



İşletme Araştırmaları Dergisi
Journal of Business Research-Turk
10/3 (2018) 210-233

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Kamu Kurumu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışı Adalet Algısı ve Duygusal Tükenme Düzeyiyle Açıklanabilir Mi?

Is The Cyberloafing Behavior of The Public Employees Might Be Explained by Justice Perception and Emotional Exhaustion?

Gökhan KERSE

Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü, Karaman, Türkiye
orcid.org/0000-0002-1565-9110
gokhankerse@hotmail.com

Mesut SOYALIN

Siirt Üniversitesi
Kurtalan Meslek Yüksekokulu
İşletme Bölümü, Siirt, Türkiye
orcid.org/0000-0003-1475-0905
msoyalin@hotmail.com

Özet

Bu araştırmanın amacı çalışanların adalet algısının sanal kaytarma düzeylerine etkisini ve bu etkide duygusal tükenmenin aracı rolünü belirlemektir. Araştırmada adalet algısı dağıtım ve etkileşim adaleti boyutlarıyla değerlendirilmiştir. Çalışanların sanal kaytarma düzeyleri ise önemsiz sanal kaytarma ve önemli sanal kaytarma olmak üzere iki boyutta ele alınmıştır. Araştırmanın örneklemini bir ilimizdeki 110 kamu kurumu çalışanı oluşturmuştur. Araştırmada anket tekniğiyle toplanan veriler SPSS ve AMOS programlarıyla analiz edilmiştir. Analiz bulgularından ilki; dağıtım ve etkileşim adaletinin çalışanların duygusal tükenmişliklerini olumsuz yönde etkilediği yönündedir. Elde edilen bir diğer bulguya göre; çalışanların duygusal anlamda tükenmişliği onların hem önemsiz hem de önemli sanal kaytarma davranışını olumlu yönde etkilemektedir. Araştırmada etkileşim adaletinin önemsiz sanal kaytarmaya etkisinde duygusal tükenmenin tam aracı rol üstlendiği bulgusuna da ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Dağıtım Adaleti, Etkileşim Adaleti, Duygusal Tükenmişlik, Sanal Kaytarma

Abstract

The aim of this research is to investigate the effects of justice perception on the cyberloafing and the mediating role of emotional exhaustion. In this research, justice perception is evaluated by the dimensions of the distribution and interaction justice. Cyberloafing is considered in two dimensions as minor cyberloafing and serious cyberloafing. Data were collected from 110 public employees at a city. Data collected through survey method were analyzed by using SPSS and AMOS programs. The first of

the analysis findings is negatively effects distributive and interaction justice on emotional exhaustion. Another finding is that the emotional exhaustion is negatively effects both minor and serious cyberloafing behaviors of employees. Furthermore, the results show that the emotional exhaustion is full mediated between interaction justice and minor cyberloafing behavior.

Keywords: *Distributive Justice, Interaction Justice, Emotional Exhaustion, Cyberloafing*

1. Giriş

Bireylerin günlük yaşamlarında büyük bir yer edinmiş olan internet ve bilgi teknolojileri, kişilerinin çalışma saatleri içerisinde de örgütsel verimliliği olumsuz yönde etkileyecek problemlere yol açabilmektedir. Çalışanların mesai saatleri içerisinde kişisel işleri için örgütün internet ve bilgisayar teknolojisini kullanması olarak tanımlanan sanal kaytarma (Blanchard ve Henle, 2008) da bu problemlerin başında gelmektedir. Sanal kaytarma davranışı, çalışanların iş performansında azalmaya neden olmakta ve bu da örgütlerin karlılığını olumsuz yönde etkilemektedir. Örgüt yöneticileri de çeşitli yöntem ve araçlarla bu olumsuz durumu önlemeye çalışmaktadırlar.

