

# TÜKENMİŞLİK DÜZEYİNİN SANAL KAYTARMA DAVRANIŞINA ETKİSİNDE İŞ DOYUMUNUN ARACILIK ROLÜ

Geliş Tarihi (Received Date) 23.01.2018

Fatih YILDIRIM<sup>1</sup>

Kabul Tarihi (Accepted Date) 27.02.2018

## Özet

Teknolojinin örgütlere birçok yönden fayda sunduğu tartışılmaz bir gerçektir. Hızlı iletişim, karar destek sistemleri, bilgiye kolay ulaşma, bilgiyi paylaşma yönetsel açıdan yararların sadece bazılarıdır. Diğer taraftan iletişim teknolojisinin mobil cihazlar sayesinde insanların kolay ulaşabileceği bir hal alması, örgüt üyelerini önemli veya önemsiz kabul edilen sanal kaytarma davranışına yönlendirmiştir. İstenmeyen düzeyde gerçekleşen sanal kaytarma davranışı üretkenliği ve verimliliği azaltmaktadır. Üstelik mobil cihazlar gibi pratik araçlar sanal kaytarmanın kontrol edilmesini imkânsız hale getirmiştir. Bu nedenle istenmeyen düzeyde gerçekleşen sanal kaytarmanın nasıl engelleneceği önemli bir araştırma konusu olmuştur. Dolayısıyla bu çalışmada bireylerin tükenmişlik düzeyinin önemli ve önemsiz sanal kaytarmayı artırdığını ve bu etkide iş doyumunun azaltıcı bir aracı rol oynadığını ortaya koymak amaçlanmıştır.

Söz konusu amaçtan hareketle Erzurum'da bulunan 119 Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavir üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın verileri LISREL paket programında analize tabi tutulmuştur. Analiz sonuçlarına göre tükenmişliğin tüm alt boyutları iş doyumunu olumsuz etkilemiştir. Buna karşın tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma hem önemli hem de önemsiz sanal kaytarmaya artırıcı bir etki yaparken, kişisel başarısızlık hissi ve duygusal tükenmişlik sadece önemsiz sanal kaytarmayı olumlu olarak etkilemiştir. Ayrıca iş doyumunu önemli sanal kaytarmayı azaltıcı bir etkide bulunmuştur. Son olarak iş doyumunu, duyarsızlaşma ve önemli sanal kaytarma arasındaki ilişkide aracı rol oynamıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Sanal kaytarma, İş Doyumu, Tükenmişlik

## THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION IN THE EFFECT OF BURNOUT LEVEL ON CYBERLOAFING

### Abstract

It is inevitable that technology provides several benefits for organizations. Fast communication, easy access to information, and sharing information are just a few of the benefits in terms of management. Due to mobile devices, communication technology in particular is becoming more accessible, which leads members of organizations towards the cyberloafing behavior that may or may not be considered as important. Cyberloafing that occurs at an unwanted level decreases efficiency and productivity. In fact, practical devices such as mobile devices make it impossible to control cyberloafing behavior. Therefore, approaches on how to prevent cyberloafing that occurs at an unwanted level has become an important area for research. The purpose of this study is to focus on the fact that the burn-out level of individuals increases important and unimportant cyberloafing and that job satisfaction plays a decreasing mediator role in this effect.

The data collected from 119 independent accountant and financial advisors who are members of Erzurum Chamber of Certified Public Accountants, were analyzed in LISREL. The results showed that all the dimensions of burn-out affected job satisfaction negatively. However, depersonalization as a dimension of burn-out had an increasing effect on both important and unimportant cyberloafing, while feeling of failure and emotional burnout affected only unimportant cyberloafing positively. Moreover, job satisfaction had a decreasing effect on important cyberloafing. Finally, job satisfaction played a mediating role in the relationship between depersonalization and important cyberloafing.

**Keywords:** Cyberloafing, Job Satisfaction, Burnout

## 1. GİRİŞ

Yaşanan teknolojik gelişmeler, bireysel ve örgütsel yaşantımıza birçok kolaylık getirmiştir. Bu sayede örgütsel faaliyetler hızla gerçekleştirilmekte ve kararlar daha hızlı alınmaktadır. Öyle ki sürdürülebilir rekabet üstünlüğünü sağlayabilmek için teknolojinin imkânlarından faydalanmak örgütler için zaruret haline gelmiştir. Şüphesiz bu teknolojilerden en önemlisi internet olmuştur. İnternetin sağladığı iletişim kolaylığı sayesinde birçok ihtiyaç bilgisayar üzerinden giderilmektedir. Bu durum beraberinde insanları sanal bir dünyada yaşamaya itmiştir. Özellikle bu teknolojinin akıllı telefonlar sayesinde herkesin kullanabileceği bir ortam sunması, çalışanların gereksiz yere girdiği sanal ortamların

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Erzurum Teknik Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü (fatih.yildirim@erzurum.edu.tr)

kontrol edebilmesini imkânsız hale getirmiştir. Bu durum ise verimliliği azaltmakta ve maliyetleri yükseltmektedir.

Bahsi geçen gelişmeler nedeniyle son zamanlarda araştırmacıların dikkatini çeken sanal kaytarma kavramını ortaya çıkarmıştır. Weatherbee (2010) sanal kaytarmayı mesai saatleri esnasında oyun oynamak, eğlenme amaçlı internet sitelerini ziyaret etmek, şahsi mailler için kullanmak şeklinde gerçekleşen davranışlar olarak tanımlamıştır. Mesai saatleri içerisinde bilgisayar, cep telefonu veya tabletle sosyal medya hesaplarına girmek, internet eğlence ortamlarında bulunmak veya daha önceden çekilmiş şahsi videoları izlemek gibi faaliyetlerle zaman geçirmek sanal kaytarma içerisinde değerlendirilmektedir (Klotz ve Buckley, 2013:125).

Blanchard ve Henle (2008) başka bir bakış açısıyla sanal kaytarmanın çalışanın yaratıcılığını artırabileceğini, ona olayları farklı açılardan inceleme ve öğrenme fırsatı ve esneklik kazandırabileceğini belirterek örgüt için sadece olumsuz bir davranış olmadığını savunmuştur. Buna karşın yasal izne sahip olmayan siteleri ziyaret etme, çalışanın üretkenliğinin azalması ve yoğunluk kaynaklı olarak bilgisayar sisteminin verimliliğinin düşmesi gibi durumlar sanal kaytarmanın zararları arasında gösterilebilir (Whitty ve Carr, 2006:237; Flynn, 2001:5-9; Greenfield ve Davis, 2002:348). Bunun yanı sıra sınırsız öğrenme ve keşfetme olanakları, yaratıcılık ve esneklik artırma, bilgiye hızlı ulaşma, özgürlük ve yenilikçilik oluşturma gibi olumlu yönlerde sunmaktadır (Block, 2001:226; Örucü ve Yıldız, 2014:100). Aslında sanal ortamın kullanım şekline bağlı olarak bir takım yararlar ve zararlar sağlamaktadır.

