-276.
- CESUR A. (1998). *İşgörenlerin Çalışma Hayatına İlişkin Sorunlarının İş Tatmini Yönünden İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

- CONGER J. KANUNGO R.N. (1988). *The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice*, Academy of Management Review, Volume:13, Issue:3.
- CONNER M. ARMITAGE C.J. (1998). *Extending the Theory of Planned Behavior: A Review and Avenues for Further Research*, Journal of Applied Social Psychology, Vol: 28, No:15, 1429-1464.
- COSTA P.T. MCCRAE R.R.(1995). *Domains and Facets: Hiyerarchical Personality Assessment Using the Revised NEO Personality Inventory*, Journal of Personality Assessment, Volume:64, No:1, 21-50.
- ÇAKAR S. (1997). *Seyahat Acentelerinde Verimlilik-İş Tatmin İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Eğitimi, Ankara.
- ÇEKMECELİOĞLU H. (2005). *Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma*, C.Ü.İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt:6, Sayı:2,
- ÇETİNKANAT C.(2000) *.Örgütlerde Güdülenme ve İş Doyumu*, Ankara, Anı Yayıncılık.
- D'ABATE C.P.(2001). *Working Hard or Hardly Working: A Study of Individuals Engaging in Personal Business on the Job*, Human Relations, Volume:58, 1009-1032.
- DARLEY J.M. (2001). *Citizen's Sense of Justice and the Legal System*, Current Directions in Psychological Science, Volume:10, 10-13.
- DEMİR C. (2006). *Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Malatya.
- DOĞAN S. (2006). *Büyük Ölçekli İşletmelerde İnsan Kaynakları Yöneticilerinin Güçlendirilmiş Bir İş Çevresi Yaratmaya Ne Kadar İstekli ve Hazır Olduklarının Tespitine İlişkin Bir Araştırma*", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt:13, Sayı:2, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Manisa.
- DOLAŞIR S. DOLAŞIR S. (2006). *Ankara Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Öğretim Elemanlarının İş Doyumu*, Spormetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, Cilt:4, Sayı:3.
- DOORN O.V.N. (2011). *Cyberloafing: A Multi-Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework*, Master Thesis, Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences.

- EGE B. (2000). *İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler ve İşgören Tatmini ile İşgören Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Gebze.
- EĞİNLİ, A. (2009). *Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma*, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt 23, Sayı 3, 2009, s. 35-52.
- ERDOĞAN H. (2002). *Personel Devri ve İş Tatmini ile İşten Ayrılma Düşüncesi Arasındaki İlişkiyi Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, T.C. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi, İstanbul.
- ERDOĞAN İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No:266/158, İstanbul.
- EREN E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basım Yayın, (8.Baskı), İstanbul.
- EREN E. (1984). *Yönetim Psikolojisi*, (2. Baskı), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, No:2, İstanbul.
- EREN E. (1989). *Yönetim Psikolojisi*, (3. Baskı), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, No:209, İstanbul.
- ERGİN C. (1997). *Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği: Uyarlama, Geçerlilik ve Güvenirlilik Çalışması*, Türk Psikoloji Dergisi, Cilt:12, Sayı:39.
- ERGÜN E. ALTUN A. (2012). *Öğrenci Gözüyle Siber Aylaklık Nedenleri*, Eğitim Teknolojisi: Kuram ve Uygulama, 2(2), 36-51.
- ERKENEKLİ M. (2000). *Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İşgören Tatmini Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bilişim Sektöründe Uygulamalı Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Ankara.
- ERONAT Z. (2004). *İşletmelerde İş Tatmini Ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama*, T.C. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Anabilim Dalı, Ankara.
- EVENS, (1997). *Leslie Minor ve LOWELL H.Lamberton; Working with People: A Human Relation Guide*, U.S.A., Richard D.Irwin Inc. Press.

