

Sağlık Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışlarının İşte Üretkenliklerine Etkisi

İpek BİLGİN DEMİR, Arş. Gör. Uzm., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara, E-mail: ipekbilgin@hacettepe.edu.tr

Duygu ÜREK¹, Arş. Gör. Uzm., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara, E-mail: duyguurek@hacettepe.edu.tr

Özgür UĞURLUOĞLU, Doç. Dr., Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara, E-mail: ougurlu@hacettepe.edu.tr

ÖZ

Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte İnternet hayatın her alanında yer almaya başlamıştır. Örgütlerde de çalışanlar tarafından İnternetin yaygın şekilde kullanımı iletişim kanallarını güçlendirmiş, işleri hızlandırmış, bilgiye erişimi ve koordinasyonu kolaylaştırmıştır. Ancak iş yerinde İnternet kullanımının etkileri her zaman olumlu sonuçlar doğurmamakta, bazen de gereksiz ya da iş dışı kişisel amaçlarla kullanımından dolayı zaman kaybına sebep olabilmektedir. Bu durum literatürde sanal kaytarma olarak adlandırılmakta ve bu kavramın çalışanların işteki üretkenliğini etkilediği tartışılmaktadır. Bu bağlamda; bu araştırmanın amacı sağlık çalışanlarının sergilemiş oldukları sanal kaytarma davranışlarının işteki üretkenliklerini etkileyip etkilemediğini ortaya koymaktır. Araştırma, Ankara'daki bir üniversite hastanesinde görev yapan 259 sağlık çalışanı üzerinde anket formu aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı ortalamaları düşük, işte üretkenlik ortalamaları ise oldukça yüksek bulunmuştur. Önemli ve önemsiz sanal kaytarma ile işte üretkenlik davranışı arasında olumsuz yönde orta düzeyde ilişkiler olduğu saptanmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına göre, sağlık çalışanlarının önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışına ilişkin ortalamalarının yükselmesi çalışanların işteki üretkenliklerini azaltmaktadır. Bu doğrultuda sağlık çalışanlarının çalışma saatleri içerisinde kişisel amaçlı İnternet kullanımlarının kontrol altında tutulması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Sanal Kaytarma, Siber Aylaklık, İşte Üretkenlik, Sağlık Çalışanları, Hastane

The Effect of Health Professionals' Cyberloafing Behaviors on Their Work Productivity

Abstract

Nowadays, with the development of technology, Internet has started to take place in every field of life. The widespread use of the Internet by employees in organizations has strengthened communication channels, accelerated work, facilitated access to information and coordination. However, the effects of Internet use at work do not always have positive results, and sometimes they can cause time loss due to unnecessary or non-business personal use. This situation is called cyberloafing in the literature and it is discussed that this concept affects the productivity of employees. In this context; the purpose of this study

¹ Sorumlu yazar: Arş. Gör. Uzm. Duygu ÜREK, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara, E-mail: duyguurek@hacettepe.edu.tr.

is to reveal whether health professionals' cyberloafing behaviors influence their work productivity. The study was conducted with 259 health professionals working at a university hospital in Ankara province via survey forms. It is found that the health professionals participating in the study have low mean scores of serious and minor cyberloafing behaviors and quite high mean scores of work productivity. Medium negative relationships were detected between serious and minor cyberloafing behaviors and work productivity. The regression analysis results indicate that as health professionals' mean scores of serious and minor cyberloafing behaviors increase, their work productivity decreases. Hence, it is recommended to keep health professionals' personal Internet usage under control during work hours.

Keywords: Cyberloafing, Cyberslacking, Work Productivity, Health Professionals, Hospital

Giriş

Günümüzde yaşanan teknolojik gelişmeler İnternet kullanımının başta çalışma ortamları olmak üzere hayatın her alanında yer almaya başlamasını sağlamıştır. Örgütlerde çalışanlar tarafından İnternetin yaygın şekilde kullanımı iletişim kanallarını güçlendirmiş, işleri hızlandırmış, bilgiye erişimi ve koordinasyonu kolaylaştırmıştır. Ancak iş yerinde İnternet kullanımının etkileri her zaman olumlu sonuçlar doğurmamakta, bazen de gereksiz ya da iş dışı kişisel amaçlarla kullanımından dolayı zaman kaybına sebep olabilmektedir.

Örgütün İnternet kaynaklarının çalışanlar tarafından kişisel amaçlı kullanımı uluslararası literatürde junk computing (Guthrie & Gray, 1996), İnternet abuse (Urbaczewski & Jessup, 2002), cyberloafing (Lim, 2002) ya da cyberslacking (Levoie & Pychyl, 2001) gibi farklı terimler kullanılarak ifade edilebilmektedir. Bu terimler Türkçe literatüre ise sanal kaytarma (Keklik, Kılıç & Yıldız, 2014; Örücu & Yıldız, 2014), siber kaytarma (Candan & İnce, 2016) ya da siber aylaklık (Kalaycı, 2010; Akça, 2013) olarak yerleşmiştir. Bu çalışma kapsamında “sanal kaytarma” terimi kullanılmıştır.

