

SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA SANAL KAYTARMA

Cennet Çiriş YILDIZ

*İstanbul Kent Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu,
İstanbul / Türkiye*

Öz: Günümüzde internet ve bilgisayar teknolojilerinin kullanımı yaygınlaşmıştır. Bu bilgi teknolojilerinin kullanımının sağladığı yararların yanı sıra bazı olumsuzlukları da beraberinde getirmiştir. Özellikle iş saatleri içinde çalışanlara sunulan internet olanaklarının kişisel amaçlarla kullanımları söz konusudur. İşyerlerinde internetin işle ilgisi olmayan kişisel amaçlarla kullanımı ile ilgili ilk çalışmalardan birisini yapan Lim (2002), bu davranışı sanal kaytarma (cyberloafing) terimi ile adlandırmıştır. Ancak, bu kavram 2000’li yıllarda tanımlansa da Türk literatüründe oldukça yeni bir konudur. Olumsuz etkileri de dikkate alındığında çalışma saatleri içinde kişisel amaçlarla internet kullanımı yönetilmesi gereken önemli bir konudur. Sağlık sektörü açısından değerlendirildiğinde ise bu durum daha önemli bir konu halini gelmektedir. Sanal kaytarma davranışı sağlık kurumlarından mesai saatleri içinde iş dışı internet kullanımları çalışanların dikkatlerinin dağılmasına neden olarak hem sağlık çalışanlarının performansında düşüşe neden olmakta hem de hasta güvenliği ile ilgili sorunlar yaşanmasına neden olabileceği için çözülmesi gereken önemli bir konudur.

GİRİŞ

Yirmi birinci yüzyılda meydana gelen teknolojik gelişmeler ile birlikte bilgi teknolojileri örgüt çalışanlarına iş amaçlı kullanım için sunulmuştur. Özellikle günümüz rekabet koşulları gereği örgütsel yapının tamamlayıcısı olan bilgi teknolojilerinin etkin şekilde kullanımı örgütler

için bir üstünlük aracıdır. Örgüt çalışanlarına iş amaçlı sunulan bilgisayar ve internet gibi bilgi teknolojileri kullanımı verimliliği ve etkinliği sağlarken, çalışanlar arasında kötü amaçlı kullanılabilir. Bu gibi etkilerinden dolayı internet ve bilgisayar kullanımı günden güne artmakta ve giderek bağımlılık haline dönebilmektedir.

İş yerinde internet kullanımı kişisel amaçlı e-mail alma veya gönderme ve haber portallarını takip etme veya yasal olmayan yollarla program indirme gibi (en tehlikeli olanlar) çeşitli eylemleri kapsamaktadır (Ünal ve Pekdemir, 2015). Özellikle çalışanlar arasında giderek yaygınlaşan kişisel internet kullanımı yasal ve maddi bir takım sorunlar oluşturmaktadır.

Çalışmalarda, araştırmacılar iş yerinde kişisel internet kullanım eylemini tanımlamak için farklı terimler kullanmıştır. Bunlar; kişisel web kullanımı, siber kaytarma, internet bağımlılığı, problemli internet kullanımı, sanal kaytarma, siber aylıklıktır (Lim 2002; Young ve Case, 2004; Anandanajan, Devine ve Simmers, 2011; Özkalp ve Aydın, 2012; Kaplan ve Ögüt, 2012; Ergün ve Altun, 2012; Fitchner, Strader ve Scullen 2013; Kaplan ve Çetinkaya, 2014; Çavuşoğlu, Palamutcuoğlu ve Palamutcuoğlu 2014; İyigün ve Yıldız, 2014; Örucü ve Yıldız, 2014).

Anandarajan, Devine ve Simmers (2011) sanal kaytarmayı, mesai saatleri içinde kurum çalışanlarının kişisel amaçlarla internet kullanımı, gönüllü olarak gerçekleştirilen ve internet okumadan çok amaçlı yayınlar izlemeye kadar uzanan bir dizi davranış olarak tanımlamıştır (Candan ve İnce; 2016). Sanal kaytarma bütünüyle iyi veya kötü olarak düşünülmemeli, çalışanlara zarar verebildiği gibi onların gelişmelerine de katkı da sağlayabilir (Blanchard ve Henle, 2008). Çalışanların bireysel amaçlarla internet gibi bilgi teknolojilerini kullanmaları ve sosyal medyayı takip etmeleri sadece bireysel gelişime katkı sağlamaz aynı zamanda örgüte sağlayacağı olası yararlar da bulunmaktadır. Seymour ve Nadesan' a (2007) göre; çalışanların mesai saatleri içinde internet kullanımının bilgiye daha kolay ulaşma, örgütün verimliliği sağlama ya da artırma, Vitak, Crouse ve La Rose (2011) göre; çalışan stresini azaltma, iş tatmini veya yaratıcılığı artırma gibi olumlu yansımaları bulunmaktadır (Kaplan ve Çetinkaya, 2014).

Çalışma saatleri içinde internet, bilgisayar ve akıllı cep telefonu teknolojilerini kişisel amaçlı kullanımı hem kamu hem de özel sektörde yaygınlaşmıştır (Lim, 2002; Blanchard ve Henle 2008; Candan ve İnce, 2016). Özellikle iş yerinde ki faaliyetlerde süreyi ve maliyeti azaltmak, verimliliği artırmak amacıyla internet ve bilgi teknolojilerinin kullanımı giderek yaygınlaşmaktadır.

Türkiye İstatistik Kurumu(TUİK) 2019 yılında yaşlara cinsiyete göre internet kullanım oranlarını araştırmıştır. Bu araştırma sonucuna göre; 2015 yılında internet kullanım oranları, %55' lerde iken bu oran 2019 yılında 16-74 yaş grubundaki bireylerde %75,3 olduğu belirlenmiştir. Bu oran erkeklerde %68,9 iken, kadınlarda %81,8 olarak belirlenmiştir (TUİK, 2019). Araştırma sonuçlarına göre; Griffiths (2010), Birleşik Krallık çalışanlarının günlük 57 dk. internette gezinti yaptığını tespit etmiştir. Firoz, Taghi ve Souckova (2006), ABD 'de yaptığı bir araştırmada çalışanların %51'i kişisel nedenlerle haftada 1-5 saat internette gezinti yaptığını, bilgi teknolojileri alanında çalışan yöneticilere göre tahminen, çalışanların haftalık iş dışı konularla ilgili iş saatlerinde internet kullanımının haftalık 6 saatin üzerinde olduğunu belirlemiştir. Greenfield ve Davis (2002), Mills, Hu, Beldona ve Clay. (2001) yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre işgörenlerin iş dışı konularda çalışma saatleri içinde internet kullanım süresinin haftada 3 saatten günde 2,5 saate kadar değiştiği saptanmıştır. Lim (2002), Singapur'da yapmış olduğu araştırmada bu sürenin 2,4 saat olarak bulunmuştur (Candan ve İnce, 2016).