Araştırmada kullanılan sanal kaytarma sınıflandırması Blanchard ve Henle' nin (2008) geliştirdiği bir sınıflandırmadır. Buna göre sanal kaytarma önemli ve önemsiz olmak üzere ikiye ayrılır. e-posta alma ve gönderme, herkese açık ve zararlı içerik taşımayan internet sitelerini ziyaret etme, gazete okuma, alışveriş yapma, kitap okuma vb. faaliyetler önemsiz sanal kaytarma davranışlarıdır. Bu davranışlar gün içerisinde çalışanın fazla zamanını almıyorsa ve sık sık tekrarlanmıyorsa, önemsiz kabul edilmektedir (Yıldırım ve Karabey, 2016:48). İnternet üzerinden kumar oynamak, izinsiz bir şekilde müzik indirmek ve cinsel içerikli sitelere girmek gibi davranışlar önemli sanal kaytarma davranışlarıdır (Case ve Young, 2002:356). Ayrıca bu davranışlar yasal değildir ve cezai yaptırımları vardır. Bazı değişkenlerin bu tip davranışları artırdığı düşünülmektedir. Bunlardan birisi tükenmişliktir.

Tükenmişlik, çalışanın daha fazla duygusal çaba harcamasını gerektiren iş şartlarına gereğinden fazla süre maruz kalması sonucu ortaya çıkan zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenme durumudur (Schaufeli ve Greenglass, 2001:501). Günümüzün stresli iş hayatında oldukça sık rastlanan bir durum haline gelen tükenmişlik yalın bir halde insan ruhunun çöküşü olarak ifade edilir. Bu bakış açısı ile tükenmişlik bireyin mevcut değerlerinde meydana gelen aşınmayı içermektedir ve bu da insanı kurtuluşu zor olan bir girdabın içerisine sürükleyen bir hastalıktır (Maslach ve Leiter, 1997:17). Bu nedenle örgütlerde üretkenliğin düşmesine ve maliyet artışına neden olur. Gerek bireysel hayatta gerekse örgütsel faaliyetlere birçok yönden zarar verir.

Maslach ve diğerleri (2001) tükenmeyi üç alt boyutta ele almaktadır. Bunlardan ilki duyarsızlaşmadır ve işgörenin çalışma ortamındaki kişilere soğuk davranması ve onları samimiyetsiz bir şekilde dikkate almamasını ifade eder. İkinci olarak kişisel başarısızlık hissi ise bireyin kendini olumsuz olarak değerlendirme eğilimini gösterir. Son olarak ise duygusal tükenme ise bireyin kişisel ve fiziksel olarak çabasıdaki azalmayı ifade eder. Birey psikolojik ve duygusal talepleri karşılama eğilimindedir.

Tükenmişliğin sonucu olarak birey baş ağrısı, mide bulantısı, kas ağrıları, diyabet, uyku bozukluğu, alerji, düşük enerji, yorgunluk ve bunlar gibi fiziksel sorunlar yaşayabilir. Bunun yanı sıra başarısızlık hissi, duygusal bitkinlik, benlik kaygısına düşme, paranoya gibi psikolojik sorunlar da yaşayabilir. Ayrıca tükenmişlik işten nefret etme, yoğunlaşma eksikliği, ilgi kaybı, özgüvende azalış, kaytarma, işten ayrılma gibi davranışsal sonuçlara da sebep olabilir (Fincham ve Rhodes, 2005;136). Bu nedenle tükenmişliği ortadan kaldırmak veya olabilecek en az seviyeye indirmek, örgütler açısından oldukça önemlidir. Araştırmacıların birçok faydalı çıktısını ortaya koydukları iş doyumunun buna vesile olacağı düşünülmektedir.

Bu araştırmada aracı değişken olarak ele alınan iş doyumunu bireyin işini veya iş tecrübelerini değerlendirmesi sonucu sahip olduğu olumlu duygusal durumu ifade eder (Locke, 1970). Başka bir

ifadeyle iş doyumunu işgörenin yerine getirdiği görevin ve elde ettiklerinin, ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüşmesine imkân sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı olumlu bir duygudur (Türk, 2007;67-73). İş doyumunda olumlu duyguların yanında kişisel amaçlarla örgütsel amaçların örtüşmesi de söz konusudur.

Hulin ve Judge' ye (2003:255) göre iş doyumunu, bilişsel, duygusal ve davranışsal bileşenlerden oluşur ve çok boyutlu psikolojik tepkileri ifade eder. Bilişsel yönüyle iş doyumunu çalışanların işlerine olan inançlarını temsil ederken, duygusal yön ise işe yönelik duygulardır. Aslında bu iki bileşen birbirleriyle beraber çalışır (Jex ve Britt, 2008;132). Nihayetinde iş doyumunu işgörenlerin davranışlarına yansımaktadır.

Sanal kaytarmayı sadece kontrol mekanizmaları ile engellemek mümkün değildir. Bu nedenle çalışanın davranışlarına yansıyan iş doyumunun özellikle önemli sanal kaytarmayı kontrol altına alacak bir araç olarak kullanmak yerinde olacaktır. İş doyumunu azaltan ve artıran faktörler vardır. Field (2008) iş doyumunu azaltan faktörleri düşük ücret, düşük tazminat, kötü çalışma koşulları, yetersiz teşvik, düşük iş güvenliği olarak sıralamıştır. Buna karşın uygun liderlik, iyi yönetici ilişkileri, kabul görme, terfi, kişisel gelişim, geribildirim, destek, amaç niteliği gibi faktörler iş doyumunu artıracaktır.