Çalışanın üyesi olduğu örgütün adaletli olduğunu düşünmesi, sanal kaytarma davranışını azaltmanın bir yoludur. İş görenlerin örgüt içerisindeki uygulama, süreç ve davranışlara yönelik tutumlarını etkileyen örgütsel adalet algısının çalışma ortamı içerisinde oluşturulması, sanal kaytarma davranışını da içeren birçok örgütsel probleme çözüm olabilecektir.

Sanal kaytarma davranışını azaltmada bir diğer çözüm çalışanın tükenmişlik düzeyini azaltmadır. Günümüz iş dünyasında, tükenmişlik sendromu hem örgütler hem de çalışanlar açısından başa çıkılması gerekli olan sorunların başında gelmektedir. Çünkü bu sorun bireylerin psikolojik ve fiziksel sağlıklarını olumsuz yönde etkilemekte ve örgütlerin verimliliklerini azaltmaktadır. Tükenmiş çalışanlar, örgütsel faaliyetlerden uzaklaşarak, çalışma saatleri içerisinde kendilerine sağlanan internet ve bilgisayarlarla kişisel işlerini gerçekleştirmeye odaklanmaktadırlar. Bu durum örgütün verimliliğini düşürerek, örgütsel amaç ve hedeflere ulaşılmasını zorlaştırabilmektedir.

Bu çalışmada, çalışanların örgütsel adalet algılama derecelerinin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi ve bu etkide duygusal tükenmişlik düzeyinin aracılık rolü incelenmiştir. Çalışmanın teorik arka planında söz konusu kavramlar açıklanmaktadır. Yöntem kısmında öne sürülen hipotezleri test etmek amacıyla gerçekleştirilen alan araştırmasına ilişkin bilgiler verilmektedir. Bulgular kısmında yapılan analizler sonucu elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında ise ulaşılan sonuçlar değerlendirilmiş, çalışmanın sınırlılıkları açıklanmış ve gelecek çalışmalar için öneriler sunulmuştur.

2. Sanal Kaytarma

İnternet kaynakları, çalışma yerlerinin en önemli bileşenlerindedir ve birçok şekilde iş performansını geliştirmede kullanılmaktadır. Ancak bazı çalışanlar iş saatleri içerisinde bu kaynakları kendi kişisel amaçları için kullanarak interneti suiistimal edebilmektedirler (Ugrin ve Pearson, 2013). Çalışanların mesai saatleri içerisinde iş amaçlı kullanma amacıyla kendisine sunulan bilgisayar ve internet bağlantısını kişisel amaçlarına yönelik kullanmasıyla sonuçlanan bu suiistimaller sanal kaytarma davranışı olarak tanımlanmaktadır (Lim, 2002). Uluslararası literatürde “cyberslacking” “cyberloafing” ve “cyberbludging” olarak ifade edilen bu suiistimaller; Türkiye’de yapılan çalışmalarda “sanal kaytarma”, “siber aylaklık” ve “siber kaytarma” olarak adlandırılmaktadır (Kerse, Soyalm ve Karabey, 2016). Bu çalışmada ise “sanal kaytarma” kavramının kullanılması uygun bulunmuştur.

Sanal kaytarma davranışları önemli ve önemsiz sanal kaytarma olmak üzere iki kategoride incelenmektedir. Mesai saatlerinde “kişisel maillere bakmak” ve “haberleri okumak” önemsiz sanal kaytarma davranışı olarak değerlendirilirken (Aghaz ve Sheikh, 2016); “müzik indirmek, sanal alışveriş yapmak, siber zorbalık, yetişkin eğlence siteleri görüntüleme ve cinsel taciz gibi uygunsuz ve potansiyel olarak yasadışı faaliyetlerde önemli sanal kaytarma davranışları olarak görülmektedir (Piotrowski, 2012).

