

Özyeterlilik Algısının Sanal Kaytarma Davranışına Etkisi: Gönen İlçesindeki Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma

The Effect of Self-Efficacy on Cyberloafing Behavior: A Study on Service Industry Employees in Gönen District

Edip Örücü¹, Ömer Gizlier², Mavera Demirkan³

Öz

Bu çalışmanın amacı iş dışı internet ve teknoloji kullanımı olarak tanımlanan sanal kaytarma davranışları ve özyeterlilik algısı arasındaki ilişkinin var olup olmadığını tespit etmektir. Bu amaca ulaşmak için Sanal Kaytarma ve Özyeterlilik ölçekleri Balıkesir'in Gönen ilçesindeki hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir firmanın 115 çalışanına uygulanmıştır. Yüz yüze anket yöntemiyle elde edilen veriler bir paket program yardımı ile analiz edilmiş ve çeşitli bulgular elde edilmiştir. Yapılan uygulama sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde, özyeterlilik algısının sanal kaytarma davranışının alt boyutu olan önemli sanal kaytarma davranışı üzerinde negatif bir etkisinin olduğu tespit edilirken diğer yandan özyeterlilik algısının sanal kaytarma davranışının diğer boyutu olan önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Çalışma sonunda, bundan sonraki araştırmalar ve yöneticiler için önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Özyeterlilik Algısı, Sanal Kaytarma, İş Dışı İnternet Kullanımı

Abstract

The purpose of this study is to determine whether there is a relationship between self-efficacy perception and cyberloafing behaviors defined as the use of non-business internet and technology. To achieve this goal, Cyberloafing and Self-Efficacy scales were applied to 115 employees of a company operating in the service sector in Gönen district of Balıkesir. Data obtained by face-to-face survey method were analyzed with a package program and various findings were obtained. As a result of the research, it has been determined that self-efficacy perception has a negative effect on serious cyberloafing which is the sub-dimension of cyberloafing behavior. On the other hand, it has been determined that self-efficacy perception does not have a significant effect on minor cyberloafing which is another sub-dimension of cyberloafing behavior. At the end of the study, suggestions were made for future researches and managers.

Keywords: Self-Efficacy Perception, Cyberloafing, Non-Business Internet Use

Araştırma Makalesi [Research Paper]

JEL: M10, M12, D23.

Submitted: 03 / 02 / 2020

Accepted: 17 / 06 / 2020

¹ Prof. Dr., Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, İşletme Bölümü, eorucu@bandirma.edu.tr, Orcid: 0000-0002-3301-7496

² Arş. Gör., Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, İşletme Bölümü, ogizlier@bandirma.edu.tr, Orcid: 0000-0002-5745-8800

³ Yüksek lisans öğrencisi, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, İşletme Tezli Yüksek Lisans Programı, mvsmvra@gmail.com, Orcid: 0000-0002-5994-6015

Giriş

Teknolojinin gelişmesiyle beraber internet kullanımının hızlı bir şekilde arttığı söylenebilir. 2019 yılı verilerine göre ülkemiz 82,4 milyon nüfusa sahiptir ve nüfusun %72'si internet kullanıcısı, %63'ü aktif olan sosyal medya kullanıcısı ve %53'ü mobil sosyal medya kullanıcısıdır (Bayrak, 2019). Bu verilere göre ülkemizde internet kullanımının oldukça aktif olduğu görülmektedir. İnternet sayesinde iletişim artık daha kolay ve hızlıdır. Aynı şekilde bilgiye erişim artık çok daha kolaydır. İnsanlar internet üzerinden online alışveriş, internet bankacılığı vb. sayesinde ihtiyaçlarını kolayca giderebilir ve özet hayatları dışında iş hayatında interneti kullanarak daha pratik ve hızlı olabilirler. Fakat internetin faydalarına rağmen işyerlerinde internet kullanımının tahmin edilemeyen bazı problemler yarattığı görüşmüştür ve bunlardan biri de sanal kaytarma davranışıdır.

Çalışanların, çalıştıkları kurumun internetini iş dışı bireysel sebepler için kullanması sanal kaytarma olarak adlandırılmıştır (Blanchard ve Henle, 2008: 1068). Bazı araştırmacılar çalışmalarında sanal kaytarmanın olumsuz taraflarının üstünde dururken (Robinson ve Bennett, 1995; Flynn, 2001; Eivazi, 2011; Liberman vd., 2011), konuyla ilgilenen bazı araştırmacılar da sanal kaytarmanın çalışanlara öğrenme fırsatı vermesi, hızlı ve pratik bilgiye ulaşma, motivasyon sağlama ve dinlenme gibi olumlu taraflarının üzerinde durmuşlardır (Stanton, 2002; Anandarajan vd., 2004). Araştırmacılar, işletmeyi olumsuz olarak etkileyen sanal kaytarma davranışlarını daha fazla vurgulamışlar ve bu konuyla alakalı birçok çalışma yapmışlardır.

Özyeterlilik algısı "İnsanların belli bir performansa erişebilmelerini sağlayacak eylemlerine ne derece bir performans gösterecekleri ile ilgili yargıları" olarak tanımlanmıştır (Bandura, 1986:30). Özyeterlilik, kişinin başarabileceği görevlerine olan inancı olduğu söylenebilir. Özyeterlilik bir algıdır, bu yüzden birey bir hedefe ulaşmak için ve görevini yerine getirebilmek için sahip olunması gerekenden daha fazla performansa veya daha az potansiyele sahip olduğuna inanabilir (Kotoman, 2008:112).

Üretkenlik karşıtı iş davranışları, örgütlerin istemeyeceği ve örgütlerin yoğun rekabet ortamında verimliliklerini düşürebilecek davranışlardan olduğu söylenebilir. Bu noktada örgütler üretkenlik karşıtı iş davranışlarını azaltmak için birtakım faaliyetlerde bulunabilirler. Sanal kaytarma davranışı da üretkenlik karşıtı iş davranışları olarak nitelendirildiğinden (Prasad vd., 2010), örgüt içinde sanal kaytarma davranışlarının azaltılmasının yollarının araştırılması bu yönden önem arz etmektedir. Bu öneme binaen, çalışanlardaki özyeterlilik algılarının sanal kaytarma davranışlarını azaltabileceği düşünülerek bu çalışma yapılmıştır.

Uluslararası literatür incelendiğinde özyeterlilik algısı ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışma sayısının kısıtlı olduğu görülürken (Gökçearslan vd., 2016; Mercado vd., 2017; Prasad vd., 2010), Türkiye'de ilgili literatürde özyeterlilik algısı ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu yönden çalışmanın özellikle Türkiye'deki literatüre katkısının olacağı düşünülmektedir. Ayrıca mevcut çalışmanın hem özyeterlilik algısı ile sanal kaytarma davranışı arasındaki direkt ilişkiyi incelemesi hem de bu konulardaki çalışma sayısının artırılması yönünden uluslararası literatüre de katkı sağlayacağı beklenmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Sanal Kaytarma Kavramı

Sanal kaytarma davranışı "işgörenlerin, iş saatleri içerisinde işyerinin sağladığı internet olanaklarını kişisel ve iş ile ilgili olmayan amaçlar doğrultusunda kullanması" olarak tanımlanabilir (Lim, 2002:675; Blanchard ve Henle, 2008). Sanal kaytarma ile ilgili ulusal literatürde ilk çalışmaları yapan Örucü ve Yıldız (2014) kavramı şöyle tanımlamaktadırlar: "Sanal kaytarma, çalışanlara işlerini kolaylaştırmak ve hızlandırmak amacıyla sunulmuş olan internet ve bilgisayar gibi teknolojik aletlerin şahsi işler için kullanılması, çalışanların örgütün kendi yararları için geliştirildiği normlarından ayrılan isteğe bağlı çevrimiçi web davranışlarıdır" (Örucü ve Yıldız, 2014: 99; Anandarajan, Simmer ve D'Ovidio, 2014: 514).