## **2. YÖNTEM**

### **2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Son yıllarda örgütsel davranış yazınında önemli bir yer tutmaya başlayan ve araştırmacıların ilgisini çeken sanal kaytarma kavramı birçok değişkenden etkilenmektedir. İnsanların sanal dünya içerisinde yaşamaya başlamaları ve çeşitli sosyal platformlarda bulunmaları bir yana bazı davranışsal değişkenlerin de etkisiyle insanların iş vaktinde sanal olarak kaydardığı görülmektedir. Bu temel nedenden hareketle insanların tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarmayı nasıl etkilediği ve bu etkide iş doyumunun nasıl bir rol oynadığını ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu esas amaçla tükenmenin alt boyutları olan duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık hissi ve duygusal tükenmenin önemli ve önemsiz olan sanal kaytarmaya etkileri değerlendirilmektedir. İlgili literatür incelendiğinde iş doyumunun sanal kaytarmaya olumsuz etkilerini inceleyen araştırmalar görülmektedir. Bu araştırmada ise tükenmenin etkisiyle beraber iş doyumunun da ele alınması açısından önemlidir.

### **2.2. Araştırmanın Hipotezleri**

Aghaz ve Sheikh 2016 yılında bilgi yoğun işletmelerde yaptıkları araştırmalarda tükenmişliğin tüm alt boyutları ile sanal kaytarma davranışı arasında güçlü, anlamlı ve olumlu ilişkiler bulmuşlardır. Ayrıca tükenmişliğin sanal kaytarma davranışını artırıcı bir etkisi bulunmaktadır.

Yıldırım ve Karabey 2017 yılında çağrı merkezi çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada sinizmin önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışını artıran etkisini tespit etmişlerdir.

Cook 2017 yılında 280 ofis çalışanı üzerinde gerçekleştirdiği doktora tezi araştırmasında iş doyumunu ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkide negatif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Ayrıca Alias vd., 2013; Chaudhuri & Naskar, 2014; Chomal & Baruah, 2014; Folami, Asare, Kwesiga, & Bline, 2014; Ibrahim Al- Shuaibi, Subramaniam, & Mohd. Shamsudin, 2014; Liberman vd., 2011; Sypniewska, 2014 gibi araştırmacıların yaptığı araştırmalarda da negatif ilişki bulunduğunu aktarmıştır.

Khamisa ve diğerleri 2015 yılında hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmalarda iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyi arasında negatif ilişki tespit etmiştir.

Ogresta ve diğerleri 2008 yılında sağlık çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada tükenmişlik sendromu ile iş doyumunun negatif ve anlamlı ilişkilerini bulmuştur.

Çağan ve Günay 2015 yılında gerçekleştirdikleri araştırmada tükenmişliğin azaldıkça iş doyumunun arttığını tespit etmiştir.

Penn ve diğerleri 1988 yılında yaptığı çalışmada tükenmişlik düzeyi ve iş doyumunu arasındaki negatif ilişkiyi ortaya koymuştur.

Yukarıdaki görüşlerden hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

**H<sub>1</sub>:** Bireyin duyarsızlaşması arttıkça, (a) önemsiz sanal kaytarmada (b) önemli sanal kaytarmada artar.

**H<sub>2</sub>:** Bireyin kişisel başarısızlık hissi arttıkça, (a) önemsiz sanal kaytarmada (b) önemli sanal kaytarmada artar.

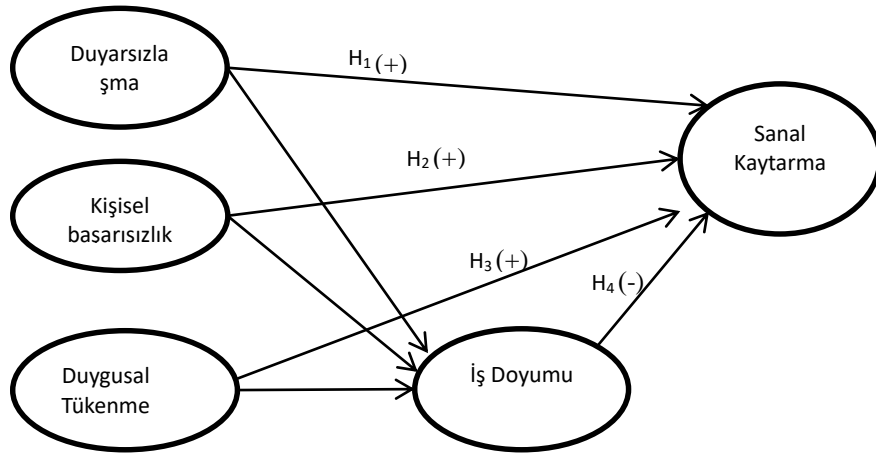
**H<sub>3</sub>:** Bireyin duygusal tükenmesi arttıkça, (a) önemsiz sanal kaytarmada (b) önemli sanal kaytarmada artar.

**H<sub>4</sub>:** İş doyumu arttıkça (a) önemsiz sanal kaytarma (b) önemli sanal kaytarma azalır.

**H<sub>5</sub>:** İş doyumu, (a) duyarsızlaşma (b) kişisel başarısızlık hissi (c) duygusal tükenme ile önemsiz sanal kaytarma arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlenir.

**H<sub>6</sub>:** İş doyumu, (a) duyarsızlaşma (b) kişisel başarısızlık hissi (c) duygusal tükenme ile önemli sanal kaytarma arasındaki ilişkide aracılık rolü üstlenir.

Hipotezlerde öne sürülen ilişkileri özetleyen araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

### 2.3. Araştırmanın Örnekleme ve Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışma için Erzurum ilinde faaliyette bulunan 250 Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirlik Meslek Mensubu anakütle olarak seçilmiştir. Bu anakütleden % 95 güven düzeyinde % 5\* hata payı ile seçilecek örneklem büyüklüğü örnekleme büyüklüğü hesaplama tablosundan yararlanılarak 152 olarak belirlenmiştir (<https://www.surveysystem.com/sscalc.htm>). Tesadüfi örnekleme yapılmış ve muhtemel cevaplama hataları da göz önünde bulundurularak 160 çalışana soru formu dağıtılmıştır. Dağıtılan soru formlarından 125’i 20 işgünü içerisinde geri toplanmış olup, bunlardan bir kısmı eksik verinin fazlalığı sebebiyle, bir kısmı da araştırmada kullanılan analizlerin daha sağlıklı olması amacıyla dışa düşen değişkenleri (outliers) içermesi sebebiyle araştırmaya dâhil edilmemiştir. Sonuç olarak, 119 anketten elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur.