Günümüzde özellikle mesai saatleri içinde bilgisayar ve internet teknolojilerinin kişisel amaçlarla kullanımı geçmiş yıllara oranla artmış bulunmaktadır. Çalışanların mesai saatleri içinde internet kullanım amaçlarına bakıldığında, %93,9'nun mesajlaştığı, %82,7'sinin internet üzerinden sesli veya görüntülü konuştuğu, %81,4'ünün sosyal medya üzerinde profil oluşturduğu, kişisel amaçlarla mesaj alma ya da gönderme yaptıkları veya fotoğraf vb. içerik paylaşma yaptığı ve %71,5'inin müzik dinlediği belirlenmiştir (TUİK, 2019). İş yerinde bilgi teknolojilerinin kişisel amaçlı kullanımının sağladığı yararların dışında kaynaklarının ve zamanın etkisiz bir şekilde kullanılması ve işletmelerde önemli hukuksal sorunlar yaşanmasına sebep olabilmektedir (Lim ve Teo ,2005; Kaplan ve Ögüt ,2012). Etik standartların aşıldığı, her geçen gün artarak

devam eden bu internet suistimali işletmeleri ciddi olarak etkilemektedir (Weatherbee, 2010).

1. SANAL KAYTARMA KAVRAMI

İşletmelerde işle ilgili olmayan internet kullanımı için farklı yaklaşımlar ve tanımlar kullanılmıştır. İşle ilgili olmayan internet kullanımı, sanal kaytarma, işte kişisel web kullanımı, internet bağımlılığı, çevrim içi gezme, internetin kötü amaçlı kullanımı, problemlili internet kullanımı gibi farklı isimler kullanılarak tanımlanmıştır.(Kim ve Bryne, 2011). Bu terimler arasında ortak nokta internetin işyerinde verimsiz kullanımudur (Ugrin, Pearson ve Odom 2008).

İşyerinde internet ve bilgisayar teknolojilerinin kişisel amaçlarla kullanımı konusundaki ilk çalışmalardan birisini yapan Lim (2002), bu davranışı sanal kaytarma (cyberloafing) terimi ile adlandırmıştır. Lim'e (2002) göre sanal kaytarma işgörenlerin çalışma saatlerin içinde örgüte ait internet erişimini kullanarak kişisel e-posta alış verişinde bulunmaları ve kişisel amaçlar için işle ilgisi olmayan web sitelerinde gezinti yapmaları şeklinde gönüllü davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Lim, 2002; Candan ve İnce, 2016).

Türkiye de kavram ilk olarak Kalaycı (2010) tarafından eğitim alanında " öğrencilerin derslerde akademik olmayan amaçlar için teknolojiyi kullanma eğilimi ve / veya davranışları" olarak tanımlamıştır. Bir öğretmenin bilgisayar laboratuvarında bir grafiğin Excel'de nasıl çizileceğini öğretirken öğrenci farklı amaçlarla (siber öğrenme, interneti spor haberlerini okumak, oyun oynamak, e-postalarını kontrol etmek veya sosyal medya hesaplarını kontrol etme) internette gezinmesini içermektedir. Başka bir deyişle, öğrenciler sorumlu oldukları (internet tabanlı) öğrenme görevleri yerine kişisel ihtiyaçlarını yerine getirirlerse, öğrenme etkileşimleri gerçekleşmez ve/veya öğrenmeleri tamamlanmaz ve bu durum kursun etkinliğinin azalmasına neden olur ve verimlilik azalır (Anandarajan ve Simmers, 2005; Seymour ve Nadesan, 2007; Varol ve Yıldırım, 2018).

Vitak, Crouse ve La Rose, (2011), sanal kaytarmayı mesai saatlerinde iş dışı niyetlerle internet veya bilgisayar teknolojilerinin kullanımı, internet suistimali, iş yerinde kişisel internet kullanımı ve eğlence amaçlı

gezinme ve gereksiz yere internet kullanımı, siber sapkınlık olarak tanımlanmıştır. Yaşanan teknolojik gelişmeler dikkate alındığında sanal kaytarma davranışı sadece örgütte internet erişim olanaklarının hem örgütsel hem de bireysel araçlarla internet giriş sağlanarak yapılan sapma davranışlarını kapsaması gerektiğidir (Kaplan ve Öğüt, 2012).

Çalışanlar sadece işyerinde çalışmakla meşgul olamazlar, işteki konumunu koruyarak kişisel amaçlar için Web sitelerini gezerek siber alanı ziyaret edebilirler. Siber ziyaretçilik ile uzun bir süre boyunca ofisten fiziksel olarak uzak kalmaları gerekmez. İnternette gezinmek, bir Web sitesinden diğerine geçmek çok kısa sürebildiği gibi çok uzun zamanda alabilir. Ayrıca, siber güvenlik görevlileri genellikle organizasyonu yasal yükümlülöklere ve bilgisayar virüslerinden kaynaklanan tehlike oluşturabilecek siteleri ziyaret edilebilir.

Özkalp, Aydın ve Tekeli, (2012) ise, çalışanların mesai saatleri içinde bilgi ve iletişim teknolojileri aracılığıyla işten kaçmak ya da uzaklaşmak niyetiyle zamanını boş geçirmek veya çalışanların bireysel amaçlarla internet, Facebook, İnstagram kullanma ve iş dışı e-posta alma veya gönderme sanal kaytarma ya da siber kaytarma olarak tanımlanmıştır (Candan ve İnce, 2016). Sanal kaytarma olarak adlandırılan kişisel internet kullanım eylemlerinin Türkçe yazında karşılığı "siber aylaklık" tır.

1.1 SANAL KAYTARMA KAVRAMININ BOYUTLARI

Sanal kaytarma ile ilgili çalışma sonuçları değerlendirildiğinde bu davranışın hem olumlu hem de olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Bu nedenle sanal kaytarma çok boyutlu bir yapı olarak kabul edilmektedir ve literatürde farklı sınıflamalara rastlamak mümkündür (Belanger ve Van Slyke, 2002; Johnson ve Indvik, 2003; Yellowlees ve Marks, 2007).

Robinson ve Benett (1995) ile Balanchard ve Henle (2008), önemli(-cerious) sanal kaytarma ve önemsiz (minör) sanal kaytarma davranışı şeklinde iki alt boyutta incelemiştir.

Önemli sanal kaytarma davranışı sohbet odalarına katılma, yasal olmayan oyun sitelerine girme, yasal olmayan yollardan müzik indirme gibi etkinlikleri kapsamaktadır. Önemsiz sanal kaytarma davranışı ise; haber sitelerini takip etme, kişisel amaçla e-mail alma/ gönderme,

alışveriş sitelerinde gezinme gibi faaliyetleri kapsamaktadır (Özdem ve Demir, 2015).

Mastrangelo, Everton ve Jolton (2006) ise üretken olmayan/üretkenlik karşıtı ve zarar verici/yıkıcı sanal kaytarma davranışı olarak iki boyutta ele almıştır. Öte yandan Lim (2002) ise sanal kaytarma davranışını internette gezinti yapma ve e-posta aktiviteleri olarak sınıflamıştır (Özdem ve Demir, 2015).

Anandarajan, Devine ve Simmers (2004) birey - örgüt ve verimlilik açısından “suistimale açık eylemler, rahatlama eylemleri, kişisel öğrenme eylemleri, belirsiz eylemler” olarak dört grupta incelenmiştir.