Ülkemizde yapılan çalışmalarda Özkalp vd.'nin (2012) yaptığı çalışmada sanal kaytarma kavramının ilk kez kullanıldığı görülmüştür. Çalışmada, sapkın örgütsel davranışlar kategorisinde iş ile alakası olmayan sitelere girmek, bilgisayarda gereksiz vakit geçirmek ve işyerinde eğlence için sörf yapmak olan sanal kaytarma davranışları, çalışanların örgüt kurallarına uymayan ve olumsuz sonuçlara sebep olan örgüte yapılan negatif davranışlar arasında gösterilen sanal kaytarma davranışları üzerinde durulmuştur. (Dede, 2018:7)

Literatürde araştırmacılar, sanal kaytarmanın boyutları üzerinde çalışmalar yapmışlar ve sanal kaytarmayı çeşitli sınıflandırmalara tabi tutmuşlardır. Blanchard ve Henle (2008:1070) sanal kaytarmayı önemsiz ve önemli olmak üzere ikiye ayırmışlardır.

•Önemsiz Sanal Kaytarma: "Haberleşme, finans, spor sitelerinde gezinme, bireysel e-mail almak ve göndermek gibi aktivitelerdir." Önemsiz sanal kaytarma olan bu faaliyetler yöneticiler tarafından tolere edilebilmektedir. Ancak bu faaliyetler

kontrol edilmediği takdirde, üretkenliği ve çalışma verimini azaltma gibi zararlı etkilere sahip olabilmektedir (Özüdoğru, 2019:10).

•Önemli Sanal Kaytarma: “Gerçekleştirildiğinde bireye veya örgüte yasal olarak ceza/yaptırım uygulanabilecek müzik indirmek, sanal kumar oynamak, yetişkin sitelerinde gezinmek gibi aktivitelerdir.” (Dede, 2018:14). Ciddi sanal kaytarma faaliyetlerine, önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri ile karşılaştırıldığında, örgütlerde daha az rastlanmaktadır (Özüdoğru, 2019:10).

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

•İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing): “Çalışma saatleri içerisinde işyerinin internet erişimini kullanarak, iş dışı internet sitelerinde gezinmek” (Özüdoğru,2019:11).

•E-posta Faaliyetleri (E-mailing): Çalışma saatleri içerisinde, işle ilgisi olmayan e-mail alma, iletme ve kontrol etme faaliyetlerini kapsamaktadır (Dede, 2018:10).

Mahatanankoon vd. (2004) tarafından sanal kaytarma davranışı, internetin kullanımına göre beş kategoride izlenmiştir.

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

Sanal kaytarma davranışının işletmelerdeki yararları ve zararları konusunda araştırmacılar farklı yaklaşımlarda bulunmuşlardır. Bazı araştırmacılar, sanal kaytarma davranışının işletmeye olumsuz ve zararlı bir davranış olduğunu söylerken, diğer araştırmacılar ise sanal kaytarmanın önemli derecede öğrenme fırsatlarına imkân sağladığına dair vurgu yapmaktadırlar. Sanal kaytarmanın dinamik iş dünyasında işletmelere birtakım faydalarının olabileceğini düşünen araştırmacılara göre internet bireylere yeni ve hızlı bilgi ortamları sağlamaktadır. Sağlanan bu ortamlar aracılığıyla bireyler iş hayatlarında yeni fikirler üretebilmekte, değişime ayak uydurabilen bireyler haline gelmektedirler (Örücü ve Yıldız, 2014:100).

1.1.1. Sanal Kaytarma İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Özler ve Polat (2012), çalışmalarında, şirketlerin internetini kullanarak çalışanların gönüllü eylemlerini gerçekleştirdiği siber kaytarmanın şirketlerde yönetilmesi gereken bir problem olduğunu düşünerek literatürden yararlanarak sanal kaytarmanın öncüllerini ve olumlu-olumsuz sonuçlarını açıklamaya çalışmışlardır. Bu yönden bu araştırmanın sanal kaytarma davranışının hakkında önemli bilgiler içerdiği söylenebilir. Çalışmada, sanal kaytarmanın iş stresi azaltma, çalışanın psikolojik iyi oluş düzeyini artırma ve işteki verimliliği artırma gibi olumlu sonuçlarının olabileceği; kaynakların verimsiz kullanılmasıyla örgütün rekabet gücünü azaltma, bilgi işlem güvenliğini sekteye uğratma, yapılması gereken görevlerin geciktirilmesiyle oluşabilecek verimlilik kaybı gibi olumsuz sonuçlarının olabileceği bulgulanmıştır. Çalışmada sanal kaytarma davranışının öncülleri; kişisel özellikler ve alışkanlıklar, internet bağımlılığı, sosyal normlar ve kişisel etik kodlar olarak açıklanmıştır. Çalışanların özyeterlilik algıları da kişisel özellik olarak sayılabildiğinden mevcut araştırma Özler ve Polat'ın (2012) yaptığı araştırmaya katkı sağlamaktadır.

Blanchard ve Henle (2008), farklı türdeki sanal kaytarma davranışlarını ve bunların öncüllerini açıklamayı amaçlamışlardır. Sanal kaytarmayı; işyerinde kişisel e-mail alma ve gönderme gibi önemsiz sanal kaytarma davranışı ve internette bahis ile ilgilenme, yetişkinlere yönelik siteleri ziyaret etme gibi önemli sanal kaytarma davranışı olmak üzere ikiye ayırmışlardır. Araştırma sonucunda çalışanların iş arkadaşı ve yöneticilerin normlarına ilişkin algıları ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında pozitif yönde birlikte değişim ilişkisi bulunmuştur. Ayrıca önemsiz ve ciddi sanal kaytarma davranışları arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır.

Yıldız vd. (2015), bir üniversitenin 151 akademik ve idari personeline yaptıkları uygulamayla, örgütsel adalet algısının sanal kaytarma davranışlarının açıklanmasında etken bir faktör olmadığını tespit etmişlerdir. Sanal kaytarma ve sanal kaytarmaya iten belirleyiciler konusunda Türk literatürünün sınırlılığı kaldığı düşünülerek ve sanal kaytarmanın işletme açısından yarattığı kayıplar göz önünde bulundurularak yapılan çalışmada, iş çevrelerinin kontrol edilmediğini düşünen çalışanların daha fazla interaktif sanal kaytarma yaptıkları belirlenmiştir. Bu çalışmanın da sanal kaytarmanın öncüllerini araştırması açısından önemli olduğu ifade edilebilir.

Demir ve Seferoğlu (2016), sanal zorbalığın önlenmesinin bireylerin psikolojik ve fiziksel sağlıkları açısından önem taşıdığını belirterek sanal zorbalığın önlenmesi için sanal zorbalığı etkileyen ve sanal zorbalık ile ilişki içerisinde olan değişkenlerin araştırılmasının önemini vurgulamışlardır. Bu öneme binaen yaptıkları çalışmada Demir ve Seferoğlu (2016),

sanal kaytarmanın bilgi okuryazarlığı ile negatif yönde anlamlı ilişkili olduğunu, sanal kaytarmanın siber kaytarma ve internet bağımlılığı ile pozitif ilişkili olduğunu tespit etmişlerdir.