Sanal kaytarma Anandarajan & Simmers (2004, s.19) tarafından, çalışanların mesai saatleri içerisinde işin gerekleri dışındaki aktiviteler için örgütün kaynaklarını İnternette gezinmek amacıyla kullanma davranışları olarak tanımlanmaktadır. Lim (2002, s.677) “sanal kaytarma” kavramını daha ayrıntılı şekilde, çalışanların mesai saatleri içerisinde kişisel amaçlar için işle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret etmek ve kişisel e-postalarını kontrol etmek için kurumlarının İnternet erişimini kullanma davranışları olarak ifade etmektedir. Blanchard & Henle (2008, s.1067) ise sanal kaytarmayı, işyerindeyken e-posta ve İnternetin kişisel amaçlarla kullanımı olarak tanımlayarak iki boyutta değerlendirmektedir. Bu boyutlar önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışı olarak adlandırılmaktadır. Kişisel e-posta almak ve göndermek ya da haber sitelerini ziyaret ederek başlıkları kontrol etmek gibi davranışlar önemsiz sanal kaytarma davranışları iken; daha fazla zaman alan online alışveriş, online bahis oyunları ya da kurumu yasal sorumluluklara maruz bırakan müzik indirilmesi gibi davranışlar ise önemli (ciddi) sanal kaytarma davranışları olarak nitelendirilmektedir (Blanchard & Henle, 2008, s.1068).

Çalışanlar farklı şekillerde işten kaytarabilmekte, ancak diğer işten kaytarma türlerinden farklı olarak sanal kaytarmanın tespit edilmesi daha güç olabilmektedir. Çünkü sanal kaytarma davranışı çalışanın ofisinden ya da iş ile ilgili faaliyetlerini yürütmesi için kendisine tahsis edilen bilgisayarının başından ayrılmasını gerektirmemekte ve diğer çalışanlar ya da işverenler tarafından fark edilemeyebilmektedir. Bu nedenle çalışan çalışma ortamından ayrılmadan işle ilgili aktivitelerini yerine getiriyormuş gibi görünerek aslında sanal kaytarma davranışları sergileyebilmektedir (Wagner, Barnes, Lim & Ferris, 2012, s.1068). Çalışanlar İnternette bir web sitesinden diğerine dolaşırken farkında olmadan çok fazla vakit geçirebilmektedir. Dahası sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanlar örgütü yasal yükümlülükler ve bilgisayar virüsü gibi tehlikelere de maruz bırakabilmektedir. Bu faktörler sanal kaytarmanın örgütler için diğer kaytarma türlerinden daha büyük bir tehdit olduğunu göstermektedir (Lim & Teo, 2005, s.1082-1083). Yapılan araştırmalar da İnternette pornografi izleme yoğunluğunun %70'inin; alışveriş, borsa, müzayede ve kumar sitelerinin kullanım yoğunluğunun ise %60'ının çalışma saatleri içerisinde gerçekleştiğini göstermektedir (Sharma & Gupta, 2004, s.76). Çoğu örgüt, çalışanların sanal kaytarma davranışlarını önlemek amacıyla İnternet kullanımına yönelik kontrol politikası uygulamaktadır. Ancak ne yazık ki, bu politikalar çok etkili görülmemektedirler (Henle vd., 2009, s. 908). Ugrin ve Pearson (2013, s.812) da sanal kaytarmanın birçok örgüt için yaygın bir sorun haline geldiğini ve çalışanların internet kullanımını izlemek ve iş dışı İnternet kullanım davranışlarını tespit etmek için kontrol mekanizmalarının bu davranışların azaltılmasında etkili bir yol olabileceğini iddia etmektedir.

Günümüzde teknoloji yaygınlaştıkça, örgütlerin toplam üretkenliğinin de katlanarak artması beklenmesine rağmen, çoğu örgüt teknolojik gelişme ve yatırımların pazar payını artırmadığını daha da önemlisi çalışanların bilgi ve üretkenliklerini geliştirmediğini fark etmektedir. Bu durum literatürde "Üretkenlik Paradoksu" olarak nitelendirilmektedir (Sharma & Gupta, 2004, s.75-76). Üretkenlik kavramı Camus (2007, s.5) tarafından her bir işgücü girdisi başına çıktı olarak tanımlanmaktadır. İşgücü girdisi yapılan iş, çalışanlar ya da çalışılan saat aracılığıyla ölçülebilmektedir. İşte üretkenlik kavramı ise; çalışma ortamında işe katılım, yapılan işin kalitesi, performans kapasitesi ve kişisel faktörlere ilişkin sergilenen bireysel performansın derecesi olarak tanımlanabilmektedir (Coker, 2011, s.239).

Örgütlerin toplam üretkenliğinin artırılması her bir çalışanın üretkenliğini artıracak faaliyetlerin desteklenmesi ve azaltacak faaliyetlerin ise en aza indirilmesiyle mümkün olabilecektir. Bu kapsamda sanal kaytarma davranışının da işte üretkenliği etkilediği düşünülen bir kavram olarak üzerinde durulması gerekmektedir. Literatürde çalışanların sanal kaytarma davranışı sergilemelerinin işteki üretkenliklerini azalttığını ortaya koyan araştırmaların (Conlin, 2000; Lim, Teo & Loo, 2002; Goessl, 2014; Niaei, Peidaei & Nasiripour, 2014) yanı sıra artırdığını ifade eden çalışmalar da (Oravec, 2002; Anandarajan, Paravastu & Simmers, 2006; Garrett & Danziger, 2008; Coker, 2011) bulunmaktadır. Bununla birlikte sanal kaytarma davranışı ve işte üretkenlik arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sınırlı sayıda olması, mevcut çalışmaların da sanal kaytarma davranışının işte üretkenliği ne yönde etkilediği ile ilgili farklı görüşler ortaya koyması ve sağlık sektöründeki durumu ortaya koyacak herhangi bir çalışma bulunmuyor olması bu araştırmanın temel çıkış noktasını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda sağlık çalışanlarının sanal kaytarma

davranışlarının işteki üretkenliklerini ne yönde etkilediğinin ortaya konulması ve sağlık kurumlarına bazı önerilerde bulunulması amaçlanmaktadır.