### 2.4. Ölçüm Aracı

Bu araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin bilgiler aşağıda verilmektedir. Ölçekler için öncelikle madde analizi yapılmış cronbach alpha güvenilirlik katsayıları incelenmiştir. Ölçeklerin güvenilirliğini test etmek için hem açıklayıcı hem de doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Bunun yanında ölçeklerin içerik, yakınsama ve ayrıksama geçerlilikleri de incelenmiştir. Yüzeysel geçerliliği sağlamak amacıyla anketler tercüme ve geri tercüme yöntemine göre hazırlanmıştır. Çeşitli dillerde olan anketler konunun uzmanları tarafından önce İngilizce’ye çevrilmiş ardından tekrar alındığı dile çevrilmiştir. Sonuçta dil bakımından bir anlam kayması olmadığı tespit edilmiştir.

\* Hedeflenen örneklem büyüklüğüne ulaşamadığından, hata payı % 7 ‘ye yükseltilmiştir (hesaplama için <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm> adresinden yararlanılabilir).

**Tükenmişlik:** Anketin birinci kısmında Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için Maslach ve diğerleri (2001) tarafından geliştirilen 22 soruluk Tükenmişlik Ölçeğinden yararlanılmıştır. Toplam 9 maddesinden yararlanılan ölçek, tükenmişlik düzeylerini içeren 3 alt boyutlu bir ölçektir. Bu alt boyutlar duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık hissi ve duygusal tükenmedir. Ölçek için cronbach alpha güvenilirlik katsayısı ,658 bulunmuştur. Bu veri ölçeğin tükenmişliğin güvenilir bir ölçümünü sağladığı sonucunu desteklemektedir. Ölçeğin önemli bir yararı az sayıda madde içermesi nedeniyle değerlendirilmesinin daha kolay olmasıdır.

**İş Doymu:** Anketin ikinci kısmı Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin iş doymu düzeylerini ölçmeye yöneliktir. Ölçek, Minnessota (Weiss, 1967) iş doymu ölçeğidir ve bu araştırmada 6 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek Türkiye’de Kurudirek (2014) tarafından da kullanılmıştır. Ölçeğin cronbach alpha güvenilirlik katsayısı ,667 olarak belirlenmiştir. Cronbach alpha değerinin bu şekilde çıkması ölçeğin iş doymu tutumunu ölçmede güvenilir bir ölçüm sağladığı sonucunu desteklemektedir.

**Sanal Kaytarma:** Sanal kaytarma davranışlarını belirlemeye yönelik 10 ifadeden oluşan ölçek, Blanchard ve Henle’nin 2008 yılında gerçekleştirdikleri çalışmadan alınmıştır. Sanal kaytarmayı önemsiz ve önemli olmak üzere iki alt boyutta incelemektedir. Ölçeğin cronbach alpha güvenilirlik katsayısı ,667 olarak belirlenmiştir.

Kullanılan ölçeklerin yapı geçerliliğini ortaya koymak amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmış olup analiz sonuçları sonraki bölümde Tablo 1a ve Tablo 2’de raporlanmıştır. Sonuçta tüm ölçeklerin yüksek düzeyde geçerlilik sergilediği belirlenmiştir.

### 3. Analiz ve Bulgular

Araştırmaya katılanların % 24,2’si 25 yaşın altında olup, % 35,3’ü 25-40 yaş arasında ve % 40,5’i 40 yaş ve üzerindedir. Araştırmaya katılanların uzun yıllarda yetişen meslek mensupları olduğu dikkate alındığında, bu bulguların beklentilere uygun olduğu anlaşılır. Ayrıca araştırmaya katılanların tamamı erkektir. Erzurum Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirler odasına bağlı kadın meslek mensubu sayısı fazla değildir.

Araştırma hipotezlerinin test edilmesi amacıyla soru formu aracılığıyla elde edilen verilere öncelikle LISREL 9,1 paket programı yardımıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılarak değişkenlerin altında yatan boyutlar ortaya konmaktadır. Daha sonra yapısal eşitlik modeliyle yol analizi yapılmakta ve hipotez testlerinin sonuçları açıklanmaktadır.

Değişken	Değerler							
	$\chi^2$	(sd)	$\chi^2/sd$	CFI	GFI	NFI	AGFI	RMSEA
Tükenmişlik	45,91	24	1,91	0,91	0,92	0,90	0,85	0,088
İş Doymu	11,04	9	1,22	0,98	0,97	0,93	0,93	0,044
Sanal Kaytarma	54,26	33	1,64	0,90	0,92	0,89	0,86	0,074

Tablo 1a: Doğrulayıcı Faktör Analizleri Sonucunda Elde Edilen Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği Ölçüsü	Tanımı	İyi Uyum Değerleri	Kabul Edilebilir Uyum Değerleri
$\chi^2 /df$	$\chi^2$ istatistiğinin örneklem büyüklüğü karşısındaki duyarlılığını azaltmak esas alınmaktadır.	$\chi^2 /df \leq 2$	$\chi^2 /df \leq 5$
RMSEA	Büyük örneklem kütleli olan bir modelin sadece $\chi^2$ istatistiğine dayanılarak reddedilmesini önlemek için kullanılabilir ölçüdür.	$0.00 \leq RMSEA \leq 0.05$	$0.05 \leq RMSEA \leq 0.10$

<b>AGFI</b>	<b>GFI testinin yüksek örnek hacmindeki eksikliğini gidermek amacıyla kullanılan bir indekstir.</b>	<b><math>0.90 \leq AGFI \leq 1.00</math></b>	<b><math>0.80 \leq AGFI \leq 0.90</math></b>
<b>CFI</b>	<b>Mevcut modelin uyumu ile gizil değişkenler arası korelasyonu ve kovaryansı yok sayan sıfır hipotez modelinin uyumunu karşılaştırır.</b>	<b><math>0.95 \leq CFI \leq 1.00</math></b>	<b><math>0.90 \leq CFI \leq 0.95</math></b>
<b>NFI</b>	<b>Bu indeks varsayılan modelin temel ya da sıfır hipoteziyle olan uygunluğunu araştırır. Ayrıca modelin bir diğer modele ne oranda iyi uyum sağladığını ölçmektedir.</b>	<b><math>0.95 \leq NFI \leq 1.00</math></b>	<b><math>0.90 \leq NFI \leq 0.95</math></b>

Tablo 1b: Uyum İndeksleri Kabul Değerleri

Kaynak: Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003; Şimşek, 2007.