Fındıklı tarafından (2016), İstanbul'daki sağlık ve tekstil sektörü çalışanları üzerinde yapılan uygulamada çalışanların sanal kaytarma ve iş performansları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma bulgularında sağlık çalışanlarında sanal kaytarma ile iş performansı arasında negatif ilişki bulunurken, tekstil çalışanlarında sanal kaytarma ile iş performansı arasında pozitif ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca araştırmada, sanal kaytarma ile tekstil ve sağlık sektörü çalışanları arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Tekstil işçilerinin sanal kaytarma davranışları düzeylerinin, sağlık çalışanlarının sanal kaytarma davranışları düzeyinden daha fazla olduğu görülmüştür. Bu araştırma, sanal kaytarma davranışının sektörden sektöre farklılık gösterebileceği ve farklı sonuçlarının olabileceğini göstermektedir.

Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu (2017), iş görenlerin iş tatmininin iş görenlerin çalışma saatlerinde iş dışı internet kullanımı olarak ifade edilen sanal kaytarma davranışıyla ilişkisini araştırmışlardır. Araştırma bulguları, iş tatmininin "içsel tatmin" boyutunun sanal kaytarmayı negatif yönde etkilediği, iş tatmininin diğer boyutu "dışsal tatmin" in ise sanal kaytarmayı düşük seviyede pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Bununla beraber araştırmada, genel olarak iş tatmininin sanal kaytarma davranışını negatif yönde etkilediği sonucuna varılmıştır. Çalışmanın sanal kaytarma davranışının öncüllerini araştırması ve bu davranışın öncüllerinden birinin iş tatmini olduğunu ortaya koyması açısından önemlidir.

Örücü ve Özudoğru (2018), sanal kaytarma davranışı ile örgütsel güven arasındaki ilişkinin varlığını tespit etmek için sanal kaytarma ve örgütsel güven ölçeklerini Balıkesir'in Bandırma İlçesindeki görevli olan Belediye çalışanlarına uygulamışlardır. Araştırma bulguları sonucunda örgütsel güvenin alt boyutlarından olan "örgüte güvenin", sanal kaytarma davranışına negatif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğunu ortaya çıkartmışlardır. Çalışmada sanal kaytarma davranışı altında yatan nedenlerin iyi tespit edilmesi durumunda örgüte zarar verebilecek bu davranışın azaltılabileceği savunulmuştur. Çalışmanın sonuçları doğrultusunda, sanal kaytarma davranışlarının azaltılması için çalışanların örgüte olan güvenlerinin artırılmasının yanında bu davranışların kontrol edilmesinin de önem arz ettiği söylenebilir.

Şeker ve Yıldırım (2019), çalışmalarında sanal kaytarma davranışları ve çalışanlarda tükenmişlik arasındaki ilişkiyi açığa çıkartmak ve tükenmişlik düzeyinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisinin var olup olmadığını araştırmışlardır. Çalışmanın bulgularında çalışanlarda tükenmişlik düzeyi arttıkça sanal kaytarma davranışının arttığı ortaya çıkmıştır. Araştırmanın sonucuna göre çalışanları tükenmişliğe sürükleyen unsurlar minimum düzeye indirilmeli ve tükenmişlikle başa çıkmanın yolları aranmalıdır. İşletmeler böylelikle sahip oldukları insan kaynağından optimum düzeyde yararlanabilirler.

Mercado vd.'nin 2017 yılında sanal kaytarma ile ilgili yaptıkları meta analiz çalışmasında özyeterlilik ile sanal kaytarma davranışı arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Araştırmada çalışanların özyeterlilik algısı yükseldikçe daha çok sanal kaytarma davranışı sergiledikleri ortaya konmuştur. Ayrıca çalışmada işteki can sıkıntısı ile sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ilişki tespit edilirken; işe tutkunluk ile sanal kaytarma davranışı arasında, öz-denetim ile sanal kaytarma davranışı arasında, duygusal istikrar, vicdanlılık ve uyumluluk gibi kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışı arasında negatif ilişkiler tespit edilmiştir. Çalışmanın sanal kaytarma davranışı ile öz-denetim, duygusal istikrar, vicdanlılık ve uyumluluk gibi kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi araştırması açısından önemli olduğu ve mevcut araştırma sonuçları ile karşılaştırılabileceği söylenebilir.

Akıllı telefon bağımlılığı ile ilgili modelleme çalışmalarında Gökçearslan vd. (2016), akıllı telefon bağımlılığında akıllı telefon kullanımı, öz-düzenleme, genel özyeterlilik ve sanal kaytarmanın rollerini araştırmışlardır. Üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmada Gökçearslan vd. (2016), üniversite öğrencilerinin genel özyeterliliklerinin sanal kaytarma üzerinde etkisinin olmadığını bulmuşlardır.

Prasad vd. 2010 yılında yaptıkları çalışmada bireysel özelliklerin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Çalışmada öz-denetimin sanal kaytarma davranışı üzerinde negatif etkisinin olduğu, öz-denetimi yüksek bireylerde sanal kaytarma davranışının daha az olduğu bulgulanmıştır. Çalışmada özyeterliliğin öz-denetim ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkide düzenleyici rolünün olduğu, bu ilişkinin özyeterliliği yüksek bireylerde daha kuvvetli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, yüksek özyeterliliğe sahip ancak öz-denetimleri düşük olan bireylerin daha çok sanal kaytarma davranışında bulunacağı saptanmıştır.

1.2. Özyeterlilik Kavramı

Özyeterlilik kavramı genel bağlamda "bireyin kendisini bir işi yerine getirme kabiliyeti hususunda ne kadar yeterli gördüğü" veya "bu görevde kendisinin başarı kabiliyetine dair algısı" olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 2011:10).

Sosyal öğrenme teorisinin altyapısını oluşturan özyeterlilik algısı Bandura (1994) tarafından geliştirilmiştir. Bu kavrama göre, kendi kabiliyetlerine olan inançları yüksek bireyler sosyal öğrenme teorisi çerçevesinde sahip oldukları bilgi ve yeterliliklerini en etkili biçimde kullanabilirler. Bandura (1994) özyeterlilik kavramını; "kişilerin sorumluluğu olan görevleri

gerçekleştirmeleri için gerekli olan eylemleri yerine getirme konusundaki kapasitelerine ve kendilerine olan inançları” şeklinde ifade etmiş ve bu alanda araştırmalar yapmıştır (Bandura, 1994).

Özyeterlilik kavramının değişken olduğunu, kişiye göre şekillendiğini ve her konuda aynı düzeyde olmadığı söylenebilir. Kişilerin özyeterlilik algıları devamlı değişkenlik gösteren koşullara göre şekillenir. Bundan dolayı, aynı kabiliyetlere sahip kişiler kabiliyetlerini ortaya koyarken sergiledikleri performanslara göre karşılaştırıldığında birtakım farklılıklar görülebilecektir. Özyeterlilik algısı düşük olan bireylerin karşı karşıya kaldıkları pek çok durumda kendilerini yeterli görmeyecekleri söylenebilir (Wood ve Bandura, 1989).