Sanal kaytarma davranışı çalışanlara kısa vadeli kişisel fayda sağlamasına karşılık, uzun vadede iş grubu veya örgütün verimliliğini azaltma ve iş gücü kaybına neden olma gibi maliyetler ortaya çıkarmaktadır. Bu maliyetleri inceleyen bir araştırma, Facebook ve Twitter kullanan çalışanların dikkatlerinin, anlık iletiler ve tweetler vasıtasıyla her 10.5 dakikada bir kesintiye uğradığını ve bir sosyal medya web sitesini kullandıktan sonra dikkatlerini işlerine tekrar geri döndürmelerinin 23 dakika aldığını; bu durumun ise şirkete her yıl her bir çalışan için yaklaşık 4500 dolar maliyete neden olduğunu ortaya koymuştur (Corgnet, González ve McCarter, 2015). Çalışanların iş saatlerinde interneti kişisel ihtiyaçları için kullanması, bazı işverenleri internet kullanımını azaltma politikaları uygulamaya yöneltmiştir (König ve Guardia, 2014). Bazı işverenler ise, eğitimler ve elektronik takip gibi araçlar kullanarak çalışanların sanal kaytarma düzeylerini azaltmaya çalışmıştır (Glassman, Prosch ve Shao, 2015). Diğer taraftan bazı araştırmacılar, çalışanların sanal kaytarma davranışı göstererek iş hayatı ile özel hayat arasındaki dengeyi sağladıklarını öne sürmektedir. Şöyle ki; çalışanlar evdeyken çoğunlukla iş ile ilgili maillere bakmakta ve cevap vermekte, buna karşın işyerinde de kişisel maillerine cevap vererek iş-yaşam dengesini sağlamaya çalışmaktadırlar (König ve Guardia, 2014).

3. Örgütsel Adalet

Bir örgütün çalışanlarına adil davranması ve çalışanlarıyla saygılı ilişkiler kurması, onlara doğru bilgi aktarması ve kaynak ve ödülleri yeterli düzeyde sağlaması gibi uygulamalar örgütsel adalet olarak kavramsallaştırılmaktadır (Shkoler ve Tziner, 2017). Örgütsel adalet, sosyal değişim teorisiyle temellendirilmektedir. Bu teoriye göre,

çalışanlar örgüt ve yöneticileri tarafından adil muamele gördüklerini algıladıkları zaman, örgüt için faydalı eylemlerde gerçekleştirmekte ve örgütün amaçlarına doğrudan veya dolaylı olarak katkı sağlayıcı davranışlar ile karşılık vermektedir (Ghosh, Sekiguchi ve Gurunathan, 2017). Çalışanların işyerlerinde algıladıkları adil uygulamaları ifade eden örgütsel adalet, pozitif çalışan davranışını ve iş tutumunu teşvik etmesi nedeniyle örgütler için önemli faydalar sağlar (Chan ve Lai, 2017).

Örgütsel adalet kavramının, genel olarak dağıtım adaleti, prosedür (işlem) adaleti ve etkileşim adaleti olmak üzere üç bileşenden oluştuğu öne sürülür:

-Dağıtım Adaleti: Dağıtım adaleti, bireyin davranışlarının altında yatan motivasyonu geniş biçimde tanımlayan genel eşitlik teorisine dayalıdır (Tziner, Felea ve Vasiliu, 2015) ve çıktılarının eşitliği üzerine odaklanır. Bu boyutta öncelikli amaç, yapılan dağıtımların ve alınan kararların adil olarak algılanmasıdır (Seifert, Sweeney, Joireman ve Thornton, 2010). Çalışanların örgütsel amaçlara ulaşmak için gösterdikleri çaba, beklenen çıktı ve ödüllerle ile karşılık bulursa örgütsel sonuçların adil algılanma olasılığı daha yüksek olacaktır (Kerwin, Jordan ve Turner, 2015).