- FAHR J.L. PODSAKOFF P.M. ORGAN D.W.(1990). *Accounting for Organizational Citizenship Behavior: Leader Fairness and Task Scope versus Satisfaction*, Journal of Management, Volume:16, 705-721.
- FELDMAN D.C. (1984). *The Development and Enforcement of Group Norms*, Academy of Management Review, Volume:9,47-53.
- FESTINGER L. (1954). *A Theory of Social Comparison*, Human Relations, Volume:7, 117-140.
- FINE S. HOROWITZ I. WEIGLER H. BASIS L.(2010). *Is Good Character Good Enough? The Effects of Situational Variables on the Relationship Between Integrity and Counterproductive Work Behaviours*, Human Resource Management Review, Vol:20, 73-84.
- FOSTER M. (2001). *Be Alert to the Signs of Employee Internet Addiction*, National Public Accountant, Vol:46, 39-40.
- GARRETT R.K. DANZIGER J.N. (2008). *On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work*, Cyberpsychology & Behaviour, Volume:11, No:3,287-292.
- GEROW J.E. GALLUCH P.S. THATCHER J.B. (2010). *To Slack or not to Slack: Internet Usage in the Classroom*, Journal of Information Technology Theory and Application, No:11(3) ,5-24.
- GRAZIANO W.G. JENSEN C. LAURI A. HAIR E.C. (1996). *Perceiving Interpersonal Conflict and Reacting to It: The Case for Agreeableness*, Journal of Personality and Social Psychology, Volume:70, No:4, 820-835.
- GREENBERG, J. Robert A.B.(1995). *Behavior in Organizations Understanding & Managing the Human Side of Work*, Fifth Edition. New Jersey, Prentice-Hall International Inc. , Englewood Cliffs.
- GREENBERG J. SCOTT K.S. (1996). *Why Do Workers Bite the Hands That Feed Them? Employee Theft as a Social Exchange Process*, Research in Organizational Behavior, Volume:18, 111-156.
- GÜNEY M.K.(1994). *Satış Elemanlarının Performansı, İş Tatmini ve İşgücü Devri İlişkileri: Büro Makineleri Sektöründe Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- HELLMAN C.M. MCMILLIN W.L. (1997). *The Relationship Between Psychological Reactance and Self-Esteem*, The Journal of Social Psychology, Volume:137, No:1, 135-138.
- HENLE C.A. BLANCHARD A.L.(2008). *The Interaction of Work Stressors and Organisational Sanctions on Cyberloafing*, Journal of Managerial Issues, Volume:20, No:3, 383-400.
- HILL A.B. PERKINS R.E. (1985). *Towards a Model of Boredom*, British Journal of Psychology, Volume:76, 235-240.
- HOCKEY G.R. J. (2000). *Work Environments and Performance*, Introduction to Work and Organizational Psychology: A European Perspective, Oxford, UK: Blackwell, 206-230.
- HOFSTEDE G. HOFSTEDE G.J. MINKOV M. (2010). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, Third Edition, McGraw-Hill, New York,208-212.
- HOMANS G.C.(1958). *Social Behavior as Exchange*, American Journal of Sociology, Vol:63, 597-606.
- JANSSEN P.P.M. PEETERS M.C. W. JONGE J.D. HOUKES I. TUMMERS G.E. R. (2004). *Specific Relationships Between Job Demands, Job Resources and Psychological Outcomes and the Mediating Role of Negative Work-Home Interference*, Journal of Vocational Behaviour, Volume:65, 411-429.
- JIA H.H. (2008). *Relationships Between The Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behaviour*, Doctorate Thesis, Southern Illinois University.
- JOHNS G. (2006). *The Essential Impact of Context on Organizational Behavior*, Academy of Management Review, Volume:32, No:2,386-408.
- KALAYCI E. (2010). *Üniversite Öğrencilerinin Siber Aylaklık Davranışları ile Öz Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, T.C. Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Ana Bilim Dalı, Ankara.
- KALAYCI Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın.
- KAPLAN M. ÇETİNKAYA A.Ş. (2014). *Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*, Turizm Araştırmaları Dergisi,Cilt 25 Sayı 1 Bahar 26-34.