Özyeterlilik “insanların hayatlarındaki belirli performans seviyelerine, yeteneklerine, üretme kabiliyetlerine olan güvenleri” olarak tanımlanmaktadır. Özyeterlilik inançları, bireylerin hislerini, ne düşündüklerini, kendilerini nasıl mutlu edeceklerini ve genel davranışlarını belirler (Bandura, 1994:71). Özyeterlilik teorisinin en önemli noktası, davranışların ve eylem planlarının başlatılması ve devam ettirilmesinin, öncelikle davranışsal beceriler ve yeteneklere ilişkin kararlar ve beklentiler tarafından belirlenmesidir. Benzer şekilde çevresel talepler ve zorluklarla başarılı bir şekilde başa çıkma kabiliyetinin algılanmasıdır (Maddux, 1995:4).

Özyeterlilik ve özgüven kavramsal olarak birbirlerine benzer olarak görünseler de bu iki kavram birbirinden farklı kavramlardır (Mutlu, 2003). Özyeterlilik “bireylerin karşılaştıkları bir durum karşısında kendisine olan inancıdır.” (Bandura, 1977). Özgüven ise “bireylerin hayatlarını sürdürürken karşılaştıkları görev ve aldıkları sorumlulukları başarılı bir şekilde tamamlayarak, hayatlarını başarılı ve mutlu bir şekilde devam ettirmesidir.” Bir diğer farklılık ise özyeterlilikte yeni durumlarla karşı karşıya kalındığında edinilen bilgi ve kabiliyetler devamlı gelişirken; özgüven ise içinde bulunulan duruma bağlı olarak değişkenlik gösterdiği söylenemez, diğer bir ifadeyle özgüven sabittir, değişkenlik göstermez (Lunenburg, 2011).

Özyeterlilik deneyimler aracılığıyla zamanla gelişen inançtır. Bireyler özyeterliliklerini direkt tecrübe, diğer insanların gözlemleri ve diğer insanların yorumlarını dinleme sayesinde geliştirebilirler. Bireyin özyeterliliği zamanla değişebilir ve bireyin özyeterliliği yetenekli olduğu alanlara özgüdür (Baltacı, 2008:27). Özyeterlilik ustalık tecrübesi, temsili deneyim, sözlü ikna ve duygusal uyarıcılar aracılığıyla da geliştirilebilir (Vera vd., 2004:4).

1.2.1. Özyeterlilik İle İlgili Yapılmış Bazı Çalışmalar

Bandura (1982), araştırmasında özyeterlilik sahibi liderlerin, ekiplerini iyi tanımaya, onları anlamaya ve onları uygun biçimde motive etmeye yatkın olduğuna vurgu yapmaktadır. Özyeterliliği, kişinin kendi kapasitesini bilme, baskı altındayken bile kendisinin neleri başarabileceğini tanıma, kendisine uygun planlamalar yapma becerisi olduğunu ileri sürmektedir.

Bolat (2011) tarafından otel çalışanları üzerinde yapılan araştırmada, özyeterlilik algıları ve lider-üye etkileşimi yüksek olan çalışanların tükenmişlik seviyelerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada, özyeterlilik ile tükenmişlik arasındaki ilişkide lider-üye etkileşiminin aracılık rolünün olduğu saptanmıştır. Çalışma sonuçlarından hareketle, hem çalışanlar hem de örgütler açısından çalışanların özyeterlilik algılarının önemli olduğu ve bu algının yüksek olması durumunda örgütlerin istemeyeceği duygu durumlarının azalacağı söylenebilir.

Meydan (2011) tarafından kamu kurumlarında görevli alt ve orta kademe yöneticileri üzerinde yapılan araştırmada, iş tatmini ve özyeterliliğin örgüt içi girişimcilğe etkisi araştırılmıştır. Araştırmada, özyeterlilik algısı arttıkça örgüt içi girişimci davranışların da arttığı bulgulanmıştır. Çalışmada ayrıca, özyeterliliğin iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğu, özyeterlilik algısı arttıkça iş tatminin arttığı tespit edilmiştir. Çalışma sonuçları doğrultusunda, özyeterlilik algısı arttıkça örgüt lehine olabilecek tutum ve davranışların da artacağı, bu algının azalması sonucunda ise örgüt aleyhine olabilecek davranışların gözlemlenebileceği ifade edilebilir.

Şahin ve Gürbüz (2012) tarafından çokuluslu bir örgütün çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, kültürel zekâ ile özyeterliliğin görev performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerinde pozitif etkisinin olduğu bulgulanmıştır. Çalışma sonucunda, özyeterliliğin örgütlerin görmek isteyeceği davranışları yordadığı ve bu vesileyle özyeterliliğin dikkate alınması gerektiği vurgulanmıştır.

Geraghty (2013), özyeterliliği bulunan insanların kendi yaşamlarına ve kendi özlerinin istek ve beklentilerine dair daha fazla motivasyon sahibi olduklarını ifade etmektedir. Geraghty, kendisini iyi tanımayan ve özünü bilmeyen kişilerin özellikle yaşamda karşısına çıkan zorluklar ile mücadele etme başarısını diğerlerine oranla gösteremeyeceğinin de altını çizmektedir.

Kahya (2015), çalışmasında işgörenlerin örgütsel sessizlik düzeyleri ile mesleki özyeterlilik algıları arasındaki ilişkiyi tespit etmiştir. Çalışmada, çalışanların örgütsel sessizlik düzeyleri ile mesleki özyeterlilik algıları arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Ayrıca olumsuz sessizlik ve mesleki özyeterlilik algısı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışmada görüldüğü kadarıyla mesleki özyeterlilik, mesleki özgüven ve mesleki zorlukların üstesinden gelme

inançlarının toplamından oluşmaktadır. Mesleki özgüven sonucunda işgörenin mesleki anlamda düşüncelerini dile getirme içgüdüüne sahip olabileceği düşünülse de, bu düşüncenin bu çalışmada gerçeği yansıtmadığı tespit edilmiştir.

Özkan (2017), yaptığı araştırmada çalışanların özyeterlilik düzeyinin çalıştıkları işyerinde gösterdikleri yenilikçi ve yaratıcı davranışlara etkisini tespit etmeye çalışmıştır. Araştırma sonucunda işgönerlerin özyeterlilik düzeylerinin hem yenilikçi hem de yaratıcı iş performansına olumlu etkisinin olduğu, bununla beraber özyeterliliğin yaratıcı iş performansına etkisinin yenilikçi iş performansına etkisinden daha güçlü olduğu saptanmıştır. Özkan'ın (2017) yaptığı bu çalışma doğrultusunda, çalışanların örgüte zarar verecek davranışlardan (sanal kaytarma gibi) kaçınarak örgüte avantaj sağlayacak yenilikçi ve yaratıcı davranışlar gibi davranışlar sergilemeleri için özyeterlilik düzeylerinin artırılması gerektiği söylenebilir.

Erdoğan ve Şanlı (2019), çalışmalarında üniversite öğrencilerinin genel özyeterlilik düzeyleri ile gelişmeleri kaçırma korkuları arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bir üniversitedeki 450 öğrenci üzerinde yaptıkları çalışma sonucunda öğrencilerin özyeterlilik düzeyleri ile öğrencilerin gelişmeleri kaçırma korkuları arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Erdoğan ve Şanlı (2019), çalışmalarında kendini daha az yeterli hisseden bireylerin daha yüksek düzeyde kaybetme korkusu yaşadığını tespit etmişlerdir.