Tablo 1a'ya göre araştırmada yer alan bütün değişkenlerin doğrulayıcı faktör analizi sonucunda iyi uyum sergilediği görülmüştür. Tablo 2'de araştırma modelindeki kavramlara ilişkin özet sonuçlar gösterilmiştir:

<b>Modeldeki kavram</b>	<b>Ölçüm Maddeleri</b>	<b>Standart Değerler</b>
Duyarsızlaşma (DUY)	DUY1	0,33
	DUY2	0,83
	DUY3	0,48
Kişisel Başarısızlık Hissi (KB)	KB1	0,74
	KB2	0,94
	KB3	0,74
Duygusal Tükenme (DT)	DT1	0,35
	DT2	0,32
	DT3	0,85
İş Doyumu (ISDOY)	ISDOY1	0,43
	ISDOY2	0,59
	ISDOY3	0,31
	ISDOY4	0,32
	ISDOY5	0,66
	ISDOY6	0,44
Önemsiz Sanal Kaytarma (SKONMSZ)	SKONMSZ1	0,36
	SKONMSZ2	0,63

	SKONMSZ3	0,44
	SKONMSZ4	0,90
	SKONMSZ5	0,87
	SKONMSZ6	0,36
ÖNEMLİ Sanal Kaytarma (SKONML)	SKONML1	0,34
	SKONML2	0,36
	SKONML3	0,38
	SKONML4	0,73

Tablo 2: Modeldeki Kavramlara İlişkin Özet Sonuçlar

Çalışmada yer alan değişkenlere ilişkin başlıca istatistiksel değerler ve korelasyon katsayıları, köşegen üzerinde Cronbach alfa değerleri verilerek Tablo 3’de özetlenmiştir:

<i>Alfa Değerleri</i>								
Değişken	Ort.	St.Sapma	1	2	3	4	5	6
1-DUYARSIZLAŞMA	2,72	0,67	1					
2-KİŞİSEL BAŞARISIZLIK	2,34	0,94	,571**	1				
3-DUYGUSAL TÜKENME	2,74	0,62	,212**	,468**	1			
4-İŞ DOYUMU	3,79	0,52	-,212**	-,331**	-,171*	1		
5-ÖNEMSİZ SANAL KAY.	2,21	0,66	,124*	,266**	,361**	-,161*	1	
6-ÖNEMLİ SANAL KAY.	1,99	0,63	,269*	,017	,130	-,289**	,424**	1

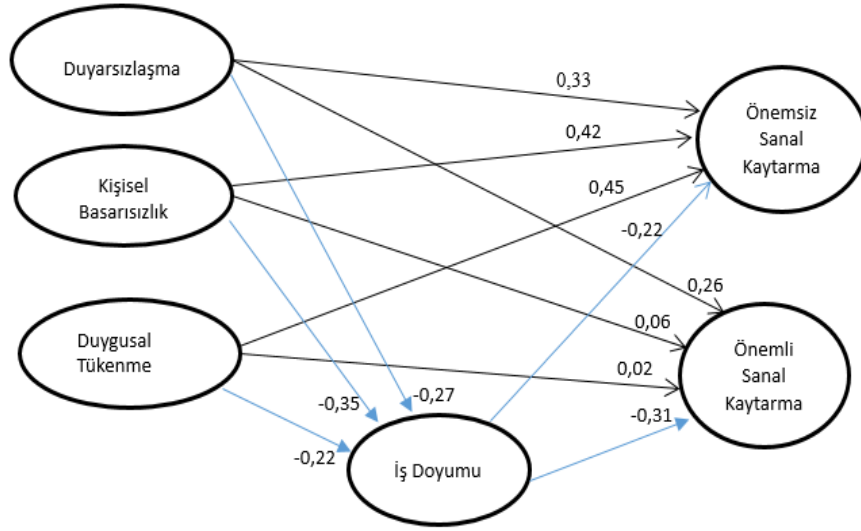
Tablo 3: Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler, Korelasyon Katsayıları ve Cronbach

\*\* Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

\* Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 3 incelendiğinde, önemsiz sanal kaytarmanın duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık hissi, duygusal tükenme ile olumlu ve anlamlı ilişkileri ve iş doyumunu ile olumsuz ilişkisi bulunmaktadır. Önemli sanal kaytarmanın ise duyarsızlaşma ile olumlu, iş doyumunu ile olumsuz ve anlamlı ilişkisi görülmektedir. Önemli sanal kaytarmanın kişisel başarısızlık hissi ve duygusal tükenme ile ilişkisi yoktur. Ayrıca tükenmenin alt boyutları olan duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık hissi ve duygusal tükenme kendi aralarında anlamlı ve olumlu ilişkilere sahiptir. Önemli sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarmada kendi aralarında olumlu ve anlamlı bir ilişkiye sahiptir. Son olarak iş doyumunu tükenmişliğin üç alt boyutu ile de olumsuz ve anlamlı ilişkiye sahiptir.

Yol analiziyle bir bütün olarak modelin ve hipotezlerin doğrulanıp doğrulanmadığı test edilmektedir. Başlıca uyum iyiliği değerlerini ve regresyon katsayılarını gösteren yol analizi sonuçları Şekil 2’de özetlenmiştir:



Şekil 2: Araştırma Modeline İlişkin Yol Analizi Sonuçları

RMSEA= 0,088

$\chi^2= 459,02$      $p= 0,000$      $\chi^2/ sd= 1,92$

NFI= 0,89    GFI= 0,93    AGFI= 0,87    CFI= 0,92

Şekil 2’de, modelde yer alan değişkenlere ait beta katsayıları ile modelin uyum değerleri verilmiştir. Ayrıca anlamlı beta katsayısı bulunan değişkenlerde katsayının yanına yıldız konulmuştur. Uyum değerleri öngörülen araştırma modelinin mükemmel uyum olmasa bile kabul edilebilir uyum sergilediğini göstermektedir. Ulaşılan bulgulara göre doğrudan etkilerle ilgili hipotez sonuçları Tablo 4’te özetlenmiştir:

Yol	Hipotez	Yol katsayısı	Sonuç
DUY → SKONMSZ	H <sub>1a</sub>	0,33*	Kabul edildi
DUY → SKONML	H <sub>1b</sub>	0,26*	Kabul edildi
KB → SKONMSZ	H <sub>2a</sub>	0,42*	Kabul edildi
KB → SKONML	H <sub>2b</sub>	0,06	Reddedildi
DT → SKONMSZ	H <sub>3a</sub>	0,45*	Kabul edildi
DT → SKONML	H <sub>3b</sub>	0,02	Reddedildi
ISDOY → SKONMSZ	H <sub>4a</sub>	-0,22	Reddedildi
ISDOY → SKONML	H <sub>4b</sub>	-0,31*	Kabul edildi

Tablo 4: Hipotez Testi Sonuçları

Tablo 4’e göre H<sub>1a</sub>, H<sub>1b</sub>, H<sub>2a</sub>, H<sub>3a</sub>, H<sub>4b</sub> hipotezleri kabul edilmiş, H<sub>2b</sub>, H<sub>3b</sub>, H<sub>4a</sub> hipotezleri ise reddedilmiştir.