- KAPLAN M. ÖĞÜT A.(2012). *Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi; Hastane Çalışanları Örneği*, İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 13, Sayı 1.
- KARADAL H. (1999). *Yönetici Yaşam Biçimleri ile Yöneticinin Etkinliği ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bazı Sektörlerde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, T.C.Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Adana.
- KESER A. (2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Birinci Baskı, İstanbul, Alfa Aktüel Yayınları.
- KIDWELL R.E. (2010). *Loafing in the 21st Century: Enhanced Opportunities and Remedies for Withholding Job Effort in the New Workplace*, Business Horizons, Vol:53, 543-552.
- KOÇEL T. (2007). *İşletme Yöneticiliği*, 11.Baskı, İstanbul.
- KOÇEL T. (2013). *İşletme Yöneticiliği*, 13. Baskı, İstanbul.
- KÖK S. (2006). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, İ.İ.B.Dergisi, Cilt:20, Sayı:1.
- KÖSE S. ORAL L. TÜRESİN H. (2012). *İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma ile İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma*, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, 4(1), 287-295.
- KURLAND N.B. BAILEY D.E. (1999). *Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime*, Organizational Dynamics, Volume:28, No:2.
- KURT, M. (2011) *Siber Aylaklık Davranışlarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi* Fırat University 5th International Computer & Instructional Technologies Symposium, September 22-24, Elazığ.
- KUTANIŞ R. ve BAYRAKTAROĞLU S.(2012). *Karayolu Turizm Taşımacılığında İş Tatmini Unsurları: Bir Uygulama*, Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü.
- LANDERS R.N. LOUNSBURY J.W. (2006). *An Investigation of Big Five and Narrow Personality Traits in Relation to Internet Usage*, Computers in Human Behavior, Volume:22,283-293.
- LAROSE R. KIM J.H. PENG W. (2010). *Social Networking: Addictive, Compulsive, Problematic, or Just Another Media Habit? A Networked Self: Identity, Community and Culture on Social Network Sites*, NY: Routledge, 59-81.

- LAU C.S. AU W.T. HO J.M.C. (2003). *A Qualitative and Quantitative Review of Antecedents of Counterproductive Behavior in Organizations*, Journal of Business and Psychology, Volume:18,73-99.
- LAVOIE J.A.A. PYCHYL T.A.(2001). *Cyberslacking and The Procrastination Superhighway: A Web-Based Survey of Online Procrastination, Attitudes, and Emotion*, Social Science Computer Review, No:19(4),431-444.
- LEE Z. LEE Y. KIM Y.(2004). *Personal Web Usage in Organizations*, Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management, Information Science Publishing, 28-45.
- LEWIS W. AGARWAL R. SAMBAMURTHY V. (2003). *Sources of Influence on Beliefs About Information Technology Use: An Empirical Study of Knowledge Workers*, MIS Quarterly, Volume:27,657-678.
- LI S. CHUNG T. (2006). *Internet Function and Internet Addictive Behaviour*, Computers in Human Behaviour, Volume:22,1067-1071.
- LIBERMAN B. SEIDMAN G. MCKENNA Y.A.K. LAURA E. BUFFARDI E.L. (2011). *Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing*, Computers in Human Behavior, Volume:27, 2192-2199.
- LIM V.K.G.(2002). *The IT Way of Loafing on The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organisational Justice*, Journal of Organisational Behaviour, Volume:23. No:5, 675-694.
- LIM V.K.G. CHEN D.J.Q. (2009). *Impact of Cyberloafing on Affect, Work Depletion, Facilitation and Engagement*, Conference Paper SIOP,1-20.
- LIM V.K.G. TEO T.S.H.(2005). *Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An Exploratory Study*, Information & Management, Volume:42, 1081-1093.
- LIM V.K.G. TEO T.S.H. LOO G.L.(2002). *How Do I Loaf Here? Let Me Count the Ways*, Communications of the ACM, Volume:45, No:1, 66-70.
- LIND E.A. VAN DEN BOS K. (2002). *When Fairness Works: Toward a General Theory of Uncertainty Management*, Research in Organizational Behavior, Volume:24, 181-223.
- MAHATANANKOON P. ANANDARAJAN M. IGBARIA M. (2004). *Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace*, Cyberpsychology & Behaviour, Volume:7, No:1,93-104.