Gereç ve Yöntem

Araştırmanın Amacı, Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın amacı, sağlık çalışanlarının sergilemiş oldukları sanal kaytarma davranışlarının işteki üretkenliklerini etkileyip etkilemediğini ortaya koymaktır. Bu doğrultuda oluşturulan hipotez ise şu şekildedir;

H₁: Sağlık çalışanlarının sergilemiş oldukları sanal kaytarma davranışları işteki üretkenliklerini etkiler.

Araştırmanın evrenini, Ankara’da faaliyet gösteren bir üniversiteye bağlı özel dal hastanesinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. Çalışma; ilgili etik komisyondan gerekli izinler alındıktan sonra 22.05.2016-29.05.2016 tarihleri arasında yürütülmüş ve araştırmada örneklem seçilmemiş, evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. İlgili tarihler arasında hastanede fiili olarak görev yapmakta olan 388 çalışandan (68 hekim, 160 hemşire ve 160 idari ve diğer sağlık personeli) 259’u çalışmaya katılmayı kabul etmiştir.

Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket formu kullanılmış olup formun uygulanmasında yüz yüze görüşme yolu tercih edilmiştir. Söz konusu anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların bireysel ve demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular, ikinci bölümde Sanal Kaytarma Ölçeği ve son bölümde ise Endicott İşte Üretkenlik Ölçeği yer almaktadır.

Sanal Kaytarma Ölçeği, Blanchard & Henle (2008) tarafından geliştirilmiş olup önemli ve önemsiz sanal kaytarma olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Yazarlar tarafından Türkçe’ye uyarlanan ölçeğin boyutlarını kontrol etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonucunda faktör analizine uygunluğun ve örneklem yeterliliğinin belirlenmesinde kullanılan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,87 olarak bulunmuştur. Korelasyon matrisinin birim matrise eşit olup olmadığının incelenmesinde kullanılan (Alpar, 2013, s.292) Bartlett Küresellik Testi sonucunda Ki-kare istatistiği 2177,143 olarak tespit edilmiş olup bu değer istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2 = 2177,143$, sd: 171, $p < 0,001$). 22 madde olarak faktör analizine dâhil edilen ölçeğe, en iyi modelin elde edilebilmesi için çeşitli rotasyonlar yapılmış ve faktör yükleri 0,50’den düşük olan 3 madde (madde 8, 9 ve 19) analiz dışı bırakılmıştır. Kalan 19 madde önemli ve önemsiz sanal kaytarma olmak üzere iki faktörlü bir yapı oluşturmuştur. Bu iki faktörlü yapı ulusal ve uluslararası literatürle de uyum göstermekte olup (Blanchard & Henle, 2008; Kaplan & Çetinkaya, 2014; Candan & İnce, 2016) iki faktörün toplam varyansı açıklama yüzdesi 48,2 olarak bulunmuştur. Önemli sanal kaytarma boyutunda “Bahis sitelerini ziyaret etmek”, “Yetişkin sitelerini görüntülemek”, “Müzayede sitelerini online ziyaret etmek”, “Online sohbet odalarına katılmak”; önemsiz sanal kaytarma boyutunda ise “İşle ilgili olmayan e-mail almak”, “İşle ilgili olmayan e-mail göndermek”, “Genel haber sitelerini ziyaret etmek”,

“Tatil/seyahat rezervasyonu yapmak” gibi “Hiç (1)”den “Her zaman (5)”e uzanan 5’li Likert tipinde maddeler yer almaktadır. Hesaplanan Cronbach Alfa katsayıları; önemli ve önemsiz sanal kaytarma alt boyutlarının her biri için 0,85 ve ölçeğin tümü için ise 0,89 olarak bulunmuştur (bknz. Tablo 1).

Tablo 1: Tanımlayıcı İstatistikler, Güvenilirlik Sonuçları ve Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları

	Ort.	S. S.	(1)	(2)	(3)
1. Önemli Sanal Kaytarma	1,58	0,65	(0,85)		
2. Önemsiz Sanal Kaytarma	2,46	0,79	0,544**	(0,89)	
3. İşte Üretkenlik	4,28	0,58	-0,415**	-0,330**	(0,92)

Cronbach alfa katsayıları parantez içinde verilmiştir.