-Prosedür/İşlem Adaleti: Prosedür adaleti, kararların alınışında izlenen yolların veya kullanılan prosedürlerin adil olarak algılanmasıyla ilgilidir (Tziner vd., 2015). Dağıtım adaleti, çalışanların aldıkları çıktı miktarının adil olmasına ilişkin algıyı ifade ederken; işlem adaleti, bu çıktı miktarlarının belirlenmesinde kullanılan araçların adil olmasıyla ilgili algılamayı ifade eder (Ghosh vd., 2017).

-Etkileşim Adaleti: Örgütsel adaletin son bileşeni olan etkileşim adaleti, iki ana bileşenden oluşmaktadır. Bunlardan ilki, örgüt içinde çalışanlara sergilenen saygılı ve tutarlı davranışların derecesini tanımlayan “kişilerarası” bileşendir; diğeri ise alınan kararlarla ilgili yapılan açıklamaların doğruluğunu tanımlayan “bilgi alma” bileşenidir (Tziner vd., 2015). Bazı araştırmacılar, örgütte yapılan uygulamaların ve faaliyetlerin ‘neden yapıldığına ilişkin’ çalışanlara gerekli açıklamaların yapılmasıyla çalışanlardaki adaletsizlik hissinin azalacağını savunmaktadır (Cropanzano ve Molina, 2015).

Çalışanlar, örgüt ve yöneticilerini adil olarak algıladıklarında daha fazla olumlu iş tutumu ve davranışı göstereceklerdir. Bunun aksine onlar kendilerine adil tutum ve davranışlar sergilenmediğini hissettiklerinde ise büyük olasılıkla öfke, kızgınlık ve intikam davranışlarıyla karşılık vereceklerdir (Kerwin vd., 2015). Örgütsel adalet, örgütün işleyişini doğrudan etkileyen iş gücü devir oranı, performans, verimlilik, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi birçok çıktıyla ilişkilidir. Örgütün çalışanları arasında adil olmayan uygulamalar gerçekleştirmesi, çalışanların iş tatmini ve performansının azalması gibi sonuçlar ortaya çıkaracaktır (Zagladi, Hadiwidjojo, Rahayu ve Noermijati, 2015).

4. Duygusal Tükenme

Tükenmişlik kavramı, bireyin işe karşı heyecanında azalma, sinizm hissi ve düşük kişisel başarı duygusu olarak tanımlanmaktadır (Michel, Sangha ve Erwin, 2017).

Tükenmişlik sendromunu inceleyen ilk araştırmacılar olan Maslach ve Jackson, 1981 yılında bu sendromu ölçmek için bir model geliştirmişlerdir. Bu modele göre tükenmişlik sendromu üç bileşenden oluşmaktadır (Maslach ve Goldberg, 1998):

-Duygusal tükenme: Kişinin önemli duygusal kaynaklarının tükenmesini ve çalışmaya yönelik enerjisinin azalmasını ifade eder.

-Duyarsızlaşma: Kişinin olumsuz, kayıtsız ve alaycı bir birey haline gelerek kişilerarası ilişkilerinin bozulmasına atıfta bulunur.

-Kişisel Başarının Azalması: Kişinin yeteneğini ve mesleki başarılarını olumsuz değerlendirme eğilimidir. Burada birey, amaçları başarma konusunda kendisinin yetersiz olduğunu düşünür.

Tükenmişlik öncelikle kişinin duygu kaynaklarının tükenmesiyle başlamaktadır. Daha sonra tükenen duygu kaynaklarının etkisiyle kişi, çevresine karşı duyarsızlaşarak insanlarla olan ilişkisini sınırlandırır. Son aşamada ise sahip olduğu olumsuz tutum ve davranışların, çalıştığı kuruma ve topluma olan katkılarını sınırlandırdığını fark eder. Sonuç olarak tükenmişlik sendromu yaşayan birey, iş ve sosyal hayatında başarılı olacağına ilişkin inancı kaybederek yetersizlik duygusuna kapılır (Ardıç ve Polatçı, 2008).