Çalışanların tükenmişlik düzeylerinin sanal kaytarmaya etkisinde iş doyumunun aracılık rolünün bulunup bulunmadığını test etmek için yapılan analizlerde aracılık etkisinden söz edebilmek için Baron ve Kenny’ye (1986) göre üç şartın var olması gerekmektedir:

1- Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde doğrudan bir etkisi olmalıdır.

2- Bağımsız değişken bağımlı değişken üzerinde doğrudan etkili olmalıdır.

3- Aracı değişken ikinci adımdaki regresyon analizine dâhil edildiğinde, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin de bağımlı değişken üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır” (Baron ve Kenny, (1986:1173-1182; Turunç ve Çelik, 2010: 197).



Buradan hareketle yukarıdaki Şekil 2 ve Tablo 4'e bakıldığında aracı değişken olan iş doyumunun önemsiz sanal kaytarmaya dorudan bir etkisi bulunmamaktadır. Bu nedenle  $H_{5a,5b,5c}$  reddedilmiştir. Her ne kadar tükenmişliğin tüm alt boyutlarının olumsuz sanal kaytarmayı artırıcı direkt etkisi bulursa da iş doyumunun etkisi olmadığı için aracı değişkenden söz edilemez.

Şekil 2 ve Tablo 4'e bakıldığında iş doyumunun önemli sanal kaytarmaya ise olumsuz ve anlamlı doğrudan etkisi görülmektedir. Ancak tükenmişliğin alt boyutlarından kişisel başarısızlık ve duygusal tükenmişliğin önemli sanal kaytarmaya doğrudan etkisi bulunmamaktadır bu nedenle  $H_{6b,6c}$  hipotezleri reddedilmiştir.  $H_{6a}$  hipotezi ise hem duyarsızlaşmanın iş doyumuna ve önemli sanal kaytarmaya doğrudan etkisi olması hem de iş doyumunun önemli sanal kaytarmaya doğrudan etkisi olması nedeniyle test edilebilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre doğrudan etkiyi gösteren beta katsayısı 0,31, dolaylı etkiyi gösteren beta katsayısı -0,5'dur. Toplam etkiyi belirten beta katsayısı ise 0,26'dir. Ulaşılan bulgular ışığında  $H_{6a}$  desteklenmiştir.

#### 4. SONUÇ VE TARTIŞMA

Erzurum İlinde faaliyet gösteren Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Meslek Mensubu 119 kişi üzerinde yürütülen ve yapısal eşitlik modelinden yararlanan bu araştırmanın sonuçlarına göre çalışmadaki altı hipotez kabul edilmiştir. Araştırmaya katılanların tamamı erkektir. Çeşitli bürolarda faaliyet gösteren meslek mensuplarının verdiği cevaplara yapılan analiz sonuçlarına göre kişilerin duyarsızlaşma ile ilgili sorulara verdikleri cevap ortalaması 2,72, kişisel başarısızlık 2,34 ve duygusal tükenme 2,74 olarak tespit edilmiştir. Bu durum meslek mensuplarının tükenmişlik sorularına verdikleri cevabın kararsız ve katılmıyorum arasında olduğunu gösterir. Daha açık bir ifade ile Erzurum ilinde faaliyet gösteren Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik Meslek Mensuplarının tükenmişlik düzeyleri oldukça düşüktür. Yine meslek mensuplarının iş doyumunu düzeylerine bakıldığında ortalamasının 3,79 olduğu tespit edilmiştir. Bu durum ise iş doyumuyla ilgili verilen cevapların katılmıyorum düzeyinde olduğunu gösterir ve meslek mensuplarının iş doyum düzeyi yüksektir. Kişilerin sanal kaytarma düzeylerine bakıldığında önemsiz sanal kaytarmasının 2,21 önemli sanal kaytarmasının ise 1,99 olduğu gözükmektedir. Yani katılımcılar sanal kaytarma davranışı sorularına ortalama katılmıyorum cevaplarını vermişlerdir. Bu durum meslek mensuplarının sanal kaytarma yapmadıklarını gösterir. Ancak sanal kaytarma soruları olumsuz bir durum gösterdiği için katılımcılar gerçek bilgileri gizlemiş olabilir ihtimalini de göz önünde bulundurmak gerekir.

Her ne kadar doğrudan etkisi hipotez olarak yazılmasa da tükenmişliğin tüm alt boyutlarının (duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık hissi, duygusal tükenme) iş doyumunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Bu durum beklenen bir sonuçtur daha önce Khamisa ve diğerleri (2015), Ograsta ve diğerleri (2008), Çağan ve Günay (2015) benzer sonuçları tespit etmiştir.

Hipotezlerin test edilmesi amacıyla Yapısal Eşitlik Modeli ile kurulan modelde tükenmişliğin duyarsızlaşma alt boyutunda meydana gelen bir değişimin hem önemli hem de önemsiz sanal kaytarmayı etkilediği görülmüştür. Bu nedenle  $H_{1a}$  ve  $H_{1b}$  kabul edilmiştir. Yani kişilerin duyarsızlaşma düzeyi arttıkça önemli ve önemsiz sanal kaytarma artmaktadır. Bu durum beklenen bir sonuçtur, öyle ki birey arkadaşlarına karşı soğuk davranmaya başladıkça, samimiyeti azaldıkça mesai anında sanal olarak kaytarmaktadır. Sanal ortamları kendisi için bir çıkış, kaçış olarak görmektedir.

Modelde test edilen başka bir değişken olan tükenmişliğin alt boyutu kişisel başarısızlık hissi düzeyinin kişilerin gerçekleştirdiği önemsiz sanal kaytarmayı anlamlı olarak etkilediği görülmüştür. Buna karşın kişisel başarısızlık hissi önemli sanal kaytarmayı anlamlı olarak etkilemez. Bu sonuca göre  $H_{2a}$  kabul edilmiş ve  $H_{2b}$  ise reddedilmiştir. Yani meslek mensuplarının kişisel başarısızlık hissi arttıkça önemsiz olarak değerlendiren sanal kaytarma davranışları da artmaktadır. Her ne kadar önemli sanal kaytarmayı arttıracağı düşünülse de kişisel başarısızlık hissi sadece önemsiz sanal kaytarmayı arttırmıştır. Bunun genel nedeni olarak Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlerin zor bir mesleği icra etmeleri olarak düşünülebilir. Bu nedendir ki genel olarak kendilerini başarısız olarak hissetmezler. İşlerinin zorluğu ve yetiştirmeleri gereken zaman darlığı nedeniyle genel olarak önemli sanal kaytarma yapacak vakti bulamayabilirler.