- Suistimale Açık Eylemler (Disruptive): Örgüte zarar verebilecek ve internet veya bilgisayar teknolojilerinin kullanımının olumsuz yönlerini içeren eylemlerdir. Bu zarar verici eylemler internet istismarı/suistimalı olarak adlandırılmaktadır. Müstehcen sitelerde gezinme, kumar/bahis/oyun oynama ve müzik indirme bu tür eylemler arasında sayılabilir (Ünal ve Tekdemir, 2015).
- Rahatlama Eylemleri (Recreational): Bu grup eylemler boş zamanlarda eğlence amaçlı değerlendirme ile ilgilidir. Eğlenme amaçlı veya sosyal aktivitelerle ilgili ya da satın almak amacıyla ürünlerle ilgili araştırmaların yapıldığı eylemleri bu gruba girmektedir (Ünal ve Tekdemir, 2015).
- Kişisel Öğrenme Eylemleri (Personal Learning): Örgütle ilgili haberleri takip etme, eğitim/seminer/kurs gibi imkânlarını araştırma, meslek örgütlerinin sayfalarını ziyaret etme ve güncel gelişmeleri takip etme gibi eylemler bu gruba girmektedir (Ünal ve Tekdemir, 2015).
- Belirsiz Eylemler (Ambiguous): Bu grup sanal kaytarma davranışı en belirsiz olan gruptur. Bu grupta, sanal ortamlarda kurumla ilgi tartışmalara dâhil olmak, resmi sitelerde gezinmek ve sanal ortamlarda diğer kurumları takip etme üzere üç eylem yer almaktadır (Ünal ve Tekdemir, 2015).

Anandarajan'ın (2004) sınıflandırılmasının sanal kaytarma faaliyetlerinin örgüt ve birey açısından hem olumlu hem de olumsuz yanları

bulunmaktadır. Özellikle suistimale açık eylemler bireyin itibarını zedeleyecek nitelikte olup hukuksal açıdan sıkıntılar yaşamasına sebep olabilmektedir. Araştırmalar yapma, profesyonel kuruluşların sayfalarını takip etme gibi kişisel öğrenme eylemlerinin ise bireysel açıdan faydaları bulunmaktadır. Öğretici olan davranış türlerinin hem kuruma hem de çalışana pek çok faydası bulunmaktadır. Çalışanların internette gelişmeleri takip etmesi, araştırmalar yapması onların öğrenmelerine katkı sağlayabilir ve çalışanların streslerini azaltabilir. Sonuçta, bu da örgütün verimliliği artırır. Bu eylemler; eğitim araçlarının, haberlerin ve kurum bilgilerinin araştırılmasını ve bilgilerin işlenmesini gerektirdiğinden daha bilgili ve çalışanların eğitimine ve gelişimine katkı sunacaktır (Ünal ve Tekdemir, 2015).

Blau, Yang ve Ward-Cook (2006), internet siteleri ile ilgili aktiviteler, kişisel amaçla e-posta aktiviteleri, web’de gezinme ve interaktif sanal kaytarma aktiviteleri olarak sınıflamıştır. Li ve Chung (2006) ise insanların interneti kullanabilecekleri dört farklı işlevi tanımlamıştır. Bu işlevler şunlardır: sosyal işlev (arkadaşlarla iletişim kurma), bilgilendirme işlevi (bilgi edinme), boş zaman işlevi (eğlence amaçlı internet) ve duygusal işlev (kumar/bahis oynama/flört etme).

Kim ve Bryne (2011) ise çalışmasında işle ilgili olmayan internet kullanımını dört boyutta değerlendirmiştir. Bunlar: tanımlar, nedenler, sonuçlar ve değiştirilebilir terimlerdir.

1.2 SANAL KAYTARMA DAVRANIŞININ NEDENLERİ

Sanal Kaytarma davranışının hem kurumlar hem de çalışanlar için pek çok olumsuz yönleri bulunmaktadır. Bu nedenle çalışanlarda sanal kaytarma davranışına neden olan faktörlerin belirlenmesi gerekmektedir. Konu ile ilgili yapılmış çalışmalara bakıldığında konunun öncüllerinin, diğer değişkenlerle ilişkisi ve sonuçlarının belirlenmeye çalışıldığı saptanmıştır (Örücü ve Yıldız, 2014; Kerse, Soyalin ve Karabey, 2016). Ancak, çalışmalarda, sanal kaytarma davranışına neden olan faktörlerde ortak bir fikir sağlanamamıştır.

Garrett ve Danziger’in (2008) yaptığı çalışmada cinsiyet, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, mesleki durum değişkenleri ve çalışanların iş yerinde ki algıladıkları otonomileri sanal kaytarma davranışını etkilediği belir-

lenmiştir. Vitak, Crouse ve La Rose (2011) yaptığı çalışmada yaş, ırk, eğitim düzeyi ve cinsiyet değişkenlerin sanal kaytarmanın türünü ve sıklığını etkilediğini saptamıştır. Benzer şekilde, Baturay ve Toker (2015), demografik faktörlerin ve çalışan özelliklerinin sanal kaytarma üzerinde etkili olduğunu belirlemiştir. Ünal ve Tekdemir'in (2015), yaptığı çalışmada kurumda çalışma yılının sanal kaytarma davranışı üzerinde etkili sonucuna ulaşmıştır. Urgin, Pearson ve Odom (2018) yaptığı çalışmada ise sanal kaytarma davranışının kültürle ilişkili olduğunu tespit etmiştir.

Kurumlarda örgütsel adaletin olmayışı, kişilerarası çatışmalar, rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları çalışanlarda sanal kaytarma davranışına neden olmaktadır (Aydemir, Korkmaz ve Erdoğan 2016). Buna ek olarak iş ortamında stres yaratan unsurlar, kişisel ve örgütsel özellikler, algılanan davranışsal kontrol, kişisel etik kodlar, çalışanların örgütsel adalet ve psikolojik sözleşme algısı sanal kaytarmanın öncülleri olarak görülmektedir (Kerse, Soyalm ve Karabey 2016) Ayrıca, çalışanların algıladıkları lider üye etkileşimi (Yıldız, Atar, Bahçecik ve Arslan 2019), çalışanların özerklik düzeyi, örgüt-çalışan değerlerinde uyumsuzluk ile iletişim ve ilişkilerin istenen şekilde olmaması (Kerse, Soyalm ve Karabey, 2016), çalışanların olumsuz iş tutumlarına sahip olması, iş tatminin düşük olması, aşırı stres yaşamaları (Garrett ve Danziger, 2008) sanal kaytarmaya nedenleri arasında sayılabilmektedir. Köroğlu (2012), yaptığı çalışmada örgüt yönetimi, politikaları ve stratejileri, örgüt kültürü, yöneticilerin ve çalışanların tutumu, ilişkiler, çalışma koşulları, ücret gibi dışsal tatmine neden olan faktörlerinde çalışanlarda sanal kaytarma davranışını etkilediğini belirlemiştir. Ayrıca çalışanlarda sorumluluk duygusunun yüksek olması sanal kaytarma davranışını azalttığı belirlenmiştir (Doorn, 2011).