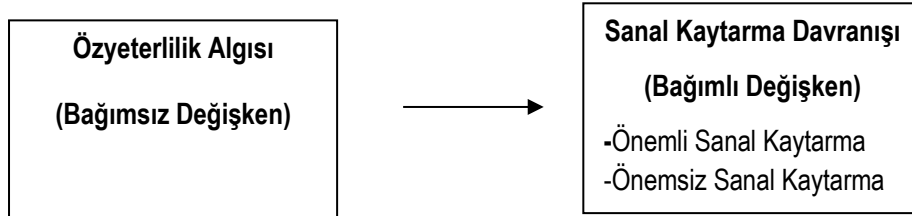
2. Araştırmanın Metodolojisi

Çalışmanın bu kısmında, araştırmanın amacı, kapsamı, modeli, araştırmanın örneklemi ile evreni, araştırmanın hipotezleri, araştırmada kullanılan ölçekler ve araştırmanın veri toplama tekniği ile ilgili bilgiler verilmiştir.

2.1. Araştırmanın Amacı, Kapsamı ve Modeli

Üretkenlik karşıtı iş davranışları, örgütlere zararı olabilecek ve örgütlerin işleyişlerinde aksamalar meydana getirebilecek davranışlar olduğu söylenebilir. Bu noktada örgütler üretkenlik karşıtı iş davranışlarını azaltmak için çeşitli adımlar atabilir, bu yönde stratejiler geliştirebilir. Sanal kaytarma davranışı da üretkenlik karşıtı iş davranışları olarak nitelendirildiğinden (Prasad vd., 2010), örgüt içinde sanal kaytarma davranışlarının azaltılmasının yollarının araştırılması bu açıdan önem taşımaktadır. Bu öneme binaen, çalışanlardaki yüksek özyeterlilik algıları sanal kaytarma davranışlarını azaltabilir mi araştırma sorusuna istinaden bu araştırma yapılmıştır.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında bu çalışmanın amacının özyeterlilik algısının sanal kaytarma davranışı üzerindeki rolünü belirlemek ve aralarındaki ilişkiyi açığa çıkartmak olduğu ifade edilebilir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Modele göre, özyeterlilik algısı araştırmanın bağımsız değişkenini oluştururken, sanal kaytarma davranışı araştırmanın bağımlı değişkenini oluşturmakta ve önemli sanal kaytarma-önemsiz sanal kaytarma olmak üzere iki alt boyuttan oluşmaktadır. Oluşturulan modelde çalışanların özyeterlilik algıları ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkinin varlığı sorgulanmaktadır.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu çalışmanın evreni, Balıkesir'in Gönen ilçesindeki hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir firmanın 150 çalışanıdır. Çalışmada örneklem seçilmemiş ve tüm evrene ulaşılmak hedeflenmiştir. Çalışma sonucunda evrenin %76'sına ulaşılarak, eksiksiz ve doğru doldurulan 115 anket analize alınmıştır.

2.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği ve Araçları

Araştırmada verilerin daha kesin ve doğru olması için yüz yüze anket yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışmada kullanılan veri toplama aracı olarak çalışanların özyeterlilik algılarını ölçmek için kullanılan ölçek, Riggs vd. (1994) tarafından Kişisel Etkinlik İnanç Ölçeği (Personal Efficacy Beliefs Scale) olarak geliştirilmiş olan, Jessica Zara Peterson'ın 2009 yılında yazmış olduğu doktora tezinden alınmıştır. Ölçek 10 maddede tasarlanmış ve özyeterliliği ölçmek amacıyla geliştirilmiştir. Ölçeğin 2,3,4,6,8 ve 10. sorusu olmak üzere toplam 6 tane ters sorusu vardır. Bu çalışmada 5 aşamalı likert tipli ölçek kullanılmıştır. Değerlendirmeler "1=Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum ve 5=Kesinlikle katılıyorum" şeklindedir. Özyeterlilik algısı ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı ,786 olarak saptanmıştır.

Araştırmada katılımcıların sanal kaytarma davranışlarını ölçmek için önemli ve önemsiz olarak iki gruba ayrılan sanal kaytarma ölçeği kullanılmıştır. Ölçek Erdem Dede'nin 2018 yılında hazırlamış olduğu yüksek lisans tezinden alınmış ve 14 maddeden oluşmuştur. 1-3-7-10-11 numaralı maddeler Blanchard ve Henle (2008) nin "Correlates of Different Forms Of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control" isimli araştırmasından, 12-13-14 numaralı maddeler Lim (2002)'in "The It way of Loafing on the job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice" isimli çalışmasından alınarak Türkçe'ye çevrilmiştir. 4-5-6-8-9 numaralı maddeler Özkalp vd.'nin (2012) "Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma ve İş İlişkilerine Etkileri" adlı çalışmasından uyarlanmış ve 2 numaralı madde araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Ölçekte ters soru bulunmamaktadır. Önemli sanal kaytarmayı ölçen maddeler 1-2-3-4-5-6-7-8 numaralı, önemsiz sanal kaytarmayı ölçen maddeler 9-10-11-12-13-14 numaralıdır. Önemli sanal kaytarma ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı ,834 olup önemsiz sanal kaytarma ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı ,837'dir.

2.4. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmadaki hipotezler sosyal mübadele kuramı ışığında geliştirilmiştir. Özyeterlilik algısı ve sanal kaytarma davranışı arasında kurulan hipotezler aşağıdaki verilmiştir;

H1: Özyeterlilik algısı ile sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Özyeterlilik algısı ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Özyeterlilik algısı ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Özyeterlilik algısının sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H5: Özyeterlilik algısının önemli sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H6: Özyeterlilik algısının önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

3. Analiz ve Bulgular

Araştırmanın bu kısmında elde edilen verilerin analiz edilmesi neticesinde ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Araştırmada analizler için bir paket programdan yararlanılmış ve ölçeklerin güvenilirliklerini belirlemek için güvenilirlik analizi, demografik özelliklerine ilişkin analiz, verilerin normal dağılıp dağılmadığını saptamak için normallik analizi, değişkenler arasındaki ilişkiyi açığa çıkartmak için korelasyon analizi ve değişkenlerin arasındaki anlamlı etkiyi görmek için regresyon analizi yapılmıştır. Çalışmada faktör analizi yapılmamıştır. Faktör analizi için önemli bir nokta örneklem büyüklüğüdür. Örneklem sayısının 200'ün altında olması nedeniyle faktör analizi yapmanın doğru olmayacağı düşünülmüştür (Gürbüz, 2007: 168).

3.1. Güvenilirlik Analizi

Verilerin toplanması için geçerliliği kabul edilmiş ölçekler kullanılmıştır. %70'in üzerinde bir Cronbach's Alpha değerine sahip olan ölçeklerin güvenilir ölçekler olduğu kabul edilmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2017:331). Tablo 1 incelendiğinde araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilir ölçekler olduğu ifade edilebilir.

Tablo 1. Özyeterlilik ve Sanal Kaytarma Ölçeklerinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Soru Sayısı	Cronbach's Alpha
Sanal Kaytarma	14	0,894
Önemli Sanal Kaytarma	8	0,834
Önemsiz Sanal Kaytarma	6	0,837
Özyeterlilik	10	0,786

3.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Aşağıdaki tabloda katılımcılara ait demografik özelliklerin dağılımları verilmiştir. Demografik dağılım araştırmanın analiz süreci açısından önemlidir.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özelliklere Göre Dağılımı

		Frekans	%			Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	46	40,0	Medeni Durum	Evli	67	58,3
	Erkek	69	60,0		Bekâr	48	41,7
	Toplam	115	100,0		Toplam	115	100
Yaş	18-27	38	33,0	Eğitim Durumu	İlköğretim	9	7,8
	28-37	48	41,7		Ortaöğretim	7	6,1
	38-47	22	19,1		Lise	47	40,9
	48-57	6	5,2		Önlisans	31	27,0
	58 ve üzeri	1	0,9		Lisans	20	17,4
	Toplam	115	100,0		Yüksek Lisans	1	0,9
					Toplam	115	100,0

Tablo 2 incelendiğinde, örnekleme oluşturan 115 çalışanın %40'ının kadın, %60'ının erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların %58'sinin evli, %41'inin bekâr olduğu görülmektedir. Katılımcıların %41 oranı ile çoğunluğu 28-37 yaş arasındadır. %33'ü 18-27, %19'u 38-47 %5'i 48-57 yaşları arasında ve %0,9'u 58 yaş ve üzeridir. Katılımcıların %40 oranı ile çoğunluğu lise mezunudur.