Duygusal tükenme, stresli etkenlere karşı duygularda tümüyle ya da kısmi olarak cevap vermeme biçiminde ortaya çıkan psikolojik bir savunma mekanizmasıdır (Tukaev, Vasheka ve Dolgova, 2013). Bu psikolojik durumun oluşmasında; iş kontrol kaybı ya da düşük otonomi seviyesi, personel çatışmaları, rol belirsizliği ya da rol çatışması, artan zaman baskısı, kaynakların yetersizliği ve yüksek iş yükü gibi faktörler etkili olmaktadır (Day, Crown ve Ivany, 2017).

Tükenmişlik sendromunun hem bireyler hem de örgütler açısından birçok olumsuz sonuçları bulunmaktadır. Yüksek iş gücü devir oranı, çalışan performansında azalma ve örgütsel verimlilikte düşüş örgütsel sonuçlardan bazılarıdır (Li, Wong ve Kim, 2017). Tükenmişlik sendromunun birey açısından sonuçlarının başında ise depresyon, azalmış öz benlik, yorgunluk, uykusuzluk gibi fiziksel ve zihinsel sağlık sorunları gelmektedir (Söderlund, 2017).

5. Değişkenler Arası İlişkilerin Tespiti ve Hipotezlerin Geliştirilmesi

İşyerinde çalışanın çabası karşılığında elde ettiği sonuçların ve bu sonuçlara ilişkin süreçlerin adil olması, çalışanın duygusal tükenmişliğinin belirleyicisi olan faktörlerden birisidir. Çalışanın örgütte kaynakların dağıtımını adil algılaması ve kişiler arası davranışlarda yöneticilerin adil olması onun enerjisini artırarak işlerine daha fazla yoğunlaşmasını sağlayacaktır. Nitekim bu beklentiyi destekleyen araştırma bulguları mevcuttur. Uluköy'ün (2014) sağlık sektöründeki çalışanlar üzerinde; Pelit ve Bozdoğan'ın (2014) otel çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmalarda örgütsel adalet (dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti) ile duygusal tükenmişlik arasında olumsuz yönde anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Erogluer ve Erselcan (2017) imalat sektörü çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada dağıtım adaleti, işlem adaleti ve etkileşim adaletinin duygusal tükenmişliği olumsuz ve anlamlı etkilediğini belirlemiştir. Lambert ve arkadaşlarının (2010) cezaevi çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada dağıtım adaleti ve prosedür adaletinin tükenmişliği olumsuz ve anlamlı etkilediği görülmüştür. Meydan ve arkadaşlarının (2011) bakanlık ve ilgili kuruluşlardaki yöneticiler üzerinde yapmış olduğu araştırmada örgütsel adaletin (dağıtım ve süreç adaleti) duygusal tükenmişliği olumsuz yönde etkilediği bulgusu elde edilmiştir. Li'nin (2014) akademisyenler üzerinde yaptığı araştırmada etkileşim adaletinin duygusal tükenmişliği olumsuz ve anlamlı etkilediğini belirlemiştir. Yeniçeri ve arkadaşlarının (2009) imalat sektörü çalışanları üzerinde; Şeşen'in (2010) öğretmenler üzerinde yaptığı araştırmalarda da dağıtım adaleti ve etkileşim adaletinin tükenmişlik düzeyini olumsuz ve anlamlı etkilediği görülmüştür. Yapılan bu ampirik araştırma bulguları doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Çalışanların dağıtım adaleti algısı duygusal tükenmişliklerini olumsuz yönde etkiler.

H₂: Çalışanların etkileşim adaleti algısı duygusal tükenmişliklerini olumsuz yönde etkiler.