** p<0,01

Endicott İşte Üretkenlik Ölçeği, Endicott & Nee (1997) tarafından geliştirilmiş olup Uğuz, İnanç, Yerlikaya & Aydın (2004) tarafından Türkçe’ye uyarlanmıştır. Ölçeğin orijinalinde, ölçekten elde edilen yüksek puan düşük iş üretkenliğine işaret etmektedir. Ancak bu çalışmada yorumlama ve karşılaştırmayı kolaylaştırmak amacıyla ölçek maddeleri ters kodlanarak yüksek puanın yüksek iş üretkenliğine işaret etmesi sağlanmıştır. Tek boyuttan oluşan ölçekte 25 madde yer almaktadır. Ölçeğin boyutlarını kontrol etmek amacıyla açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda faktör analizine uygunluğun ve örneklem yeterliliğinin belirlenmesinde kullanılan KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,91 olarak bulunmuştur. Korelasyon matrisinin birim matrise eşit olup olmadığının incelenmesinde kullanılan (Alpar, 2013, s.292) Bartlett Küresellik Testi sonucunda Ki-kare istatistiği 2115,515 olarak tespit edilmiş olup bu değer istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($\chi^2 = 2115,515$, sd: 153, $p < 0,001$). 25 madde olarak faktör analizine dâhil edilen ölçeğe, en iyi modelin elde edilebilmesi için çeşitli rotasyonlar yapılmış ve faktör yükleri 0,50’den düşük olan 3 madde (madde 1, 2 ve 9) analiz dışı bırakılmıştır. Kalan 22 madde tek faktörlü bir yapı oluşturmuştur ve bu faktörün toplam varyansı açıklama yüzdesi 42,2 olarak bulunmuştur. Ölçekte “Son bir hafta içinde hangi sıklıkla işe geç kaldınız ya da işten erken çıktınız?”, “Son bir hafta içinde hangi sıklıkla toplantılara katılmaktan kaçındınız?”, “Son bir hafta içinde hangi sıklıkla işinizi daha düşük verimle yaptığınızı fark ettiniz?”, “Son bir hafta içinde hangi sıklıkla işinizi daha düşük kalitede yaptığınızı fark ettiniz?” gibi “Hiç (1)”den “Her zaman (5)”e uzanan 5’li Likert tipinde sorular yer almaktadır. Ölçeğe ilişkin hesaplanan Cronbach Alfa katsayısı 0,92’dir (bknz. Tablo 1). Bu sonuçlara göre hesaplanan güvenilirlik değerlerinin 0,70’in üzerinde olması yeterli kabul edildiğinden (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010, s. 124) kullanılan ölçeklerin önemli bir güvenilirlik standardına sahip olduğu söylenebilir.

Araştırma Verilerinin Analizi

Araştırmada tüm istatistiksel analizler SPSS 21.0 kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Öncelikle araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının bireysel ve demografik özellikleriyle ilgili tanımlayıcı bulguları ortaya koymak için frekans ve yüzdelerden faydalanılmıştır. Daha sonra sanal kaytarma ve işte üretkenlik ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır.

Ardından sanal kaytarma ve işte üretkenlik değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve korelasyon katsayıları hesaplanmıştır. Sonrasında sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarının işteki üretkenlikleri üzerinde etkili olup olmadığını ortaya koymak için çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Kurulan regresyon modelinde çoklu bağlantı ve otokorelasyonun olup olmadığını tespit etmek için Durbin Watson Katsayısı ile Varyans Şişkinlik Katsayısı (Variation Inflation Factor-VIF) hesaplanmıştır. Yapılan istatistiksel analizlerde alfa düzeyi 0,01 ve 0,05 olarak kabul edilmiştir.

Bulgular

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının %66,4'ü kadın, %53,7'si evli, %57,1'i ise 32 yaş ve altındadır. Çalışanların %29,7'si lisans öncesi derecesinde (lise ve ön lisans) eğitime sahipken, %49,1'inin lisans ve %21,2'sinin ise lisansüstü eğitim derecesi bulunmaktadır. Katılımcıların % 20,5'i hekim, %21,2'si hemşire, %37,1'i diğer sağlık personeli ve %21,2'si de idari personel olarak görev yapmaktadır. Sağlık çalışanlarına çalışma saatleri içerisinde iş dışı internet kullanımına ne kadar vakit ayırdıkları sorulduğunda; %62,9'unun 1 saatten az, %27,8'inin 1-3 saat, %6,6'sının 3-5 saat ve %2,7'sinin ise 5 saatten fazla zaman ayırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada katılımcılara iş yerlerinde internete erişmek için hangi araçları kullandıkları sorulmuş ve %40,9'unun sadece şahsi araçlarını (cep telefonu, tablet vb.), %6,6'sının sadece işyeri bilgisayarını ve %51,7'sinin ise hem işyeri bilgisayarı hem de şahsi araçlarını kullandığı tespit edilmiştir. Katılımcıların %0,8' i ise işyerinde internete erişmek için herhangi bir araç kullanmadığını ifade etmiştir. Bu bulgular Tablo 2'de yer almaktadır.

Araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının önemli ($1,58 \pm 0,65$) ve önemsiz ($2,46 \pm 0,79$) sanal kaytarma davranışı ortalamaları düşük düzeyde iken, işte üretkenlik ($4,28 \pm 0,58$) ortalamaları oldukça yüksektir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda; önemli ve önemsiz sanal kaytarma ile işte üretkenlik davranışı arasında ($-0,415 \leq r \leq -0,330$) olumsuz yönde orta düzeyde ilişkiler olduğu saptanmıştır (bknz. Tablo 1).