- MAKTALAN F.K.(1998). *İş Tatminini Etkileyen Etmenlerden İş Güvenliği ve Plastik Profil İşletmelerinde Bir Uygulama*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- MARTIN L.E. BROCK M.E. BUCKLEY M.R. KETCHEN D.J.(2010). *Time Banditry: Examining the Purloining of Time in Organizations*, Human Resource Management Review, Volume:20, 26-34.
- MCBRIDE J. MILLIGAN J. NICHOLS J. (2006). *Who's Teaching the Kids? Cyberslacking in the Classroom*, Journal of College & Character, 7(1).
- MEMDUHOĞLU H. ve SAYLIK A. (2012). *Okullarda İnfornel İlişkiler Ölçeğinin Geliştirilmesi ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yyü, Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:IX , Sayı:I, 1-21
- MILLS J.E. HU B. BELDONA S. CLAY J. (2001). *Cyberslacking! A Liability Issue for Wired Workplaces*, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Volume:42, 34-47.
- MOUNT M. ILIES R. JOHNSON E. (2006). *Relationship of Personality Traits and Counterproductive Work Behaviours: The Mediating Effects of Job Satisfaction*, Personnel Psychology, Volume:59, 591-622.
- ORAVEC J.A.(2002). *Constructive Approaches to Internet Recreation in the Workplace*, Communications of the ACM, Volume:45,60-63.
- ÖRÜCÜ E. YILDIZ H. (2014). *İş yerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma*, Ege Akademik Bakış, Cilt:14 Sayı 1.
- ÖZGEN H. ÖZTÜRK A. YALÇIN A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, (1.Baskı) Adana: Nobel Kitabevi.
- ÖZKALP, E., AYDIN, U. ve TEKELİ, S. (2012)*Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri*, Çimento İşveren Sendikası Dergisi, 26(2):18-33.
- ÖZKALP E. KIREL Ç. (2010). *Örgütsel Davranış*, (1. Baskı), Bursa; Ekin Yayınları.
- PFEFFER J. VEIGA J.F. (1999). *Putting People First for Organizational Success*, Academy of Management Executive, Volume:13, No:2, 37-48.
- POLZER-DEBRUYNE A.M. (2008). *Psychological and Workplace Attributes that Influence Personal Web Use (PWU)*, Doctorate Thesis, Massey University, New Zealand.

- POSTER M. (2002). *Workers as Cyborgs: Labor and Networked Computers*, Journal of Labor Research, Volume:23, No:3, 339.
- POYRAZOĞLU N. (1992). *Hastane Çalışanlarında İş Doyumu-Verimlilik İlişkisi*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.Gazi Üniversitesi İşletme Yüksek Lisans Programı, Ankara.
- RAMAYAH T. (2010). *Personal Web Usage and Work Inefficiency*, Business Strategy Series, Volume:11, No:5, 295-301.
- RAVEN B.H. (1993). *The Bases of Power: Origins and Recent Developments*, Journal of Social Issues, Volume:49, No:4,227-251.
- REICHERS A.E. (1987). *An Interactionist Perspective on Newcomer Socialization Rates*, Academy of Management Review, Volume:12, 278-287.
- REINECKE L. (2009). *Games at Work: The Recreational Use of Computer Games During Working Hours*, Cyberpsychology & Behaviour, Volume:12, No:4,461-465.
- ROBINSON S.L. BENNETT R.J. (1995). *A Typology of Deviant Workplace Behaviour: A Multidimensional Scaling Study*, The Academy of Management Journal, Volume:38, No:2,555-572.
- SABUNCUOĞLU Z. (1978). *Örgütlerde Haberleşme Düzeni: Yapısal Analiz*, Bursa; Bursa İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayınları, No:22.
- SAYLAN T. (2008). *Çalışanların İş Tatmini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması* Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- SCHWARTZ S.H. (1977). *Normative Influences on Altruism*, Advances in Experimental Social Psychology, Academic Press, New York, Volume:10, 221-279.
- SIAU K. NAH F. TENG L. (2002). *Acceptable Internet Policy*, Communications of the ACM, Volume:45, No:1,75-79.
- SKARLICKI D.P. FOLGER R. (1997). *Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural and Interactional Justice*, Journal of Applied Social Psychology, Vol:82, No:3,434-443.
- SNIDER L. (2001). *Crimes Against Capital: Discovering Theft of Time*, Social Justice, Volume:28, No:3,105-120.
- SPECTOR P.E. JEX S. (1998). *Development of Four Self-Report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory*, Journal of Occupational Health Psychology, Volume:3,356-367.