Çalışma sonuçları değerlendirildiğinde sanal kaytarma davranışının neden olan bireysel ve örgütsel faktörler:

- Çalışanın kişiliği,
- Sosyal normlar,
- İş talepleri,
- Örgütsel politikalar,
- Örgütsel adaletin zayıf ya da olmaması,

- Rol belirsizlikleri ve rol çatışmaları,
- Stresli çalışma ortamı,
- Liderlik stilleri,
- Örgüt -çalışan değerlerinde uyumsuzluk,
- Düşük iş tatmini
- Olumsuz yönetici tutumları,
- Olumsuz çalışma koşulları,
- Ücret düşüklüğü,
- Çalışanların özerklik düzeyi,
- Kişilerarası çatışmalardır (Jandaghi, Alvani ve Matin 2015; Sheik, Atashgah ve Adibzadegan, 2015; Askew, Buckner, Taing, Ilie, Bauer ve Coovert 2014).

1.3 SANAL KAYTARMANIN SONUÇLARI

Sanal kaytarma davranışı ile ilgili yapılmış çalışmalara bakıldığında, çalışanların genellikle iş yerinde internet ve bilgisayar teknolojilerinin kullanımlarını uygunsuz olarak değerlendirmedikleri hatta çoğunun yaptıkları davranışı haklı çıkardığı belirlenmiştir (Blanchard ve Henle, 2008). Bu sebeple, sanal kaytarmanın hem çalışanlar hem de örgütsel olarak etkilerinin belirlenmesi gerekmektedir. Ayrıca, yapılmış çalışmalarda, genellikle bu kaytarma davranışının iş faaliyetleri ve güvenlik tehdidi açısından olumsuz sonuçlarına vurgu yapılmıştır (Lim, 2002; Johnson ve Indvik, 2003).

Araştırmacıların ABD'deki kurumlarda alınan siber güvenlik önlemlerinin çalışan verimliliğinin %30-40 azalttığını bildirmiştir (Henle, Kohut ve Booth 2009). Forcepoint şirketinin yapmış olduğu bir çalışmada, iş yerinde işle ilgili olmayan amaçlarla internet kullanımının çalışanların üretkenliğini %30-40 oranında düşürdüğü belirlenmiştir (Verton, 2000).

34 milyon ABD'li çalışan üzerinde yapılmış çalışmada, çalışanların sanal kaytarma davranışına bağlı haftalık 200,6 milyon saat verimlilik kaybına neden olduğu belirlenmiştir (Lim ve Chen, 2009). Vault.com şirketinin yapmış olduğu çalışmada ise kişisel amaçlarla internet kulla-

nımının üretkenlik kaybına neden olduğu ve kaybın yıllık olarak yaklaşık 54 milyar dolar olduğu saptanmıştır (Young, 2001). Okul yöneticileri üzerinde yapılan bir çalışmada yöneticilerin sosyal medyayı kullanmaları iletişim becerilerinin geliştirilmesi gibi olumlu sonuçlarının yanı sıra sosyal medyanın fazla kullanılması durumunda görevde aksamalara neden olduğu saptanmıştır (Özdem ve Demir, 2015). Yapılmış çalışmalarda sanal kaytarma ile örgütsel bağlılık arasında negatif bir korelasyon belirlenmiştir (Niaei, Peidaei ve Nasiripour 2014). Sage (2015), yaptığı çalışmada sanal kaytarma davranışı ile duygusal bağlılık ve normatif bağlılık arasında negatif devam bağlılığı ile arasında ise pozitif yönde ilişki olduğunu belirlemiştir. Blanchard ve Henle (2008), çalışanların bilgi içerikli forum sitelerini kullanmaları gibi önemsiz sanal kaytarma davranışlarının öğrenmeyi arttırdığı ileri sürmüştür.

Aydemir, Korkmaz ve Erdoğan (2016), sanal kaytarmayı, örgüt ve çalışanlarını olumsuz yönde etkileyen bir “tehdit unsuru oluşturan” olarak tanımlamıştır. Maliyeti arttırma, verimliliği düşürme, örgüt imajının zedelenme, örgütsel adaletin ve çalışanların ruh sağlığının bozulması gibi örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Ayrıca, işe geç kalma, işte verimli geçmesi gereken zamanın boşa harcanması, işten kaçınma gibi kişisel sonuçları bulunmaktadır (Askew, Buckner, Taing, Ilie, Bauer ve Covert, 2014). Tüm bu olumsuz sonuçların yanı sıra network güvenliğinin azalması hem örgütlerin hem de kişilerin hukuki problemler yaşamaları neden olabilmektedir (Vitak, Crouse ve La Rose, 2011).

Robinson ve Bennett (1995) yaptığı çalışmada sanal kaytarma davranışının çalışanlarda üretkenliği azalttığı belirlenmiştir. Bu sapkın davranışlar kapsamında kişisel amaçlı e-mail alma ve e-mail gönderme davranışlarının da yer aldığını görülmektedir. Palladan'ın (2018) eğitimciler üzerinde yaptığı çalışmada sanal kaytarmanın, yenilikçi girişimciliği ve ders performansını azalttığını belirlemiştir. Sonuçta ise internet ve bilgisayar teknolojileri ile fazla zaman harcanması, eğitimcilerin yönetsel görevleri aksatmalarına neden olmuştur.

Sanal kaytarma davranışının örgütte düşmanca bir çalışma ortamına yol açabilmektedir. Çalışanlar, örgütün ağına virüs bulaştırma ve lisans ihlalleri gibi durumlarla karşı karşıya bırakabilmektedir (Alder, Schminke, Noel ve Kuenzi, 2008). Ayrıca, sanal kaytarma davranışı ku-

rumlar ve çalışanlar açısından bazı hukuksal sorunlara yol açmaktadır. İş Kanunu açısından sanal kaytarma davranışları değerlendirildiğinde işyerinde üretkenlikte azalmaya ve verimlilik kaybına neden olacağı düşüncesinden dolayı iş sözleşmesinin geçerli veya haklı nedenlerle feshine (eylemin niteliğine göre) neden olmaktadır (Yıldız ve Yıldız, 2015).

Sanal kaytarma davranışlarının olumsuz sonuçlarının yanı sıra olumlu sonuçları da bulunmaktadır. Sanal kaytarma davranışı çalışanlarda verimlilik kaybına yol açtığı gibi örgütsel öğrenmeye desteklemektedir (Keklik, Kılıç, Yıldız ve Yıldız, 2014). Sanal kaytarma tipik olarak üretkenlik ve gelir kaybına neden olan olumsuz bir davranış olarak adlandırılmıştır. Ancak, mesai saatleri içinde kısa süreli internet kullanımı yorgunluğu ve stres azalttığı, iş tatminini ve yaratıcılığı arttırdığı tespit edilmiştir (Vitak, Crouse ve La Rose, 2011). Benzer şekilde, Beugre ve Kim (2006), çalışanın sanal kaytarma davranışı ile amacının rutin uygulamalardan kaçmak ve kaygıyı ortadan kaldırmak olarak tanımlanan yapıcı bir davranış şekli olarak tanımlamıştır. Buna ek olarak çalışanın sık sık internet kullanımı iş memnuniyetini (Stanton, 2002) ve verimliliği (Garrett ve Danziger, 2008) arttırdığı belirlenmiştir.