Tablo 2: Katılımcıların Tanımlayıcı Özellikleri

Değişkenler		Sayı	%
Cinsiyet	Kadın	172	66,4
	Erkek	87	33,6
Yaş	≤ 32	148	57,1
	≥ 33	111	42,9
Medeni Durum	Evli	139	53,7
	Bekâr	120	46,3
Eğitim Durumu	Lisans Öncesi	77	29,7
	Lisans	127	49,1
	Lisansüstü	55	21,2
Hastanedeki Görev	Hekim	53	20,5
	Hemşire	55	21,2
	Diğer Sağlık Personeli	96	37,1
	İdari Personel	55	21,2
İşyerinde İş Dışı İnternet Kullanımı İçin Ayrılan Zaman	1 saatten az	163	62,9
	1-3 saat	72	27,8
	3-5 saat	17	6,6
	5 saatten fazla	7	2,7

İşyerinde İnternete Erişmek İçin Kullanılan Araçlar	İşyeri Bilgisayarı	17	6,6
	Şahsi Araçlar (cep telefonu, tablet vb.)	106	40,9
	İşyeri bilgisayarı ve şahsi araçlar	134	51,7
	Hiçbiri	2	0,8
TOPLAM		259	100,0

Sağlık çalışanlarının sergilemiş oldukları sanal kaytarma davranışı alt boyutlarına ilişkin ortalamalarının işteki üretkenlikleri üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir (bkznz. Tablo 3). Oluşturulan regresyon modeline ilişkin Durbin Watson katsayılarının 2,5'in altında olması ve Varyans Şişkinlik Katsayılarının (Variation Inflation Factor-VIF) 10'dan az olması çoklu bağlantı ve otokorelasyonun olmadığına işaret etmektedir (Hair ve diğerleri, 2010, s.201). Elde edilen sonuçlar; sanal kaytarma davranışı alt boyutlarının işte üretkenlik üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir açıklayıcı etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır ($F= 29,597$, $p<0,05$). Sanal kaytarma davranışı alt boyutları katılımcıların işte üretkenliklerindeki toplam varyansın %18,8'ini açıklamaktadır. Regresyon katsayısının anlamlılığına ilişkin t-testi sonuçları incelendiğinde iki boyutun da istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler gösterdiği görülmektedir. Buna göre; sağlık çalışanlarının önemli sanal kaytarma davranışı ($t= -4,986$; $p<0,05$) ve önemsiz sanal kaytarma davranışına ($t= -2,203$; $p<0,05$) ilişkin ortalamalarının yükselmesi çalışanların işteki üretkenliklerini azaltmaktadır. Standardize edilmiş regresyon katsayısına (β) göre, yordayan değişkenlerin işte üretkenlik üzerindeki göreceli önem sırası; önemli sanal kaytarma davranışı ($\beta = -0,335$) ve önemsiz sanal kaytarma davranışı ($\beta = -0,148$) şeklindedir.

Tablo 3: Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

Yordanan Değişken	Yordayan Değişken	B	Std. Hata	β	T	p	VIF
İşte Üretkenlik	(Sabit)	5,019	0,110		45,439	<0,001	
	Önemli Sanal Kaytarma	-0,299	0,060	-0,335	-4,986*	<0,001	1,421
	Önemsiz Sanal Kaytarma	-0,108	0,049	-0,148	-2,203*	0,028	1,421
		$R=0,433$	$R^2=0,188$	$F=29,597$	$p<0,001$	$Durbin\ Watson=1,762$	

* $p<0.05$

Tartışma ve Sonuç

Bu araştırmada, sağlık çalışanlarının sergilemiş oldukları sanal kaytarma davranışlarının çalışanların işteki üretkenlikleri üzerinde etkili olup olmadığı incelenmiş ve sanal kaytarma davranışı alt boyutları ile işte üretkenlik arasında olumsuz yönde orta düzeyde ilişkiler olduğu saptanmıştır. Çalışmada yürütülen regresyon analizi sonucunda ise, sanal kaytarma davranışı alt boyutları olan önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışlarının araştırmaya katılan sağlık çalışanlarının işteki üretkenliklerindeki toplam varyansın %18,8'ini açıkladığı tespit edilmiştir. Ayrıca, sanal kaytarma alt boyutlarının ikisinin de regresyon modeli içerisinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler gösterdiği bulunmuştur. Buna göre; sağlık çalışanlarının önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışına ilişkin ortalamalarının yükselmesi çalışanların işteki üretkenliklerini

azaltmaktadır. Sanal kaytarma davranışı alt boyutları arasında özellikle önemli sanal kaytarma davranışı çalışanların işteki üretkenliklerini azaltan en önemli değişken olarak bulunmuştur. Sanal kaytarma davranışının bu alt boyutu; “Bahis sitelerini ziyaret etmek”, “Yetişkin sitelerini görüntülemek”, “Müzayede sitelerini ziyaret etmek”, “Online sohbet odalarına katılmak”, “İnternette film ya da müzik indirmek” ve “Yatırımla ilgili siteleri ziyaret etmek” gibi davranışları içerdiği için çalışanların işteki üretkenliklerini azaltan en önemli değişken olması beklendik bir durumdur. Öte yandan; “İşle ilgili olmayan e-mail almak”, “İşle ilgili olmayan e-mail göndermek”, “İşle ilgili olmayan kişisel bilgileri kontrol etmek”, “Gazete veya bültenleri ziyaret etmek”, “Kişisel web sayfasını kontrol etmek” ve “Tatil/seyahat rezervasyonu yapmak” gibi eylemlerin bulunduğu önemsiz sanal kaytarma alt boyutu da, önemli sanal kaytarma alt boyutu kadar ciddi davranışlar içermemesine rağmen, sağlık çalışanlarının işteki üretkenliklerini olumsuz yönde etkileyen bir diğer değişken olarak bulunmuştur. Sanal kaytarma davranışlarının, çalışanları mesai saatleri içerisinde esas görevlerini yerine getirmekten alıkoyduğu için çalışanların zamanlarını verimsiz kullanmalarına yol açtığı ve dolayısıyla bireysel üretkenliklerini düşürdüğü düşünülmektedir.