- STANTON J.M. (2002). *Web Addict or Happy Employee?*, Communications of the ACM, Volume:45, No:1,55-59.
- STEERS, R. (1996). *Motivation And Leadership*, Sixth Edition, New York McGraw Hill Book Company.
- SUNOO B.P. (1996). *The Employee May Be Loafing*, Personnel Journal, Vol:2,55.
- ŞENSES Ş.(1999). *Kurum İçi Halkla İlişkiler ve İş Tatmini*, Yüksek Lisans Tezi, T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- TELMAN N. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*, Epsilon Yayıncılık Hizmetleri,(1. Baskı), İstanbul,.
- TİTİZ M. (1991). *İşyerlerinde Çeşitli Nedenlerle Devamsızlık Yapan İşçilerin Ruhsal ve Sosyal Yapılarının Değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, T.C.İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- TYLER T.R. DEGOEY P. (1996). *Trust in Organizational Authorities: The Influence of Motive Attributions on Willingness to Accept Decisions*, Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research, Thousand Oaks, CA: Sage, 331-356.
- VARDI Y. WIENER Y. (1996). *Misbehavior in Organizations: A Motivational Framework*, Organization Science, Volume:7,151-165.
- WEATHERBEE T.G. (2010). *Counterproductive Use of Technology at Work: Information & Communications Technologies and Cyberdeviancy*, Human Resource Management Review, Volume:20,35-44.
- WEXLEY, K.N.,& Klimoski, R.J.(1984). *An Update. In Research In Personel And Human Resources Management*, Performance Appraisal, Vol. 2., edited by Kendrith M. Rowland and Gerald R. Ferris, Greenwich. CT: JAI., s.53-79.
- WOON I.M.Y. PEE L.G. (2004). *Behavioral Factors Affecting Internet Abuse in the Workplace: An Empirical Investigation*, Proceedings of the Third Annual Workshop on HCI Research in MIS (SIGHCI), December 10-11, Washington, 80–84.
- WYATT K. PHILLIPS J.G.(2005). *Internet Use and Misuse in the Workplace*, Proceedings of OZCHI,1-4.
- YAŞAR S. (2013). *Üniversite Öğrencilerinin Denetim Odağı ve Bilgisayar Laboratuarına Yönelik Tutumlarının Siber Aylaklık Davranışlarına Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi,

T.C.Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara.

YELLOWLEES P.M. MARKS S. (2007). *Problematic Internet Use or Internet Addiction?*, Computers in Human Behaviour, Volume:23,1447–1453.

YUMUŞAK S. (2008) *İşgören Verimliliğini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:13, Sayı:3.

YÜKSEL Ö. (1990). *Personel Organizasyonu: İşgören Verimliliği ve Tatmini Açısından*, Ankara.

<http://www.esosder.org.tr>, Erişim:12.02.2015

www.politics.ankara.edu.tr, Erişim:09.03.2015

<http://aisel.aisnet.org/sighci2006/12>, Erişim:13.12.2014

<http://collegevalues.org/pdfs/cyberslacking.pdf>, Erişim:04.01.2015

<http://giovanni-2000.tripod.com/mesh/cyberslacking.htm>, Erişim:20.12.2014

EKLER

EK - 1

SANAL KAYTARMANIN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ

Sayın Eğitimcilerimiz;

Bu Araştırma, Üniversitede Çalışanların İnternet Kullanım Davranışlarına İlişkin Görüşünü Belirlemek Amacıyla Yapılmaktadır. Ankette Size Yöneltilen Sorulara Doğru Cevaplar Vermeniz, Çalışmanın Bilimsel Bulgulara Ulaşılabilirliği Açısından Çok Önemlidir. Bu Nedenle İsim Vb. Bilgilerinizi Yazmanıza Gerek Yoktur.