Örgütte ödüllerin dağılımı ve çalışanlarla gerçekleşen iletişimin adaletsiz olduğunu düşünen çalışanların bu durumu tepki olarak kaytarma davranışı sergilemesi olasıdır. Bir diğer ifadeyle adaletsizliğin olduğu bir örgütte çalışanın çabasının görülmediğini ve dikkate alınmadığını düşünmesi, dolayısıyla iş saatlerinde kişisel amaçları için internet kullanımı davranışına yönelmesi ve bu davranışı haklı görmesi olasıdır. Yapılan ampirik araştırmalara bakıldığında söz konusu durumu destekleyen bulguların yanında adalet algısı ile kaytarma davranışı arasında anlamlı bir ilişki olmadığını öne süren araştırma bulguları da tespit edilmiştir. Örneğin Kim ve arkadaşlarının (2016) beyaz yakalı çalışanlar üzerinde yapmış olduğu araştırmada örgütsel adalet ile kaytarma davranışı arasında ilişkiye rastlanmamışken; Lim (2002) yapmış olduğu araştırmada dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti ile sanal kaytarma davranışı arasında olumsuz ve anlamlı bir ilişki belirlemiştir. Kaplan ve Ögüt (2012) sağlık çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada dağıtım adaleti, işlem adaleti ve etkileşim adaleti ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında ve dağıtım adaleti ile ciddi sanal kaytarma arasında ters yönde bir ilişki olduğu bulgusunu elde etmiştir. Restubog ve arkadaşlarının (2011) üniversite personeli üzerinde yapmış olduğu araştırmada da prosedür ve etkileşim adaleti ile sanal kaytarma davranışı arasında olumsuz ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yapılan bu ampirik araştırma bulguları doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₃: Çalışanların dağıtım adaleti algısı önemsiz sanal kaytarma davranışını olumsuz yönde etkiler.

H₄: Çalışanların etkileşim adaleti algısı önemsiz sanal kaytarma davranışını olumsuz yönde etkiler.

H₅: Çalışanların dağıtım adaleti algısı önemli sanal kaytarma davranışını olumsuz yönde etkiler.

H₆: Çalışanların etkileşim adaleti algısı önemli sanal kaytarma davranışını olumsuz yönde etkiler.

Çalışanların duygusal anlamda tükenmesi, yani enerjilerinin azalması ve kendilerini işlerine verememesi, bireysel ve örgütsel olmak üzere çeşitli sonuçlar ortaya çıkarmaktadır. Duygusal tükenmişliğin bireysel sonuçlarına örnek olarak depresyon, uyku bozukluğu ve fiziksel ağrılar (Peterson vd., 2008) ve yaşam doyumunun azalması (Çelik, 2016) söylenebilir. Duygusal tükenmişliğin başlıca örgütsel sonuçları ise çalışanın görev performansı ve bağlamsal performansının düşmesi (Ünlü ve Yürür, 2011), örgütsel sessizliğe yönelmesi (Aktaş ve Şimşek, 2015) ve işten ayrılma niyetinin artmasıdır (Yıldız, Yalavaç ve Meydan, 2013). Duygusal anlamda tükenmişliği bir diğer örgütsel sonucu ise çalışanın sanal kaytarma davranışı sergilemesidir. Nitekim Aghaz ve Sheikh (2016) bilgi yoğun işletme çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada sanal kaytarma davranışını duygusal tükenmişliğin bir sonucu olarak değerlendirmiştir. Araştırmacılar duygusal tükenmişlik ile sanal kaytarma davranışları arasında olumlu ve anlamlı yönde bir ilişki tespit etmiştir. Yukarıdaki açıklamalar ve ampirik araştırma bulguları doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H₇: Çalışanların duygusal tükenmişlik algısı önemsiz sanal kaytarma davranışını olumlu yönde etkiler.

H₈: Çalışanların duygusal tükenmişlik algısı önemli sanal kaytarma davranışını olumlu yönde etkiler.