3.3. Normallik Analizi Sonuçları

Araştırmanın bu bölümünde değişkenlerin çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri incelenmiştir.

Tablo 3. Sanal Kaytarma ve Özyeterlilik Algısı Değişkenlerinin Normallik Analizi Sonuçları

Sanal Kaytarma	İstatistik
Çarpıklık (Skewness)	0,663
Basıklık (kurtosis)	-0,182
Özyeterlilik Algısı	İstatistik
Çarpıklık (Skewness)	-0,782
Basıklık (kurtosis)	0,491

Tabachnick ve Fidell'e (2001) göre çarpıklık ve basıklık değerleri +1,5 ile -1,5 arasında ise, veriler normal dağılım gösterirler (Örücü ve Özudoğru, 2018:73). Sanal kaytarma değişkeninin çarpıklık (,663) ve basıklık değerleri (-,182) ile özyeterlilik değişkeninin çarpıklık (,782) ve basıklık (,491) değerlerine göre verilerin normal olarak dağıldığı söylenebilir.

3.4. Korelasyon Analizi Sonuçları

Sanal kaytarmanın alt boyutları ve özyeterlilik algısı arasındaki ilişkiyi açığa çıkarmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi

Değişkenler	1	2	3	4
1. Özyeterlilik Algısı	1			
2. Önemsiz Sanal Kaytarma	-,163	1		
3. Önemli Sanal Kaytarma	-,209*	,682**	1	
4. Sanal Kaytarma	-,204*	,912**	,922**	1
n=115; *p<0.05 (Çift Yönlü); **p<0.01 (Çift Yönlü)				

Tablo 4'te sunulan analiz sonuçlarına göre sanal kaytarma ile özyeterlilik algısı arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (r=-0,204, p<0.05). Sanal kaytarma ile özyeterlilik algısı arasındaki negatif yönlü ilişkinin gücü ise

%20,4 olarak saptanmıştır. Bu doğrultuda, özyeterlilik algısı %20,4 arttığında sanal kaytarma davranışında aynı oranda bir azalma meydana gelebileceği söylenebilir. Bu sonuca göre H1 hipotezi kabul edilmiştir. Korelasyon analizi sonucu ortaya çıkan diğer bir bulgu ise önemli sanal kaytarma davranışı ile özyeterlilik algısı arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkinin var olduğudur ($r=-0,209$, $p<0,05$). Bu ilişkinin gücü %20,9'dur. Bu doğrultuda, özyeterlilik algısı %20,9 arttığında önemli sanal kaytarma davranışında aynı oranda bir azalma meydana gelebileceği söylenebilir. Bu sonuca göre H2 hipotezi kabul edilmiştir. Önemsiz sanal kaytarma ile özyeterlilik algısı arasındaki ilişkinin ise anlamlı olmadığı görülmektedir ($r= -0,163$, $p>0,05$). Bu sonuca göre H3 hipotezi reddedilmiştir. Sanal kaytarma değişkeninin ve alt boyutları olan önemsiz ve önemli sanal kaytarma arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkinin olduğu da korelasyon analizi sonucu tespit edilen bulgulardandır.

3.5. Regresyon Analizi Sonuçları

Özyeterlilik algısının (bağımsız değişken) sanal kaytarma davranışı (bağımlı değişken) ve sanal kaytarmanın alt boyutları olan önemli ve önemsiz sanal kaytarma üzerindeki etkisini tespit etmek için regresyon analizi yapılmıştır. Tablolardaki "p" değeri yani anlamlılık değeri 0,05 ne kadar küçükse, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni o kadar iyi açıkladığı tespit edilir (Gürbüz ve Şahin, 2017:295).

Tablo 5. Özyeterlilik Algısı ile Sanal Kaytarma Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Model	B	Standart Hata	Beta	t	p
(Sabit)	3,012	0,499		6,034	.000
Özyeterlilik	-0,263	0,119	-0,204	-2,213	0,029

R=0,204 R²=0,042 F= 4,896; p=0,029 (p<0,05)

Tablo 5'te yer alan analiz sonuçları incelendiğinde, özyeterlilik algısı ile sanal kaytarma davranışı arasında kurulan regresyon modelinin anlamlı olduğu, modelin açıklama gücünün ise %4,2 olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda, bağımsız değişken olan özyeterlilik algısının bağımlı değişken olan sanal kaytarma davranışındaki değişimi açıklama oranının %4,2 olduğu ifade edilebilir. Yine tablo 5'ten görüleceği üzere, özyeterlilik algısının sanal kaytarma davranışı üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlara göre özyeterlilik algısında meydana gelebilecek bir birimlik bir artışın sanal kaytarma davranışını %20,4 oranında azaltabileceği söylenebilir. Buna göre, H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. Özyeterlilik Algısı ile Önemli Sanal Kaytarma Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Model	B	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit	2,908	0,490		5,933	.000
Özyeterlilik	-0,265	0,117	-0,209	-2,276	0,025

R=0,209 R²=0,044 F= 5,180; p=0,025 (p<0,05)

Tablo 6'da yer alan analiz sonuçları incelendiğinde, özyeterlilik algısı ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında kurulan regresyon modelinin anlamlı olduğu, modelin açıklama gücünün ise %4,4 olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda, bağımsız değişken olan özyeterlilik algısının bağımlı değişken olan önemli sanal kaytarma davranışındaki değişimi açıklama oranının %4,4 olduğu ifade edilebilir. Yine tablo 6'dan görüleceği üzere, özyeterlilik algısının önemli sanal kaytarma davranışı üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Sonuçlara göre özyeterlilik algısında meydana gelebilecek bir birimlik bir artışın sanal kaytarma davranışını %20,9 oranında azaltabileceği söylenebilir. Buna göre, H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Özyeterlilik Algısı ile Önemsiz Sanal Kaytarma Arasındaki Regresyon Analizi Sonuçları

Model	B	Standart Hata	Beta	t	p
Sabit	3,151	0,621		5,078	.000
Özyeterlilik	-0,269	0,148	-1,63	-1,757	0,082
R=0,163 R ² =0,027 F= 3,086; p=0,082 (p>0,05)					

Tablo 7'deki analiz sonuçları incelendiğinde özyeterlilik algısı ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında kurulan regresyon modelinin anlamlı olmadığı görülmektedir (p=0,082). Bu doğrultuda, özyeterlilik algısının önemsiz sanal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı söylenebilir. Bu sonuçlar ışığında araştırmadaki H6 hipotezinin kabul edilmediği ifade edilebilir.