Anketi Doldurmak Üzere Ayıracağınız Vakit Ve Vereceğiniz Cevaplar İçin Teşekkür Ederim.

Ayla ÖZDEMİR

Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

E- Posta:aylaozdemir0606@gmail.com

1. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz

- Bay
 Bayan

2. Yaşınız

- 25 Ve Aşağısı
 26-35
 36-45
 46 Ve Yukarısı

3. Eğitim Düzeyiniz

- Yüksekokul / Enstitü
 Lisans
 Yüksek Lisans
 Doktora

4. Pozisyonunuz

- Memur
 Araştırma Görevlisi
 Yrd.Doç. Dr. / Doç. Dr.
 Profesör

5. Bulduğunuz Pozisyonda
Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz ?

- 1 Yıldan Az
 1-5 Yıl
 6-10 Yıl
 11-15 Yıl
 16 Yıl Ve Yukarısı

6. Şu An Görev Yaptığınız
Kurumda Kaç Yıldır
Çalışıyorsunuz?

- Yıl

7. Kaç Yıldır İnternet
Kullanıyorsunuz?

- Yıl

8. İnternet Erişiminizle İlgili
Hangisi Size Daha Uygundur
?

- Daha Çok Okulda
 Daha Çok Evde
 Mobil Cihazları İle Her Yerde

9. Okulda Odanızda
Kullandığınız İnternet
Bağlantısını Daha Çok Hangi

- Üniversitenin Sağladığı İnternette
 Üniversitenin Adına Alınan Farklı Bir İnternet Bağlantısından

Kaynaktan Sağlıyorsunuz ?	<input type="checkbox"/> Cep Telefonu Hattımın İnternet Bağlantısından
10. Üniversitenin Sağladığı İnterneti <u>Kullanmıyorsanız</u> Gereçesini Belirtiniz.	<input type="checkbox"/> Üniversitenin Sağladığı İnternet Bağlantısının Yavaş Olması <input type="checkbox"/> Üniversitenin Sağladığı İnternet Bağlantısının Filtreli Olması <input type="checkbox"/> Üniversitenin Sağladığı İnternet Bağlantısının Öğrencilerin Kullanımı İçin Olması <input type="checkbox"/> Diğer.....(Belirtiniz)
11. Kendinizin İnternet Kullanma Becerisinin Nasıl Değerlendirirsiniz ?	<input type="checkbox"/> Başlangıç Düzeyi <input type="checkbox"/> Orta Düzey <input type="checkbox"/> İleri Düzey <input type="checkbox"/> Uzman Düzey
12. İnternet Kullanma Sıklığınız Nedir?	<input type="checkbox"/> HerGün <input type="checkbox"/> Haftada Birkaç Gün <input type="checkbox"/> Ayda Birkaç Gün
13. Günde Kaç Saatinizi İnternette Geçiriyorsunuz ?	<input type="checkbox"/> 1 Saatten Az <input type="checkbox"/> Saat
14. İnternette Ne Kadar Süre Kesintisiz Bağlı Kalıyorsunuz ?	<input type="checkbox"/> 1 Saatten Az <input type="checkbox"/> Saat
15. Facebook, Twitter Gibi Sosyal Paylaşım Sitelerine Üye Misiniz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
16. Sosyal Medya Üzerinden Çeşitli Paylaşımlarda Bulunuyor Musunuz?(Resim, Video, Mesaj Vb.)	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
17. Herhangi Bir E-Posta Grubuna Üye Misiniz?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır
18. İnternete Bağlanma Gereçenizden Bilerek YadaBilmeyerek Uzaklaşarak Farklı Konularda İlgilendiğiniz Oluyor Mu?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Bazen
19. Sizce Mesai Saatleri İçerisinde İnternet Üzerinde İşiniz İle İlgisi Olmayan Bir Uğraş İçerisinde Olmak Kabul Edilebilir Bir Durum Mudur?	<input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/> Kısmen