Çalışma sonuçları değerlendirildiğinde sanal kaytarma davranışının bireysel ve örgütsel olarak olumsuz sonuçları:

- İş faaliyetleri ve güvenlik tehdidi oluşturma,
- Çalışan verimliliğinde azalma,
- Çalışanların üretkenliğinde azalma,
- Örgütsel bağlılık azalma,
- Çalışan zamanın boşa harcanması,
- İşe geç kalma ve işten kaçınmada artma,
- Çalışan memnuniyetinde azalma,
- Gelir kaybı,
- Çalışanın işten çıkarılması
- Yenilikçe girişimciliğin azalması,
- Çalışan performansında azalmadır.

Bugünlerde insan kaynakları, her organizasyonda en önemli varlıklar olarak görülmektedir. Ancak, sosyal ağlar, haber ve finans sitelerine

hızlı erişim eğilimi 'internet bağımlılığı artırmaktadır (Xu, Hock-Hai Teo ve Agarwal, 2010). Bazı araştırmalar, şirket tarafından sağlanan internet tesisinin kişisel kullanım için kullanılmasının bazen can sıkıntısını azaltma, stresi önleme, yaratıcılığı ve iş memnuniyetini artırmada faydalı olduğunu göstermektedir (Eastin, Glynn ve Griffiths, 2007).

2. SAĞLIK ÇALIŞANLARINDA SANAL KAYTARMA DAVRANIŞI

Teknolojinin insan yaşamının her alanına girmiş olması ve ulaşılabilirliğin artması ile birlikte bilgiye ulaşması daha kolay hale gelmiştir. Teknolojinin insan yaşamını girmesi ile birlikte profesyonel yaşamada yansımalar da söz konusu olmuştur. Özellikle mesai saatleri içinde akıllı bilgi teknolojileri yaygın bir iletişim ya da dinlenme aracı olarak kullanımı söz konusudur (Biçer ve Çavmak, 2018).

Tüm sektörlerde olduğu gibi sağlık sektöründe de çalışanların mesai saatleri içinde internet kullanımının incelenmesi ve kurumlar tarafından kontrol altına alınıp, sanal kaytarma davranışının yararlı hale getirilmesi gerekmektedir. Sağlık kurumlarında internetin kullanımının yaygınlaşması ile birlikte iletişim yaşanan güçlükler azalmış, işler daha hızlı yapılır hale gelmiş, bilgiye erişimi ve koordinasyonu daha kolay hale gelmiştir. Ancak, sağlık kurumlarından mesai saatleri içinde iş dışı internet kullanımları çalışanların dikkatlerinin dağılmasına neden olarak hem sağlık çalışanlarının performansında düşüşe neden olmakta hem de hasta güvenliği ile ilgili sorunlar yaşanmasına neden olabileceği için çözülmesi gereken önemli bir konudur (ECRI, 2012; Katz-Sidlow, Ludwig, Miller ve Sidlow, 2012; McBride, LeVasseur ve Li, 2015). Bu nedenle sağlık kurumlarında çalışanlara ve yöneticilere önemli görevler düşmektedir.

Özellikle sektör dikkate alınmaksızın internetin kullanımda denge- nin kurulması gerekmektedir. Çünkü internet gibi bilgi teknolojilerinin kullanımı stresi azalttığından önemli bir eğlence alanı veya ofis oyuncacı olarak gördüğünde önemi daha da artmaktadır (Anandarajan ve Simmers, 2004). Biçer ve Çavmak (2018), özel hastanelerde yaptığı çalışmada çalışanların iş saatleri içerisinde çoğunlukla, iş anında rahatlamak ve stresten kurtulmak amacı ile sanal ortamda vakit geçirdiklerini sap-

tamıştır. Ancak, çalışanların mesai saatleri için internet ya da bilgisayar teknolojilerinin kullanımında dengenin sağlanması önemlidir.

Sağlık kurumlarında çalışanların, hastanın sağlığı göz önünde bulundurarak iş saatleri içerisinde işleri ile sosyal ihtiyaçları arasında denge oluşturarak iş saatleri içinde internet kullanımlarının kontrol altında alınması gerekmektedir. Bu dengenin oluşturulması için kurum yöneticileri, çalışanların mesai saatleri boyunca hem iş hem de sosyal ihtiyaçlarını karşılayabilecek ortamlar oluşturabilir. Ayrıca, yöneticiler üretkenliği ve verimliliği arttırmak için kurumlarda internet kullanım politikaları oluşturup uygulayabilirler. İnternet kullanım politikaları kapsamında çalışanların internet kullanımlarını denetleyebilmek için kontrol mekanizmaları geliştirilebilir. Böylece, çalışanların internet kullanımlarını kontrol altına alınır. Ancak, kurumların internet politikaları sanal kaytarma davranışını azaltıp azaltmayacağına ilişkin bir fikir birliği yoktur. Hatta pek çok kurum internet kullanımını sınırlamak ya da kontrol altına almak için internet politikaları kullanmaktadır, özellikle sağlık kurumlarında bu tür kısıtlamalar yaygındır. Lim ve Theo, (2005), kurumların internet politikaları, çalışanın davranışını düzenleme amacına hizmet ettiğini ve sanal kaytarma davranışında önemli bir rol oynadığı kanıtlamıştır. Blanchard ve Henle (2008), örgütsel politikaların sanal kaytarmayı etkilemediğini ileri sürmüştür. Bu nedenle kurumların çalışanların internet kullanımı dengeleme sorumluluğu artmaktadır

Sağlık çalışanlarının mesai saatleri içinde kişisel amaçlarla internet ya da bilgi teknolojilerinin kullanımlarının kontrol altında alınmasını önerilmiştir (Demir, Ürek ve Uğurluoğlu, 2017). Demir, Ürek ve Uğurluoğlu (2017), hastane çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada sanal kaytarma davranışının işte üretkenlik üzerinde anlamlı bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Buna göre; sağlık çalışanlarında önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı artığında işteki üretkenliğin azaldığını tespit etmiştir. Din ve Baddar (2019), hemşireler üzerinde yaptığı çalışmada ise sanal kaytarma davranışı ile erteleme davranışı arasında pozitif ve vicdanlılık arasında negatif yönde anlamlı ilişki olduğu belirlemiştir. Ayrıca, hemşirelerin sahip olduğu liderlik özelliklerinin sanal kaytarma davranışı çeşitliliğini etkilediğini tespit etmiştir. Mısırdaki hastanelerde sanal kaytarma davranışı belirlemeye yönelik yapılan çalışmada, en baskın

internet faaliyetlerin doktorlar arasında e-posta göndermek, ardından tıbbi cihaz hakkında bilgi edinme ve danışmanlarla tıbbi bilgi alışverişi olduğu belirlenmiştir (Lim ve Teo, 2005).

Demir, Ürek ve Uğurluoğlu (2017), sağlık çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada çalışanların önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışının artması çalışanların işteki üretkenliklerini azalttığını belirlemiştir. Ayrıca, önemli sanal kaytarma davranışının çalışanlarda üretkenliğin azalmasında etkili olan önemli bir değişken olarak saptanmıştır.

Önemli sanal kaytarma davranışı şunları kapsamaktadır:

- Kumar/Bahis sitelerini ziyaret,
- Yetişkin sitelerini gezinmek,
- Müzayede ya da alışveriş sitelerini ziyaret etmek,
- Sanal sohbet odalarına katılmak,
- İnternet üzerinde film ya da müzik indirmek,
- Yatırımla ilgili siteleri ziyaret etmek.