İş ortamında sergilenen sanal kaytarma davranışlarının çalışanların işteki üretkenliklerini azaltabileceği birçok araştırmacı tarafından (Wen & Lin, 1998, s.395-396; Conlin, 2000; Mills, Hu, Beldona & Clay, 2001, s.34; Greenfield & Davis, 2002, s.352; Lim ve diğerleri, 2002, s.66; Sharma & Gupta, 2004, s.76; Whitty & Carr, 2006, s.238; Johnson & Rawlins, 2008, s.44; Pee, Woon & Kankanhalli, 2008, s.120; Goessl, 2014; Niaei ve diğerleri, 2014, s.60) literatür bilgisi olarak sunulmuş olmasına rağmen, söz konusu bu iki değişken arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmaların sayısı oldukça sınırlıdır. Örneğin; Forcepoint şirketi tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, kişisel amaçlı internet kullanımının çalışanların üretkenliğinde %30-40 oranında bir düşüşe neden olduğu bulunmuştur (Verton, 2000). Vault.com şirketinin 1439 çalışan üzerinde yapmış oldukları bir çalışmada da, kişisel amaçlı internet kullanımının çalışan üretkenliğinde meydana getirdiği kaybın yıllık yaklaşık olarak \$54 milyar olduğu tespit edilmiştir (Young, 2001, s.7). Batı ABD’de 220 kişi üzerinde yapılan bir başka araştırmada ise; İnternete erişim kesildikten sonra, daha önce sanal kaytarma davranışı sergileyen katılımcıların üretkenliklerinde %38 oranında bir artış olduğu belirlenmiştir (Corgnet, Hernan-Gonzalez & McCarter, 2015, s.588).

Öte yandan işyerinde kişisel internet kullanımıyla ilgili istatistikler İngiltere’deki çalışanların; zamanlarının %40’ını sanal kaytarma davranışı sergileyerek geçirdiğini ve bu durumun İngiltere’deki işletmelere olan maliyetinin yıllık yaklaşık £154 milyon olduğunu göstermektedir (Hallett, 2002; Amble, 2004). 2007 yılına ilişkin veriler incelendiğinde ise, mesai saatleri içerisinde sadece online kumar oynamanın İngiltere’deki işletmelerde yıllık yaklaşık £306 milyonluk bir üretkenlik kaybına yol açtığı görülmektedir (Knights, 2007). ABD’de ise 2006 yılında yaklaşık 34 milyon çalışanın sanal kaytarma davranışı sergilediği ve bu durumun haftalık olarak yaklaşık 200.6 milyon saat üretkenlik kaybına yol açtığı (Debt Cubed, 2006), kişisel amaçlı internet kullanımının ABD’deki işletmelere olan maliyetinin ise 2016 yılı itibarıyla \$85 milyara ulaştığı ortaya konulmuştur (Hofherr, 2016). İşte üretkenlik kavramına ek olarak literatürde sanal kaytarma davranışı sergilemenin örgütsel etkililik (effectiveness), etkinlik (work efficiency) ve iş performansı gibi örgütsel değişkenleri de negatif yönde etkilediğini ortaya koyan araştırmalar mevcuttur (Young, 2001, s.1; Bock &

Ho, 2009, s.127; Ramayah, 2010, s.299; Grossenbacher-Fabsits, 2011, s.2; İnce & Gül, 2011, s.522; De Lara, 2012).

Araştırma sonuçlarından da anlaşılabacağı üzere, mesai saatleri içerisinde işle ilgili olmayan internet kullanımı günümüz organizasyonlarının baş etmek zorunda olduğu en önde gelen üretkenlik karşıtı eylemlerden birisidir (Malhotra, 2013, s.2). Sanal kaytarma davranışı, çalışanları mesai saatleri içerisinde esas görevlerini yerine getirmekten alıkoyduğu ya da işlerin tamamlanma sürelerini uzattığı için hem zamanın hem de kurumsal kaynakların verimsiz kullanımına yol açmaktadır. Yaratmış olduğu bu üretkensizlik nedeniyle, işletmelere önemli miktarlarda zarara yol açtığı (Livni, 2016) çeşitli istatistiklerle de ortaya konulmuştur. Hayati riskin hâkim olduğu sağlık sektörü açısından bakıldığında ise; bu durum daha ciddi bir sorun halini almaktadır. Sanal kaytarma davranışı sağlık çalışanlarının tıbbi müdahale esnasında dikkatlerinin dağılmasına yol açarak hem çalışanların performansını olumsuz yönde etkilediği hem de hasta bakımı üzerinde negatif etki yaratarak hasta güvenliği sorunları oluşturabildiği (ECRI, 2012, s.1; Katz-Sidlow, Ludwig, Miller & Sidlow, 2012, s.595; McBride, LeVasseur & Li, 2015, s.1) için çözülmesi gereken önemli bir sorun alanıdır. Bu bağlamda sağlık kurumları çalışanlarına ve yöneticilerine önemli görevler düşmektedir. Öncelikle bazı araştırmacılar tarafından çalışanların stresini azalttığı için önemli bir oyun alanı (playground) ya da ofis oyuncağı (office toy) olarak görülen (Terr, 1999, s.226; Anandarajan & Simmers, 2004, s.viii) internetin kullanımında doğru dengenin kurulması önemli bir gerekliliktir. Bu anlamda sağlık çalışanlarının hasta sağlığını göz önünde bulundurarak mesai saatleri içerisinde işleriyle sosyal ihtiyaçları arasında bir denge oluşturacak şekilde kişisel internet kullanımlarını kontrol altında tutmaları gerekmektedir. Bu anlamda sağlık kurumları yöneticileri de; çalışanların mesai saatleri içerisinde hem iş hem de sosyal ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için kurum içerisinde daha rahat ortamlar yaratabilirler. Sağlık kurumları yöneticileri ayrıca; üretkenlik bazında teşvik programları yaratabilir, doğru bir internet kullanım politikası oluşturup uygulayabilir ve çalışanların internet kullanımlarını kontrol edebilmek için izleme ve kontrol mekanizmaları oluşturabilirler. Böylece çalışanların mesai saatlerini daha verimli geçirmelerini sağlayarak kişisel internet kullanımlarının üretkenliklerini azaltmasının önüne geçebilirler.