Yapısal eşitlik modelinde ele alınan tükenmişliğin bir diğer alt boyutu ise duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme alt boyutunun önemsiz sanal kaytarmayı anlamlı ve olumlu olarak etkilediği görülmüştür. Buna karşın duygusal tükenmişliğin önemli sanal kaytarma davranışı üzerinde anlamlı bir

etkisine rastlanmamıştır. Bu nedenle  $H_{3b}$  reddedilmiş ve  $H_{3a}$  kabul edilmiştir. Yani kişilerin duygusal tükenmişlikleri arttıkça önemsiz sanal kaytarma davranışları da artmaktadır. Duygusal yönden bitkin hisseden insanlar iş vaktinde sanal ortamlarda daha fazla vakit geçirmektedir. Önemli sanal kaytarmanın anlamsız çıkması ise kişisel başarısızlık hissi ile aynı nedenle açıklanabilir. Meslek mensuplarının zamanında yetiştirilmesi gereken işlerin varlığı önemli sanal kaytarma davranışını engellemektedir.

Ayrıca tükenmişlik alt boyutları hipotezlerinin çoğunun kabul edildiği sonucundan hareketle benzer şekilde Aghaz ve Sheikh (2016) tükenmişliğin alt boyutlarının sanal kaytarma davranışı ile olumlu ilişkilerini ortaya koymuştur. Karabey ve Yıldırım (2017) ise bilişsel ve duyuşsal sinizmin hem önemli hem de önemsiz sanal kaytarmayı artırıcı etkisini tespit etmiştir.

İş doyumunun sanal kaytarma davranışı üzerine etkisini incelediğimiz test sonuçlarına göre ise iş doyumunu önemsiz sanal kaytarmayı anlamlı olarak etkilemezken önemli sanal kaytarmayı anlamlı ve olumsuz olarak etkiler. Bu nedenle  $H_{4a}$  reddedilmiş ve  $H_{4b}$  kabul edilmiştir. Yani kişilerin işlerinde olan tatmin düzeyi arttıkça önemli olan sanal kaytarma davranışları azalmaktadır. İş tatminin yüksek olması kişinin işini daha çok önemsemesine ve motive olmasına neden olur. Bu nedenle iş doyumunu önemsiz sayılacak sanal kaytarma davranışını etkilemezken, önemli kabul edilen sanal kaytarma davranışları üzerinde azaltıcı bir etkisi bulunmaktadır. Cook (2017), Alias ve diğerleri (2013), Chaudhuri ve Naskar (2014), Chomal ve Baruah (2014), Folami ve diğerleri (2014) araştırmalarında iş doyumunu ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkide negatif ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Bu çalışmada sadece önemli sanal kaytarmayı negatif etkilemesinin nedeni olarak meslek mensuplarının işleriyle ilgili tatmin olmaları ve çalışma zamanlarında işlerine zarar verecek olan davranışlardan kaçınmaları olarak gösterilebilir. Önemsiz olan sanala kaytarma ise zarar verecek türden bir kaytarma olarak görülmeyebilir. Bu nedenle iş doyumunu yüksek olan insanlar da önemsiz düzeyde görülen sanal kaytarma davranışlarında bulunabilir. Bazı araştırmacılara (Özkalp, 2012;22) göre önemsiz sanal kaytarmanın motivasyonu dolayısıyla iş doyumunu artırdığı yönündeki tespitleri mevcuttur.

Son olarak modelde test ettiğimiz tükenmişliğin önemsiz sanal kaytarma davranışları üzerine etkisinde iş doyumunun aracılık etkisine bakıldığında iş doyumunun önemsiz sanal kaytarma etkisi olmaması nedeniyle aracı rolü bulunmamaktadır. Bu nedenle  $H_{5a,5b,5c}$  reddedilmiştir. Ayrıca kişisel başarısızlık hissi ve duygusal tükenmenin doğrudan etkisi olmaması nedeniyle  $H_{6b,6c}$  reddedilmiştir. Buna karşın duyarsızlaşmanın önemli sanal kaytarma olan etkisinde iş doyumunu bu etkiyi azaltarak aracı rol oynamıştır. Bu nedenle  $H_{6a}$  kabul edilmiştir. Aslında bütün ilişkilerde iş doyumunun aracı rolü beklenirken yukarıda saydığımız nedenlerden ötürü sadece duyarsızlaşmada aracı bir rol oynamıştır.

Bu çalışmanın sonuçları örgüt yöneticilerine sanal kaytarmayı azaltmak konusunda yol göstermektedir. Sanal kaytarmayı azaltmak için çalışanların iş doyumları yükseltilmelidir. Ayrıca bireyleri tükenmişliğe iten unsurlar asgari düzeye indirilmeli ve tükenmişlik ile mücadele edilmelidir. Böylece örgütler var olan insan kaynaklarından verimli bir şekilde yararlanabileceklerdir. Bu nedenle örgütler sanal kaytarmayı azaltabilmek için bireylerin motivasyonlarını ve tatminlerini yükseltmeye yönelik tedbirler almalıdır.

### **Çalışmanın Sınırlılıkları**

Her çalışma gibi bu çalışmanın da bazı sınırlılıkları vardır. Birincisi, çalışmada yalnızca nicel araştırma yaklaşımı benimsenmiştir. Tükenmişlik ve sanal kaytarma olumsuzlukları barındıran kavramlar olduğu için katılımcılar şeffaf cevaplar vermeyebilir. Bu nedenle nicel yaklaşımın yanında, nitel yaklaşıma da yer vermek yararlı olabilir. İkincisi, bu çalışmada alan araştırması yalnızca bir şehrin Serbest Muhasebeci ve Mali Müşavirleri üzerinde gerçekleştirilmiş olup, elde edilen verilerle sınırlıdır. Gelecekteki araştırmaların farklı şehirlerde yer alan SMMM'ler üzerinde gerçekleştirilmesi yararlı olacaktır. Son olarak, bu araştırma serbest çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gelecekteki araştırmalar için örgütlere bağlı çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmeli ve karşılaştırmalar yapılmalıdır.

### **KAYNAKÇA**

- Aghaz, A., Sheikh A. (2016). Cyberloafing and Job Burnout, Journal Computer Human Behavior, 62,C, ss. 51-60.
- Alias, M., Mohd Rasdi, R., Ismail, M., Abu Samah, B. (2013). Predictors of workplace deviant behaviour: HRD agenda for Malaysian support personnel. European Journal of Training and Development, 37, 161-182.