3. ÇALIŞANLARDA SANAL KAYTARMANIN YÖNETİMİ

Son yıllarda, bireysel ve örgütsel amaçlarla internet ve bilgi teknolojilerinin kullanımı yaygınlaştığından çalışanlarda sanal kaytarma davranışı ile ilgili yapılmış araştırmalarda artış gözlenmiştir. Bu araştırmalar da çalışanlarda sanal kaytarma davranışının nedenleri, sanal kaytarma davranışı çeşitleri ve sanal kaytarma davranışının etkileri üzerine odaklanılmış ve sanal kaytarma davranışının önlenmesi ile birlikte çalışan performansının iyileştirilmesi ve maliyet kayıplarının giderilmesi amaçlanmıştır (Lim ve Teo, 2005; Holguin, 2016). Mesai saatleri içinde iş dışı internet kullanımı, çalışanların görevlerini yerine getirmelerine engel olduğu için zamanın verimsiz kullanımına neden olmakta ve bireysel üretkenliği azaltmaktadır (Demir, Ürek ve Uğurluoğlu, 2017)). Bu nedenle sanal kaytarma davranışının ve çalışanların interneti kötüye kullanmalarının önlenmesinde çalışanların eğitilmesi etkili bir mekanizmadır. Ancak, tek başına yeterli bir strateji olmayabilir. Bu nedenle yönetici ve işverenlerin adil bir yönetim tarzı sergilemeleri ve internet kullanımına yönelik politikalar oluşturulması gerekmektedir. Bu politikaların çalışanlara benimsetilmesi ve çalışanlarda davranış değişikliği oluştur-

ması sapkın sanal kaytarma davranışını azaltılmasında etkili bir araçtır (Young ve Case, 2004).

Kurumlar etkili politikaları, mekanizmaları ve doğru kültürü çalışana benimsetemediğinde sanal kaytarmaya bağlı olarak verimlilik kayıpları ve çalışan siber güvenlik maliyetleri artacaktır. Çalışanların olumsuz sosyal ve sanal etkileşimlerin yönetiminde yönetsel rolün anlaşılması, yeni yaklaşımların ve politikaların geliştirilmesine veya mevcut tekniklerinin yeniden düzenlenmesine gerekmektedir.

Teh, Ahmed ve D'Arcy (2015), çalışanların bilgi güvenliği politika ihlallerinin tarafsızlaştırılmasını teşvik eden örgütsel faktörleri çalışanların hoşnutsuzluğuna odaklanarak incelemiştir. Çalışma, çalışanların bilgi güvenliği politikaları, internet kullanım politikaları ve siber güvenlik önlemlerinin uygulanması hakkında faydalı bilgiler sağlamıştır. Güvenlik önlemleri çalışan hoşnutsuzluğuna bağlı azaltılsa da kurumların siber güvenlik faaliyetleri devam etmektedir. İşyerindeki kötü niyetli yönetsel kontrol teknikleri çalışanların işyerindeki siber saptmalarıyla yakından ilgilidir (Chiu ve Peng, 2008).

Holguin (2016), ABD'de bir işletmede çalışanların sanal ortamda siber riskini azaltmak için etkili stratejiler hakkında fonksiyonel yöneticinin algılarını inceledi. Çalışma sonuçları; fonksiyonel yöneticiler, caydırıcılık mekanizmalarını, performans yönetimi, sosyal standartlar ve iyi vatandaşlık davranışı ile birleştirerek çalışanların sanal olarak denetlenmesini kontrol etmek için pratik bir teknik geliştirdi. Yani, fonksiyonel yöneticiler, beklentileri ileterek, elverişli çalışma ortamları yaratarak ve çalışanların ilgilerini çekerek kabul edilemez siber ortamları denetlemiştir (Holguin, 2016). Pinzaru ve Mitran, (2016), yöneticilerin ekip üyelerinin farklı ihtiyaç ve özellikleri konusunda ki farkındalığın performans gelişimine yardımcı olduğunu belirtti.

Genellikle, insanları yasaklanmış faaliyetlerde bulunmaya caydırmanın bir aracı olarak cezaya dayanan caydırıcılık kavramından yararlanmaktadır. Ancak, çalışanların teknoloji ve internet kullanımına yönelik davranış standartlarının oluşturulmasında ve bunun örgüt kültürü haline getirilmesinde proaktif yönetim kültürüne (olaylardan önce harekete geçmeye ve önlem almaya odaklanmak) sahip işletmelerle yapılabileceği belirtilmiştir (Young ve Case, 2002).

Güvenlik açığını en aza indirmek için yapılan kurumsal teknik izleme araçları şunlardır:

- Denetim günlüğü,
- Güvenlik sistemleri,
- Video / ses izleme ve kaydetme,
- Şifre gereksinimleri,
- Anti-virüs koruması,
- İzinsiz giriş tespiti ve
- Veri şifrelemesi içeren süreçler olarak tanımladı. (Shepherd ve diğ., 2014),

Teknik olmayan caydırma araçları ise eğitim, öğretim ve bilinçlendirme programlarının benimsenmesinin yanı sıra planlama, kullanımın zorlanması ve güvenlik politikaları uygulanması yer almaktadır (Rahimnia ve Mazidi, 2015). Teknik olmayan mekanizmalarda, siber politikaların uygulanmasına, politikaların yaygınlaştırılmasına, çalışanların eğitime ve ihlallerin önlenmesine odaklanmıştır. Jandaghi, Alvani, Matin ve Kozekanan (2015), kurumlar tarafından kullanılan teknik kontrol mekanizmalarının, sanal kaytarma davranışını azaltmadığını belirtmiştir.

Olumsuz çalışma koşullarının çalışanlarda sanal kaytarma davranışını arttırdığı (Al-Shuaibi, Shamsudin ve Subramaniam, 2014) aksine çalışan iş yükünün çalışanın kaynakları ve yetenekleri ile orantılı olması ve olumlu çalışma ortamları sanal kaytarma eğiliminin de azalma sağlamaktadır (Andreassen, Torsheim ve Pallesen 2014).

Bir işin gerekliliği ve iş özerkliği de sanal kaytarma davranışını etkilemektedir. Yani, iş gerekliliği çalışanın sanal kaytarmaya karşı daha az eğilimli olması gereken çeşitli görevlere sahip olması ile ilgilidir. Sanal kaytarmayı etkileyen bir diğer faktörde iş özerkliğidir. İş özerkliği ise sanal kaytarmayı olumlu yönde etkilemektedir. Görevini kendi yöntemine göre yapan veya görevlerini kendi önceliklerine göre planlamakta özgür olan bir çalışanın, daha fazla sanal kaytarma eğilimine bulunmaktadır. Yine, çalışan rol belirsizliği ve rol çatışması giderilmesi sanal kaytarma davranışının azaltılması üzerinde olumlu etkiler gösterebileceğidir (Arshad, Aftab ve Bukhari, 2016).