MESAI SAATLERİ İÇİNDE

NEREDEYSE HIÇ	TESADÜFEN NADİREN BAZEN	DEVAMLILIK	NEREDEYSE HERZAMAN	İNTERNET KULLANIM ETKİNLİKLERİ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1.Hafta Sonu İçin Eğlence / Sosyal Program Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2.Çevrim İçi Alışveriş / Fiyat Araştırması Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3.Amaçsızca İnternette Dolaşma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4.Yeni İş Ve Kariyer Fırsatlarını Araştırma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5.Tatil Rezervasyonu Ve Çevrimiçi Bilet İşlemleri
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6.Satın Alınması Düşünülen Ürünler Hakkında Araştırma Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. Hobi Ve İlgi Alanlarıyla İlgili Araştırma Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. Sosyal Medyayı Takip Etme / Varlığını Sürdürme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. Sosyal Klüp Ve Organizasyonlar Hakkında Bilgi Toplama
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. Sohbet Odalarında Özel Yaşama İlişkin Paylaşımlarda Bulunma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. Sanal Toplulukları / Forumları Ziyaret Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12. Blogları Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13. Kişsel Web Sitesi Üzerinde Çalışma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14. İş Dışı E-Posta Gönderme / Alma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15. Çevrimiçi Günlük Finansal İşlemler Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16. Anlık İleti Gönderme / Alma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17. İnternet Reklamlarını İnceleme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18. Müzik İndirme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19. Çevrim İçi Bahis / Kumar Vb. Sitelere Girme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20.İnternet Üzerinden Radyo Dinleme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	21.Açık Arttırma Sitelerinde Alım / Satım İşlemleri Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	22.Eğlence Amaçlı Haberleri Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23.Çevrim İçi Oyun Oynama
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24.Spor Ve Magazin Haberlerini Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25. Video İzleme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26.İlan Ve Fırsat Sitelerini Takip Etme

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	27. Kişisel Konularda Araştırma Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	28. Asü'nün İnternet Sitesini Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29. Eğitim Alanındaki Akademik Yayınları Ve Haberleri Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	30.Sendika Ve Meslek Örgütlerinin Web Sitelerini Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31.Eğitim Bilimleri İle İlgili Siteleri Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	32. Mevzuata Yönelik Araştırma Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33.Diğer Üniversitelerin Faaliyet Ve Başarılarını Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	34. Hizmetçi Kurs Ve Seminerler Hakkında Bilgi Edinme Ve Başvuru Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35. Haber Porterleri Üzerinden Gündemi Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	36. Branşı İle İlgili Siteleri Takip Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37.Adres, Telefon No, Yol Tarifi Vb. Bilgilere Ulaşma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38.Sohbet Odalarında / Forumlarda Eğitim Üzerine Tartışmalar Yapma
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39.Devlet Kurumlarının Web Sitelerini Ziyaret Etme
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	40. Sohbet Odalarında / Forumlarda Diğer Üniversitelerle İlgili Bilgi Toplama
3. BÖLÜM: MESAI SAATLERİNDE İŞ DIŞI İNTERNET KULLANIM GEREKÇELERİ					
1.Gündemi Takip Etme					
2.Merak Ettiği / İlgi Duyduğu Konularla İlgili Bilgi Birikimini Arttırmak					
3.Kendini Geliştirmek / Yeni Beceriler Kazanmak					
4.Yorum Yapmak / Görüş Bildirmek					
5.İşten Uzaklaşarak Zihni Boşaltmak					
6.Alım Satım Yaparak Maddi Kazanç Elde Etmek					
7.Günlük Olarak Bir Veya Daha Fazla Siteyi Takip Etmek					
8.İşe Biraz Ara Vermek / Dinlenmek					
9.Boş Vakitleri Değerlendirmek					
10.Uzaktaki Arkadaşlarla Sosyal Paylaşımlarda Bulunmak (Resim, Video Vb.)					
11.alışkanlık Nedeniyle Bir Veya Daha Fazla Siteyi Takip Etmek					
12 Eğlenceli Vakit Geçirmek					
13. Satın Almayı Düşündüğü Ürünlerle İlgili Araştırma Yapmak					

Aşağıda işinizin çeşitli yönleri ile ilgili cümleler bulunmaktadır. Her cümleyi dikkatle okuyarak o cümlede belirtilen yönden işinizden ne derecede memnun olduğunuzu işaretleyiniz. Cevap verirken **“bu yönden işimden ne derece memnunum”** diye kendinize sorunuz.