Sonuç ve Değerlendirme

Bu araştırmanın amacı, iş dışı internet ve teknoloji kullanımı olarak tanımlanan sanal kaytarma davranışları ve özyeterlilik algısı arasındaki ilişkinin var olup olmadığını tespit etmektir. Çalışanların mesai saatleri içerisinde kişisel arzu ve istekleri doğrultusunda örgütün sağladığı internet ve teknolojinin keyfi olarak kullanımı olarak ifade edilen (Vitak vd., 2011: 1751; Lim, 2002: 675) sanal kaytarma davranışına neden olan faktörler tespit edilirse, bu davranışların azaltılmasına fayda sağlanabilir. Ayrıca, sanal kaytarma davranışının örgütlerin verimliliklerini düşürebilecek üretkenlik karşıtı iş davranışlarından (Prasad vd., 2010) olduğu ve bu davranışları azaltmanın yollarının aranmasının önemli olduğu ileri sürülebilir. Bu gerekçelerle, özyeterlilik algısı ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişki açığa çıkarılmıştır. Bu ilişkinin var olup olmadığını tespit etmek için, 2019 yılının Ekim ayında Balıkesir'in Gönen ilçesindeki hizmet sektöründe faaliyet gösteren bir firmanın 115 çalışanına yüz yüze anket yöntemi uygulanarak gerekli veriler elde edilmiştir. Araştırmada bir paket program aracılığıyla veri analizleri yapılmış ve yorumlanmıştır. Öncelikle değişkenleri ölçmek için kullanılan ölçeklerin Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanarak ölçeklerin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda özyeterlilik algısı ile sanal kaytarma arasında negatif yönlü ve anlamlı birlikte değişim ilişkisi olduğu görülmüştür. Ayrıca, özyeterlilik algısı ile önemli sanal kaytarma davranışı arasında da negatif yönlü ve anlamlı birlikte değişim ilişkisi olduğu görülmektedir. Ancak, önemsiz sanal kaytarma ile özyeterlilik algısı arasındaki birlikte değişim ilişkisinin anlamlı olmadığı görülmektedir. Regresyon analizi sonuçlarına göre özyeterlilik algısının sanal kaytarma davranışı ve sanal kaytarmanın alt boyutu olan önemli sanal kaytarma üzerinde negatif yönlü anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Özyeterlilik algısının önemsiz sanal kaytarma üzerinde ise anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür. Bu çerçevede çalışanların özyeterlilik algılarının düşük ya da yüksek olmasının bireysel e-mail gönderme-alma, spor-finans sitelerinde kısa süreli gezinme gibi önemsiz sanal kaytarma davranışlarını etkilemediği söylenebilir. Bu faaliyetlerin kısa süreli olmak ve işi etkilememesi kaydıyla işte sıkılan çalışanın motivasyonunu arttırabileceği ileri sürülebilir.

Prasad vd.'nin (2010) ve Mercado vd.'nin (2017) çalışmalarında çalışanların özyeterlilik algıları yükseldikçe daha çok sanal kaytarma davranışı sergiledikleri tespit edilmiştir. Mevcut araştırmada çalışanların özyeterlilik algıları yükseldikçe daha az sanal kaytarma davranışı sergiledikleri bulgulanmıştır. Mevcut çalışmanın bu yönden literatürde var olan kısıtlı çalışmalarla örtüşmediği ifade edilebilir. Prasad vd. (2010) çalışmalarında, yüksek özyeterliliğe sahip ancak öz-denetimleri düşük olan bireylerin daha çok sanal kaytarma davranışında bulunacağını ve öz-denetimin sanal kaytarma davranışı üzerinde negatif etkisinin olduğunu saptamışlardır. Bu açıdan bakıldığında, mevcut araştırmanın literatürdeki araştırmalarla örtüşmemesi, örneklemedeki öz-denetimleri yüksek olan çalışanlardan kaynaklanabileceği söylenebilir. Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu (2017) tarafından yapılan araştırmada, çalışanların içsel tatminleri arttıkça sanal kaytarma davranışlarının azaldığı bulgulanmıştır. İş yapabilmek için sahip olduğu yetenek ve kabiliyetlere güvenen özyeterliliği yüksek olan çalışanların da içsel tatminlerinin yüksek olacağı ileri sürülebilir. Literatürde yapılan birçok çalışmada özyeterliliğin iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Meydan, 2011; Şeşen, 2010). Bu doğrultuda, mevcut araştırmadaki özyeterlilik algısı arttıkça sanal kaytarma davranışında azalma olacağı bulgusunun Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu'nun (2017) çalışmasıyla tutarlılık göstermektedir.

Özyeterlilik algısının artması halinde sanal kaytarma davranışının azaldığı analizler sonucunda ortaya çıkmıştır. Sanal kaytarma davranışını azaltmada özyeterlilik algısının etkisini görmek ve sanal kaytarma davranışlarının azaltılması için uygulanabilecek çözümleri geliştirebilmek adına çalışmanın çeşitli katılımcılara ve hizmet sektöründe yapılması tercih edilmiştir. Bu araştırma özellikle ulusal literatürde, konuyla ilgili çerçeve çizmek ve genel bir perspektif yaratmak adına yapılmış öncü bir araştırma olarak görülebilir. Araştırma sonuçları çerçevesinde, işletmeler çalışanlarının sanal kaytarma davranışını önlemek için birtakım tedbirler alıp çalışmalar yapabilirler. Sanal kaytarmanın azaltılması daha verimli ve aktif

bir çalışma ortamına zemin hazırlayabilir. Bu doğrultuda, yöneticilerin ve insan kaynakları departmanlarının çalışanların özyeterlilik algılarını arttıran faaliyet ve uygulamalarda bulunarak sanal kaytarma davranışlarının azalmasına öncülük edebilirler. Yöneticiler ve insan kaynakları departmanları çalışanların yetki ve sorumluluklarını arttırmakla, onlara üstesinden gelebilecekleri görevler vererek çalışanların işi yapabileme inançlarını yükseltip bu yönde sanal kaytarma davranışlarının azalmasına katkı sağlayabilirler. Ayrıca, özyeterliliği yüksek olan çalışanlara yetenek ve kabiliyetlerini kullanabilecekleri daha fazla iş yükü verilerek onların sanal kaytarma davranışı sergilemelerinin önüne geçilebilir.

Her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da birtakım kısıtlar mevcuttur. Bu araştırma sadece Gönen ilçesinde gerçekleştirilmiştir, farklı il veya bölgelerde daha kapsamlı örneklem alanlarında benzer çalışmaların yapılması karşılaştırma açısından imkân sağlayacaktır. Bu çalışmada çalışanların özyeterlilik algılarının sanal kaytarma davranışlarını açıklama dereceleri ölçülmeye çalışılmıştır. Sanal kaytarma davranışlarının farklı sebepleri veya sonuçları ile ilgili araştırmalar yapılabilir. Diğer yandan, özyeterlilik algısı ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi etkileyebilen durumsal faktörler araştırılarak bu yönde çalışmalar yapılabilir. Ayrıca sanal kaytarmanın aracı değişken olduğu modeller kurularak literatüre bu yönde katkı sağlanabilir.