Sağlık ortamı, bilişsel, klinik ve iletişim süreçlerinde hata olasılığını artıran dikkat dağıtıcılarla doludur. Başka bir deyişle, mobil iletişim teknolojilerinin sağlık çalışanlarında dikkat dağıtıcılara nasıl katkıda bulunmaktadır. Problemlerini azaltmak ve hastalara daha fazla odaklanmayı teşvik etmek için kişisel iletişim teknolojisi ile ilişkili riskler hakkında farkındalığın artırılmasını gerekmektedir.

SONUÇ

Günümüzde, işletmelerde teknoloji ve internet yaygın olarak kullanılmaktadır. Ancak mesai saatleri içinde internet ve bilgi teknolojilerinin kullanımının olumlu yönlerinin yanı sıra pek çok olumsuz yönü bulunmaktadır. Özellikle, söz konusu işletmeler sağlık işletmeleri olduğunda mesai saatleri içinde internet kullanımının önemi daha da artmaktadır. Bu davranışın sağlık kurumlarına yansımaları verimlilikte azalma, üretkenlik kaybı, maliyette artış, hasta ve çalışan güvenliğini olumsuz yönde etkileme olarak sıralanabilir. Bu nedenle sağlık çalışanları üzerinde sanal kaytarma davranışının çeşitlerinin, nedenlerinin ve sonuçlarının belirlenmesi, sonuçta ise bu davranışın çalışanlarda verimliliği ve üretkenliği arttıracak yönde stratejiler geliştirilmesi gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Alder, G.S., Schminke, M., Noel, T.W. ve Kuenzi, M. (2008). Employee Reactions to Internet Monitoring: The Moderating Role of Ethical Orientation. *Journal of Business Ethics*, 80, 481-498

Al-Shuaibi, A. S. I., Shamsudin, F. M. ve Subramaniam, C. (2013). Do human resource management practices matter in reducing cyberloafing at work: Evidence from Jordan. *Journal of WEI Business and Economics*, 2, 37-47. Retrieved from

<http://westeastinstitute.com/journals/jweibe/>

Andreassen, C. S., Torsheim, T. ve Pallesen: (2014). Predictors of use of social network sites at work: A specific type of cyberloafing. *Journal of Computer Mediated Communication*, 19, 906-921. doi:10.1111/jcc4.12085

Anandarajan, M., Devine, P. ve Simmers, C.A. (2004). "A Multidimensional Sealing Approach to Personal Web Usage in the Workplace" M. Anandarajan ve C.A. Simmers (Eds.), *A Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management*, 1st Edition, Hensey, Information Science Publishing.

Anandarajan, M., Simmers, C.A., ve D`Ovidio, R. (2011). Exploring the Underlying Structure of Personal Web Usage in The Workplace, *Cyberpsychology, Behavior and Social Network*, 14(10), 577-583.

Askew, K., Buckner, J.E., Taing, M.U., Ilie, A., Bauer, J.A. ve Coovert, M.D. (2014). Explaining Cyberloafing: The Role of The Theory of Planned Behavior, *Computers in Human Behavior*, 36, 510-519.

Arshad, M., Aftab, M. ve Bukhari, H. (2016). The Impact of Job Characteristics and Role Stressors on Cyberloafing: The Case of Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 6(12).

Aydemir:, Korkmaz, O. ve Erdoğan, E. (2016). İş Yaşamında Sanal Kaytarma: Kamu ve Özel Hastane Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Metinleri*, 2016(1), 48-52.

Baturay, M.H. ve Toker: (2015). An investigation of the impact of demographics on cyberloafing from an educational setting angle, *Computers in Human Behavior*, 50, 358-366.

Beugre, C.D. ve Kim, D. (2006). "Cyberloafing: Vice or Virtue?" in Mehdi Khosrow-Pour-Ed.book, *Emerging Trends and Challenges in Information Technology Management*, 834-835.

Blau, G., Yang, Y. ve Ward-Cook, K. (2006). Testing A Measure of Cyberloafing, *Journal of Allied Health*, 35(1), 9-17.

Biçer, İ. ve Çavmak, D. (2018). Sağlık Kurumlarında Sanal Kaytarma: Bir Özel Hastane Uygulaması. *International Anatolia Academic Online Journal*, 4(2), 1-14.

Blanchard, A.L. ve Henle, C.A. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control, *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067-1084.

Candan, H. ve İnce, M. (2016). Siber Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Emniyet Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(1), 229-235.

Chiu: F., ve Peng, J. C. (2008). The relationship between psychological contract breach and employee deviance: The moderating role of hostile attributional style. *Journal of Vocational Behavior*, 73, 426-433. doi:10.1016/j.jvb.2008.08.006

Çavusoğlu, Palamutcuoğlu, A. ve Palamutcuoğlu, B.T. (2014). Çalışanların Demografik Özelliklerinin Sanal Kaytarma (Cyberloafing) Üzerindeki Etkisi: Üniversite Çalışanları Üzerinde Ampirik Bir Araştırma. *Research Journal of Business and Management*, 1(3), 149-168.

Demir, İ.P., Ürek D. ve Uğurluoğlu Ö. (2017). Sağlık Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışlarının İşte Üretkenliklerine Etkisi. *Online Academic Journal of Information Technology 2017 Özel Sayı*, 8(30). DOI: 10.5824/1309-1581.2017.5.013.x

Doorn O.N. (2011). Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical framework. Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences, Innovation Management Master Thesis (University Supervisors: Prof. dr. J. De Jonge (HPM) Dr. J.M.P. Gevers The Netherlands

Eastin, M. S., Glynn, C. J. ve Griffiths, R. P. (2007). Psychology of communication technology use in the workplace. *CyberPsychology and Behavior*, 10 (3), 436-443.

ECRI (Emergency Care Research Institute). (2012). Top 10 health technology hazards for 2013. *Health Devices*, 41 (11), 1-24.

Ergün, E., ve Altun, A. (2012). Öğrenci Gözüyle Siber Aylaklık ve Nedenleri, *Eğitim Teknolojisi Kuram ve Uygulama*, 2(1), 36-53.

Fichtner, J.R., Strader, T.J. ve Scullen:E. (2013). "Creating, Clarifying, and Enforcing an Effective Non-Work Related Computing Policy: A Legal Perspective". *Journal of Information Policy*, 3, 389-410.

Firoz, N.M., Taghi R. ve Souckova J. (2006). "'E-mails in the Workplace: The Electronic Equivalent of 'DNA' Evidenc'", *Journal of American Academy of Business*, 8, 71-78.

Henle, C.A. ve Blanchard, A.L. (2008). The interaction of work stressors and organizational sanctions on cyberloafing. *Journal of Managerial Issues*, 20(3), 383-400.

Henle, C.A., Kohut, G. ve Booth, R. (2009). Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cy-

berloafing: An empirical test of justice theory. *Computers in Human Behavior*, 25, 902-910.

Holguin, E. S. (2016). *Strategies functional managers use to control cyberloafing behaviors* (Doctoral dissertation). Retrieved from <http://scholarworks.waldenu.edu/dissertations>. (UMI No. 10141379)

Griffiths, M. (2010). "Internet Abuse and Internet Addiction in the Workplace". *The Journal of Workplace Learning*, 22(7), 463-472.

Greenfield, D.N. ve Davis, R.A. (2002). "Lost in cyberspace: The web @ work". *CyberPsychology and Behavior*, 5, 347-353.