	Hiçbir zaman	Yılda birkaç kez	Ayda birkaç kez	Haftada birkaç kez	Her gün
1. Şimdiki işimden “ beni her zaman memnun etmesi ”bakımından	1	2	3	4	5
2. Şimdiki işimden “ tek başıma çalışma olanağı olması” bakımından	1	2	3	4	5
3. Şimdiki işimden “ ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı” bakımından	1	2	3	4	5
4. Şimdiki işimden “ toplumda saygın bir kişi olma şansını vermesi” bakımından	1	2	3	4	5
5. Şimdiki işimden “ yöneticimin ekibindeki kişileri idare tarzı ” bakımından	1	2	3	4	5
6. Şimdiki işimden “ yöneticimin karar vermedeki yeteneği” bakımından	1	2	3	4	5
7. Şimdiki işimden “ vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansım olması” bakımından	1	2	3	4	5
8. Şimdiki işimden “ bana sabit bir iş sağlaması “ bakımından	1	2	3	4	5
9. Şimdiki işimden “ başkaları için bir şeyler yapabilme olanağı bana vermesi “ bakımından	1	2	3	4	5
10. Şimdiki işimden “ kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma” bakımından	1	2	3	4	5
11. Şimdiki işimden “ kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansı olması” bakımından	1	2	3	4	5
12. Şimdiki işimden “ iş ile ilgili kararların uygulanmaya konması” bakımından	1	2	3	4	5
13. Şimdiki işimden “ yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret” bakımından	1	2	3	4	5
14. Şimdiki işimden “ iş içinde terfi olanağımın olması ” bakımından	1	2	3	4	5
15. Şimdiki işimden “ kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi “ bakımından	1	2	3	4	5
16. Şimdiki işimden “ işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi “ bakımından	1	2	3	4	5
17. Şimdiki işimden “ çalışma şartları” bakımından	1	2	3	4	5
18. Şimdiki işimden “ çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları” bakımından	1	2	3	4	5
19. Şimdiki işimden “ yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilme” bakımından	1	2	3	4	5
20. Şimdiki işimden “ yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi” bakımından	1	2	3	4	5

EK-2



**T.C.
AKSARAY ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü**

**Sayı : 21561471/
Konu: Anket Çalışması İzni**

.../.../2015

Sayın Ayla ÖZDEMİR

İlgi: İşletme Anabilim Dalı Başkanlığının 05.03.2015 tarih ve 95 sayılı yazısı.

Anket çalışmanız için izin talebiniz aşağıda belirtilen Üniversitemiz birimlerince uygun görülmüştür.

Bilgilerinize rica ederim.

**Prof. Dr. Ural Alp MANÇO
Müdür**

Anket Çalışması İçin İzin Veren Birimler

- 1-İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı
- 2-Turizm Fakültesi Dekanlığı
- 3-Fen Edebiyat Fakültesi Dekanlığı
- 4-Sağlık Kültür ve Spor Daire Başkanlığı
- 5-Şereflikoçhisar Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu Müdürlüğü
- 6-Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu Müdürlüğü
- 7-İslami İlimler Fakültesi
- 8-Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü
- 9-Sağlık Yüksekokulu Müdürlüğü
- 10-Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü
- 11-Eğitim Fakültesi Dekanlığı
- 12-Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü
- 13-Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü
- 14-Veteriner Fakültesi Dekanlığı
- 15-Ortaköy Meslek Yüksekokulu Müdürlüğü

Adres: Rektörlük Binası Karşısı, BESYO Üstü 2. Kat Merkez Kampüs Aksaray
Tel: 0 382 288 27 12 Fax: 0 382 288 27 13
e-posta: sbe@aksaray.edu.tr Web: <http://sbe.aksaray.edu.tr>