Kaynakça

- Anandarajan, M., Simmers, C. A. & D'Ovidio, R. (2011). Exploring the underlying structure of personal web usage in the workplace. *Cyberpsychology, Behavior, And Social Networking*, 14(10), 577-583.
- Baltacı, H. (2008). *İlköğretim okullarında görev yapan yöneticilerin bilgisayar tutumları ile öz yeterlilikleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.). *Encyclopedia of Human Behavior*, (4), 71-81.
- Bayrak, H. (2019). *2019 Türkiye İnternet Kullanım ve Sosyal Medya İstatistikleri*. [Çevrim-içi: <https://dijilopedi.com/2019-turkiye-internet-kullanim-ve-sosyal-medya-istatistikleri/>], Erişim tarihi: 18.12.2019
- 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(3): 1067-1084.
- Bolat, O. İ. (2011). Öz yeterlilik ve tükenmişlik ilişkisi: Lider-üye etkileşiminin aracılık etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 255-266.
- Çavuşoğlu, S. ve Palamutçuoğlu, B. T. (2017). İş tatmininin sanal kaytarma üzerindeki etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(19), 430-444.
- Dede, A. (2018). *Organizasyonlarda sanal kaytarma ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki: banka çalışanları üzerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Demir, Ö. ve Seferoğlu, S. S. (2016). Bilgi okuryazarlığı, internet bağımlılığı, sanal aylaklık ve çeşitli diğer değişkenlerin sanal zorbalık ile ilişkisinin incelenmesi. *Online Journal of Technology Addiction & Cyberbullying*, 3(1), 1-26.
- Eivazi, K., (2011). Computer use monitoring and privacy at work. *Computer Law & Security Review*, 27(5), 516-523.
- Erdoğan, Y. ve Şanlı, Y. (2019). Sağlık bilimleri fakültesi öğrencilerinde genel özyeterliliğin gelişmeleri kaçırma korkusu üzerine etkisi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 14(20), 594-620.
- Fındıklı, M. (2016). Sanal kaytarma ve iş performansı ilişkisi: Sağlık ve tekstil sektörü çalışanlarının karşılaştırılması. *International Journal of Social Inquiry, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 33-62.
- Geraghty, S. (2013). *Self-Efficacy and Approaches to Work Related Tasks*. [Available online at: <https://www.talkdesk.com/blog/how-self-efficacy-affects-performance-in-the-workplace/>], Retrieved on December 20, 2019.
- Gökçearslan, Ş., Mumcu, F. K., Haşlaman, T. & Çevik, Y. D. (2016). Modelling smartphone addiction: The role of smartphone usage, self-regulation, general self-efficacy and cyberloafing in university students. *Computers in Human Behavior*, 63, 639-649.
- Gürbüz, S. (2017). *Yöneticilerin örgütsel vatandaşlık davranışlarının ve algıladıkları örgütsel adalet ile ilişkisi*. Yayınlanmamış doktora tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Kahya, C. (2015). Mesleki özyeterlilik ve örgütsel sessizlik ilişkisini belirlemeye yönelik ampirik bir çalışma. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(1), 293-314.
- Kotoman, H. (2008). Özyeterlilik inancı ve öğrenme performansının geliştirilmesine ilişkin yazın taraması. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 111-133.
- Lim, V.K. (2002). The IT way of loafing on the job: Cyberloafing, neutralizing and organizational justice. *Journal Of Organizational Behavior: The International Journal Of Industrial, Occupational And Organizational Psychology And Behavior*, 23(5), 675- 694.
- Lunenburg, F.C. (2011). Goal-Setting theory of motivation. *International Journal of Management, Business and Administration*, 15(1), 1-6.
- Maddux, J. E. (1995). *The plenum series in social/clinical psychology. Self-efficacy, adaptation, and adjustment: Theory, research, and application*. New York: Plenum Press.
- Mahatanankoon, P., Anandarajan, M. & Igbaria, M. (2004). Development of a measure of personal web usage in the workplace. *Cyberpsychology & Behaviour*. 7(1), 93-104.
- Mercado, B. K., Giordano, C. & Dilchert, S. (2017). A meta-analytic investigation of cyberloafing. *Career Development International*. 22(5), 546-564.
- Meydan, C. H. (2011). İş tatmini ve öz yeterliliğin örgüt içi girişimciliğe etkisi: Kamu sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(1), 25-40.
- Mutlu, S. (2003). *Öz yeterlilik, eşitlik duyarlılığı ve çalışma tutumları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Örücü, E., ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde kişisel internet ve teknoloji kullanımı: Sanal kaytarma. *Ege Akademik Bakış*, 14(1), 99-114.
- Örücü, E., ve Özüdoğru, M. (2018). Örgütsel güven ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir çalışma. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(3), 66-80.
- Özler, D. & Polat, V. (2012). Cyberloafing phenomenon in organizations: Determinants and impact. *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 4(2), 1-15.
- Prasad, S., Lim, V. K. & Chen, D. J. (2010). Self-regulation, individual characteristics and cyberloafing. *Pacific Asia Conference on Information Systems (PACIS 2010) Proceedings*, 1641-1648.
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Stanton, J.M., (2002). Company profile of the frequent internet user. *Communications of the ACM*, 45(1), 55-59.
- Şahin, F. ve Gürbüz, S. (2012). Kültürel zekâ ve öz-yeterliliğin görev performansı ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde etkisi: Çokuluslu örgüt üzerinde bir uygulama. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 14(2), 123-140.
- Şeşen, H. (2010). Kontrol odağı, genel öz yeterlik, iş tatmini ve örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: Ankara'da bulunan kamu kurumlarında bir araştırma. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(2), 195-220.
- Vera, E. M., Shin, R. Q., Montgomery, G. P., Mildner, C. & Speight, S. L. (2004). Conflict resolution styles, self-efficacy, self control, and future orientation of urban adolescent. *Professional School Counseling*, 8(1), 73-80.
- Vitak, J., Crouse, J. & LaRose, R. (2011). Personal internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27(5), 1751-1759.
- Wood, R. & Bandura, A. (1989). Social cognitive theory of organizational management. *Academy Of Manegement Review*, 14(3), 361-384.
- Yıldırım, A. (2011) *Sınıf öğretmeni adaylarının meslekî öz-yeterlik algıları ile meslekî kaygı düzeyleri arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Yıldız, H., Yıldız, B. ve Ateş, H. (2015). Sanal kaytarma davranışlarının sergilenmesinde örgütsel adalet algısının rolü var mıdır? *Bilgi Ekonomisi Ve Yönetimi Dergisi*, 10(2), 55-66.

Extended Abstract

Aim and Scope

The aim of this study is to investigate the effect of service industry employees self-efficacy perception on cyberloafing behavior. The research covers service industry employees who works in Gönen District.

Methods

Validity and reliability scales were used to collect data in the research. A questionnaire containing the scales and demographic questions was formed. The questionnaire was applied to 150 employees of a company operating in the service sector in Gönen district of Balıkesir. But 35 of the 150 data collected were missing, so they were not included in the analysis. The current 115 data obtained by face-to-face survey method were analyzed with a statistical package program.

Findings

As a result of the research, it has been determined that It has been determined that self-efficacy perception has a negative effect on serious cyberloafing which is the sub-dimension of cyberloafing behavior. On the other hand, it has been determined that self-efficacy perception does not have a significant effect on minor cyberloafing which is the another sub-dimension of cyberloafing behavior.

Conclusion

This research can be seen as a pioneering research to draw a frame and create a general perspective about self-efficacy perception and cyberloafing behavior. As a result of the research, it has been determined that the self-efficacy perception negatively affects cyberloafing. Within the framework of the research results, businesses can take some measures and work to prevent their employees from cyberloafing behavior. Reducing cyberloafing can prepare the ground for a more efficient and active working environment. Accordingly, the fact that managers are involved in activities and practices that increase employees' self-efficacy perception may lead to a decrease in cyberloafing behavior. Managers and human resources departments can contribute to the reduction of cyberloafing behavior in this direction by raising the employees' beliefs and responsibilities by increasing their powers and responsibilities, giving them tasks they can overcome.