Jandaghi, G., Alvani: M., Matin, H. Z., ve Kozekanan: F. (2015). Cyberloafing management in organizations. *Iranian Journal of Management Studies*, 8, 335-349. Retrieved from <https://ijms.ut.ac.ir/>

Johnson, P.R., ve Indvik, J. (2003). The organisational benefits of reducing cyberslacking in the workplace. *Communications and Conflict*, 7(2), 53-59.

İyigün, N.Ö., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2014) "Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışları Psikolojik Sözleşme Algısıyla Açıklanabilir mi?" 2. Örgütsel Davranış Kongresi, Kayseri, 7-8 Kasım, (57-64).

Kaplan, M. ve Çetinkaya, A. Ş. (2014). Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1), 26-34.

Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet ile Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 13(1), 1-13.

Katz-Sidlow, R.J., Ludwig, A., Miller: ve Sidlow, R. (2012). Smartphone use during inpatient attending rounds: prevalence, patterns and potential for distraction. *J. Hosp. Med.*, 7(8), 595-9. doi: 10.1002/jhm.1950.

Keklik, B., Kılıç, R., Yıldız, H. ve Yıldız, B. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Örgütsel Öğrenme Kapasitesi Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *Business and Economics Research Journal*, 6(3), 129-144.

Kerse, G., Soyalin, M. ve Karabey, C.N. (2016). Kişi-Örgüt Uyumu, Nötrleştirme ve Algılanan Yönetici Desteğinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Ampirik Bir Çalışma, *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 100-113

Kim:J. ve Byrne: (2011). "Conceptualizing Personal Web Usage in Work Contexts: A Preliminary Framework". *Computers in Human Behavior*, 27(6), 2271-2283.

Li:, and Chung, T. (2006), "Internet Function and Internet Addictive Behavior", *Computers in Human Behaviour*, 22, 1067-1071.

Lim, K.G.V. (2002). The IT Way of Loafing on The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(5), 675-694.

Lim, V.K.G.ve Teo, T.S.H. (2005). "Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore". *Information & Management*, 42, 1081-1093.

Lim, V.K.G. ve Chen, D.J.Q. (2009). Impact of Cyberloafing on Affect, Work depletion, Facilitation and Engagement. *Conference Paper SIOP*, 1-20.

Mastrangelo, P.M., Everton, W. ve Jolton, J.A. (2006). Personal Use of Work Computers: Distraction Versus Destruction, *Cyberpsychology ve Behaviour*, 9(6), 730-741

McBride, D.L., LeVasseur:A. ve Li, D. (2015). Non-work-related use of personal mobile phones by hospital registered nurses. *JMIR Mhealth Uhealth*, 13;3(1), e3. doi: 10.2196/mhealth.4001.

Mills, J.E., Hu, B., Beldona:, ve Clay, J. (2001). "Cyberslacking! A liability issue for wired workplaces." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42, 34-47.

Niaei, M., Peidaei, M.N., ve Nasiripour A.A. (2014). "The Relation Between Staff Cyberloafing and Organizational Commitment In Organization of Environmental Protection." *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(7), 59-71.

Özdem, G. ve Demir, A. (2015). Okul Yöneticilerinde Sanal Kaytarma Davranışı. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(3), 1029-1042" DOI: 10.17860/efd.46151

Özkalp, E. Aydın U. ve Tekeli: (2011). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgusu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri, *Çimento İşveren Dergisi*, 2(26), 19-33.

Özkalp, E., Aydın, U. ve Tekeli: (2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri, Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası, 18-33.

Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, Ege Akademik Bakış, 14(1), 99-114.

Palladan, A.A. (2018). Moderating effects of cyberloafing activity on innovative work behaviour and lecturers job performance. *International Journal of Advanced Studies in Social Science & Innovation*, 2(1), 28-49.

Pînzaru, F. ve Mitan, A. (2016). Managers versus digital native's employees. A study regarding the perceptions of the Romanian managers working with youngsters. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 4, 153-166. Retrieved from <http://www.managementdynamics.ro/index.php/journal>

Rahimnia, F. ve Mazidi, A. R. K. (2015). Functions of control mechanisms in mitigating workplace loafing: Evidence from an Islamic society. *Computers in Human Behavior*, 48, 671-681. doi:10.1016/j.chb.2015.02.035

Robinson, L.S. ve Bennett, J.R. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study, *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.

Sage, M.A. (2015). Cyberloafing: A Study of Personality Factors and Organizational Commitment as Predictor Variables of Cyberloafing and Perceived Organizational Acceptance, Master's Thesis, The Faculty of the Department of Psychology, East Carolina University, Retrieved from the Scholarship, 1-73.

Seymour, L. ve Nadasen, K. (2007). Web Access for IT Staff: A Developing World Perspective on Web Abuse, *The Electronic Library*, 25 (5), 543-557.

Sheikh, A., Atashgah, M. S., ve Adibzadegan, M. (2015). The antecedents of cyberloafing: A case study in an Iranian copper industry. *Computers in Human Behavior*, 51, 172-179. doi:10.1016/j.chb.2015.04.042

Teh, P., Ahmed, P. K. ve D'Arcy, J. (2015). What drives information security policy violations among banking employees? Insights from neutralization and social exchange theory. *Journal of Global Information Management (JGIM)*, 23(1), 44-64. doi:10.4018/jgim.2015010103

TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) (2019), Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması, http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028 (Erişim Tarihi, 05 Aralık 2019).

Ugrin, J.C.J., Pearson, M. ve Odom, M. D. (2008). "Cyber-Slacking: Self-Control, Prior Behavior and The Impact Of Deterrence Measures" *Review of Business Information Systems*, 12 (1), 7587.

Ünal, Ö.F. ve Tekdemir: (2015). Sanal Kaytarma: Bir Kamu Kurumunda Ampirik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(2), 95-118.

Varol, F. ve Yıldırım, E. (2018). An Examination of Cyberloafing Behaviors in Classrooms from Students' Perspectives. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry (TOJQI) Volume 9, Issue 1, January 2018: 26-46* DOI: 10.17569/tojqi.349800

Verton, D. (2000), "Employers ok with e-surfing". *Computerworld*, 34, I, 16.

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

Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive Use of Technology at Work: Information & Communications Technologies and Cyberdeviancy, *Human Resource Management Review*, 20, 35-44.

Xu, H., Hock-Hai Teo, B. C. ve Agarwal, R. (2010). The role of push-pull technology in privacy calculus the case of location-based services. *Journal of Management Information System*, 26 (3), 135-174.

Yıldız, C.Ç., Atar, H., Bahçecik, A.N. ve Arslan, E. (2019). Hemşirelerde Lider Üye Etkileşim Düzeyinin Sanal Kaytarmaya Etkisi. *2.Uluslararası Hemşirelik ve İnovasyon Kongresi*, 84.

Young, K.S. (2001). Managing employee internet abuse: A comprehensive plan to increase your productivity and problem internet and email behavior in the workplace. *Computer in Human Behavior*, 22(2), 235-250.

Young, K. S. ve Case, C. J. (2004). Internet Abuse in the Workplace: New Trends in Risk Management, *Cyberpsychology ve Behavior*, 7(1), 105-111