KAYNAKÇA

- Akça, A. (2013). *Okul yöneticilerinin iş dışı internet kullanım (siber aylaklık) davranışlarının incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Alpar, R. (2013). *Çok değişkenli istatistiksel yöntemler (4. baskı)*. Ankara: Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.
- Amble, B. (2004, July 21). Does cyberloafing undermining productivity?. *Management Issues*. Retrieved August 2, 2016, from <http://www.management-issues.com/news/1417/does-cyberloafing-undermining-productivity/>.
- Anandarajan, M. & Simmers, C. A. (2004). *Personal web usage in the workplace: a guide to effective human resources management*. USA: Idea Group, Inc.

- Anandarajan, M., Paravastu, N. & Simmers, C. A. (2006). Perceptions of personal web usage in the workplace: AQ-Methodology approach. *Cyberpsychology and Behavior*, 9, 325–335.
- 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 Behavior*, 24, 1067-1084.
- Bock G., & Ho, S. L. (2009). Non-work related computing (NWRC). *Communications of the ACM*, 52 (4), 124-128.
- Camus, D. (2007). *The ONS productivity handbook a statistical overview and guide*. New York: Palgrave Macmillan.
- Candan, H., & İnce, M. (2016). Siber kaytarma ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin incelenmesine yönelik emniyet çalışanları üzerine bir araştırma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (1), 229-253.
- Coker, B. L. S. (2011). Freedom to surf: The positive effects of workplace internet leisure browsing. *New Technology, Work and Employment*, 26 (3), 238-247.
- Conlin, M. (2000, June 12). Workers, surf at your own risk. *Bloomberg*. Retrieved August 2, 2016, from <http://www.bloomberg.com/news/articles/2000-06-11/workers-surf-at-your-own-risk>.
- Corgnet, B., Hernan-Gonzalez, R., & McCarter, M. W. (2015). The role of the decision-making regime on cooperation in a workgroup social dilemma: An examination of cyberloafing. *Games*, 6, 588-603.
- De Lara, P. Z. M. (2012). Reconsidering the boundaries of the cyberloafing activity: The case of a university. *Behaviour & Information Technology*, 31 (5), 469-479.
- Debt Cubed. (2006). Are your internet costs going through the roof?. *Debt Cubed*, 21 (1), 10.
- ECRI (Emergency Care Research Institute). (2012). Top 10 health technology hazards for 2013. *Health Devices*, 41 (11), 1-24.
- Endicott, J., & Nee, J. (1997). Endicott work productivity scale (EWPS): A new measure to assess treatment effects. *Psychopharmacol Bull*, 33, (1), 13-16.
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2008). Disaffection or expected outcomes: Understanding personal internet use during work. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 937–958.
- Goessl, L. (2014, August 8). What is cyberloafing and how does it affect the workday?. *InfoBarrel*. Retrieved August 2, 2016, from http://www.infobarrel.com/What_is_Cyberloafing_and_How_does_it_Affect_the_Workday.
- Greenfield, D. N., & Davis, R. A. (2002). Lost in cyberspace: The web @ work. *CyberPsychology & Behavior*, 5, 347–353.
- Grossenbacher-Fabsits, D.M. (2011). *Male middle managers' perceptions of non-work related internet use*. Doctoral dissertation, University of Phoenix, USA.
- Guthrie, R., & Gray, P. (1996). Junk computing: Is it bad for an organization?. *Information Systems Management*, 13 (1), 23-28.