- Baron, R.M., Kenny D.A., (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51,6, ss. 1173-1182.
- Blanchart, Anita L. ve Christine A. Henle (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control, *Computers in Human Behavior*, 24, 1067–1084.
- Block, W. (2001). Cyberslacking, *Business Ethics and Managerial Economics Journal of Business Ethics*, 33(3), 225-231.
- Case, C.Y, ve Young, K.S. (2002). Employee Internet Management: Current Business Practices and Outcomes, *Cyber Psychology and Behavior*, 5, 355-361.
- Chomal, N., Baruah, P. (2014). Performance Linked Reward and Job Satisfaction: Banking Sektör. *SCMS Journal of Indian Management*, 11(4), 53–60.
- Choudhary, A. (2014). Smartphones and their impact on net income per employee for selected U.S. firms. *Review of Business & Finance Studies*, 5(2), 9–17.
- Cook, A.W., (2017). Cyberloafing, Job Satisfaction, and Employee Productivity: A Quantitative Study, Northcentral University School of Business and Technology Management, Doctor of Philosophy.
- Çağan, Ö., Günay O., (2015). The Job Satisfaction and Burnout Levels Primary Care Health Workers in Malatya in Turkey, *Pak J Med Sci*, 31-3, ss. 543-547.
- Dızman Ş.,(2015). İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültelerinde Öğrencilerin Muhasebe Dersinde Başarısızlık Nedenleri Ve Çözüm Önerileri, *Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1-1.
- Field, Justin, Job Satisfaction Model for Retention, Erişim Tarihi (05.12.2017), <https://talentedapps.wordpress.com/2008/04/11/job-satisfaction-model-for-retention/>
- Fincham, R., Rhodes, P. (2005). *Principles of Organizational Behaviour*. (Fourth Edition), New York: Oxford University Press, 236.
- Flynn, N. (2001). *E-Policy Handbook: Designing and Implementing Effective E-Mail, Internet and Software Policies*, 1st Edition, Saranac Lake: AMACOM Books.
- Folami, L. B., Asare, K., Kwesiga, E., & Blin, D. (2014). The impact of job satisfaction and organizational context variables on organizational commitment. *International Journal of Business & Public Administration*, 11(1), 1–18.
- Greenfield, B.N.ve Davis, R.A. (2002). Lost in Cyberspace: The Web@Work, *Cyberpsychology and Behavior*, 5(4), 347-353. <http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>, Erişim Tarihi: 02.11.2017.
- Hulin, C. L., Judge, T. A. (2003). Job Attitudes. *Handbook of Psychology*. *Handbook of Psychology Volume 12 Industrial and Organizational Psychology* Borman, W.C., Ilgen D.R., Klimoski R.J. Volume (Ed). Weiner I.B Edi.-in-Chief. John Wiley & Sons, Inc. (255-276).
- İbrahim, Al-Shuaibi, A. S., Subramaniam, C., & Mohd. Shamsudin, F. (2014). The mediating influence of job satisfaction on the relationship between HR practices and cyberdeviance. *Journal of Marketing and Management*, 5(1), 105-119.
- Jex, S. M., Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology: A scientist-Practitioner Approach*. Second edition John Wiley & Sons.
- Khamisa, N., Oldenburg B., Peltzer K., Dragan I., (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General Health of Nurses, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, jun, 12,1, ss. 652-666.
- Klotz, A. C. ve Buckley, M. R. (2013), A Historical Perspective of Counterproductive Work Behavior Targeting the Organization, *Journal of Management History*, 19(1), 114- 132.
- Kurudirek, A. (2014). Örgütsel Adalet Algısı Ve İş Doyumu İlişkisi: Doğu Anadolu Bölgesi Gençlik Hizmetleri ve Spor İl Müdürlüğü Çalışanları Üzerine Bir Çalışma, *Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü*.
- Liberman, B., Seidman, G., McKenna, K., & Buffardi, L. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing. *Computers in Human Behavior*, 27, 2192–2199.
- Locke, E. (1970). Job Satisfaction and Job Performance: A Theoretical Analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 5.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*, 2 (2), 99 – 113.
- Maslach, C. ve M. P.Leiter (1997), *The Truth about Burnout*, Jossey-Bass, San Francisco, Ca.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annu. Rev. Psychol*, 52 (1), 397 – 422.
- Meydan, C. H., Şeşen, H. (2011). Yapısal Eşitlik Modellemesi: AMOS Uygulamaları, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ogresta, J., Silvia R., Lea Z., (2008). Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction Among Mental Health Workers, *Croatian Medical Journal*, jun, (49)3, ss. 364-374.

- Örücü, E. ve Yıldız, H. (Ocak 2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review, 14(1), 99-114.
- Özkalp, E., Aydın, U., Tekeli, S. (Mart 2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgü: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri, Çimento Endüstrisi İşverenleri Sendikası Dergisi, ss. 18-33.
- Penn, M., Romano J.L., Foat D., (1988). The Relation Between Job Satisfaction and Burnout; A study of Human Services Professionals, Admiration and Policy in Mental Health, 15,3,ss.157-165.
- Schaufeli, W.B., Greenglass, E.R. (2001). Introduction to Special Issue on Burnout and Health. Psychology and Health, 16 (5), 501 – 510.
- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., Müller, H. (2003). Evaluating the fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-fit Measures, Methods of Psychological Research Online, 8(2), 23-74
- Sypniewska, B. A. (2014). Evaluation of Factors Influencing Job Satisfaction. Contemporary Economics, 8(1), 57–71.
- Şimşek, Ö. F. (2007). Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları, Ankara: Ekinoks Yayıncılık.
- Turunç, Ö., Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. Yönetim ve Ekonomi, 17(2), 183-206.
- Türk, M.S. (2007). Örgüt kültürü ve iş tatmini. Ankara, Gazi.
- Weatherbee, T. G. (2010). Counterproductive Use of Technology at Work: Information & Communications Technologies and Cyberdeviancy. Human Resource Management Review, 20(1), 35-44.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., Engle, G.W., Lofquist, L.H. (1967). Manual For The Minnesota Satisfaction Questionare, Minneapolis, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation XXII, University Of Minnesota.
- Whitty, M.T. ve 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.
- Yıldırım, S.K., Karabey C.N. (2017). Etik İklim ve Örgütsel Kontrol Mekanizmalarının Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4,11, ss. 556-594.