- Hair, JR J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7. baskı). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hallett, T. (2002, December 17). Christmas cyberloafing to cost UK businesses £154m. *ZDNet*. Retrieved August 2, 2016, from www.zdnet/article/christmas-cyberloafing-to-cost-uk-businesses-154m/.
- Henle, C.A., Kohut, G. & Booth, R. (2009). Designing electronic use policies to enhance employee perceptions of fairness and to reduce cyberloafing: An empirical test of justice theory. *Computers in Human Behavior*, 25, 902-910.
- Hofherr, J. (2016, March 17). You're 'cyberloafing' right now. Here's how your employer might stop that one day. *Boston.com*. Retrieved August 2, 2016, from <http://www.boston.com/jobs/jobs-news/2016/03/17/youre-cyberloafing-right-now-heres-employer-might-stop-one-day>.
- İnce, M., & Gül, H. (2011). The effects of employees' perceptions of organizational justice on organizational citizenship behavior: An application in Turkish public institutions. *International Journal of Business and Management*, 6 (6), 134-149.
- Johnson, P. R, & Rawlins, C. (2008). Employee internet management: Getting people back to work. *Journal of Organizational Culture, Communications, and Conflict*, 12 (1), 43-49.
- Kalaycı, E. (2010). *Üniversite öğrencilerinin siber aylıklık davranışları ile öz düzenleme stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü, Ankara.
- Kaplan, M., & Çetinkaya, A. Ş. (2014). Sanal kaytarma ve demografik özellikler açısından farklılıklar: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1), 26-34.
- Katz-Sidlow, R. J., Ludwig, A., Miller, S., & Sidlow, R. (2012). Smartphone use during inpatient attending rounds: Prevalence, patterns, and potential for distraction. *Journal of Hospital Medicine*, 7 (8), 595-599.
- Keklik, B., Kılıç, R., & Yıldız, H. (2014). Sanal kaytarma davranışları iş yerinde verimlilik kaybına mı neden oluyor yoksa örgütsel öğrenme yeteneğini mi artırıyor? 22. *Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Konya, Türkiye, 765-770.
- Knights, M. (2007, January 15). Gambling at work costs Uk plc £306m: New research counts cost of online flutters. *CIO from IDG*. Retrieved August 2, 2016, from <http://www.cio.co.uk/it-strategy/gambling-at-work-costs-uk-plc-306m-582/>.
- 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*, 19 (4), 431-444.
- Lim, V. K. G. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 675-694.
- 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*, 45 (1), 66-70.

- Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore an exploratory study. *Information & Management*, 42, 1081-1093.
- Livni, E. (2016, March 21). How to legally limit worker cyberloafing. *FindLaw*. Retrieved August 2, 2016, from http://blogs.findlaw.com/free_enterprise/2016/03/how-businesses-can-legally-limit-worker-cyberloafing.html.
- Malhotra, S. (2013). Cyber loafing – a holistic perspective. *Episteme: An Online Interdisciplinary, Multidisciplinary & Multi-Cultural Journal*, 2 (3), 1-13.
- McBride, D. L., LeVasseur, S. A., & Li, D. (2015). Nursing performance and mobile phone use: Are nurses aware of their performance decrements?. *JMIR Human Factors*, 2 (1), 1-6.
- Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S., & Clay, J. (2001). Cyberslacking! A wired-workplace liability issue. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42 (5), 34-47.
- Niaei, M., Peidaei, M. M., & Nasiripour, A. A. (2014). The relationship 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.
- Oravec, J.A. (2002). Constructive approaches to internet recreation in the workplace. *Communications of the ACM*, 45, 60-63.
- Örücü, E., & Yıldız, H. (2014). İşyerinde kişisel internet ve teknoloji kullanımı: Sanal kaytarma. *Ege Akademik Bakış*, 14 (1), 99-114.
- Pee, L. G., Woon, I. M. Y., & Kankanhalli, A. (2008). Explaining non-work-related computing in the workplace: A comparison of alternative models. *Information & Management*, 45, 120-130.
- Ramayah, T. (2010). Personal web usage and work inefficiency. *Business Strategy Series*, 11 (5), 295-301.
- Sharma, S. K., & Gupta, J. N. D. (2004). Improving workers' productivity and reducing internet abuse. *Journal of Computer Information Systems*, 44 (2), 74-78.
- Terr, L. (1999). Beyond love and work: Why adults need to play. *Scribner*, s. 226.
- Ugrin, J. C. & Pearson, J. M. (2013). The effects of sanctions and stigmas on cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 29, 812-820.
- Uğuz, Ş., İnanç, B. Y., Yerlikaya, E. E., & Aydın, H. (2004). Endicott İşte Üretkenlik Ölçeği'nin (EİÜÖ) Türk toplumunda geçerlilik ve güvenilirliğinin değerlendirilmesi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 15 (3), 209-214.
- Urbaczewski, A., & Jessup, L. M. (2002). Does electronic monitoring of employee internet usage work?. *Communications of the ACM*, 45 (1), 80-83.
- Verton, D. (2000, December 18). Employers OK with e-surfing: Firms tolerating some amount of personel use. *Computerworld*. Retrieved August 2, 2016, from <http://www.computerworld.com/article/2590041/e-commerce/employers-ok-with-esurfing.html>.

- Wagner, D. T., Barnes, C. M., Lim, V. K. G., & Ferris, D. L. (2012). Lost sleep and cyberloafing: Evidence from the laboratory and a daylight saving time quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 97, (5), 1068-1076.
- Wen, H. J., & Lin, B. (1998). Internet and employee productivity. *Management Decision*, 36, (6), 395-398.
- Whitty, M. T., & Carr, A. N. (2006). New rules in the workplace: Applying object-relations theory to explain problem internet and email behavior in the workplace. *Computers in Human Behavior*, 22 (2), 235-250.
- Young, K. S. (2001). Managing employee internet abuse: A comprehensive plan to increase your productivity and reduce liability [Electronic version]. *Employee Internet Management*, 1-27. Retrieved August 8, 2016, from www.netaddiction.com/articles/business.pdf.