Yukarıda ampirik araştırma bulgularında da görüldüğü gibi örgütte çalışanın adalet algısı hem duygusal tükenmişliğini hem de sanal kaytarma davranışını etkilemektedir. Bunun yanında çalışanın duygusal tükenmişlik düzeyi de sanal kaytarma davranışını belirlemektedir. Bu durum adalet algısıyla sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkide duygusal tükenmişliğin aracı rol üstleneceği beklentisini ortaya çıkarmaktadır. Bu beklenti doğrultusunda aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

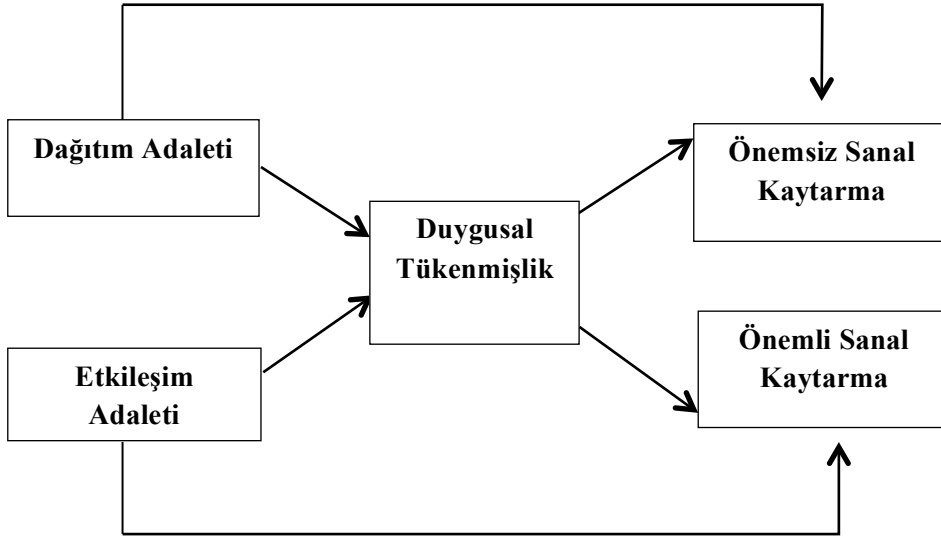
H₉: Dağıtım adaleti algısının önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisinde, duygusal tükenmişlik aracı rol üstlenmektedir.

H₁₀: Etkileşim adaleti algısının önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisinde, duygusal tükenmişlik aracı rol üstlenmektedir.

H₁₁: Dağıtım adaleti algısının önemli sanal kaytarma davranışına etkisinde, duygusal tükenmişlik aracı rol üstlenmektedir.

H₁₂: Etkileşim adaleti algısının önemli sanal kaytarma davranışına etkisinde, duygusal tükenmişlik aracı rol üstlenmektedir.

Yukarıdaki araştırma bulgularından hareketle aşağıdaki Şekil 1’deki araştırma modeli oluşturulmuş ve bu model doğrultusunda hipotezler geliştirilmiştir:



Şekil 1. Araştırma Modeli

6. Yöntem

6.1. Araştırmanın Amacı, Örneklemi ve Ölçüm Aracı

Bu araştırmanın amacı kamu kurumlarındaki çalışanların adalet algısının (dağıtım adaleti ve etkileşim adaleti) duygusal tükenme ve sanal kaytarma davranışına (önemsiz sanal kaytarma ve önemli sanal kaytarma) etkisini ortaya çıkarmaktır. Ayrıca araştırma adalet algısının duygusal tükenme aracılığıyla kaytarma davranışını etkileyip etkilemediğini de belirlemeye çalışmıştır. Araştırmanın ana kütlesini bir ilimizin kamu kurumlarında çalışan bireyler oluşturmuştur. Bu ilimizde belirlenen kamu kurumlarında yaklaşık 150 çalışan bulunmaktadır. Ana kütlede örneklem seçilmesi kararlaştırılmış ve % 95 güven düzeyinde, % 5 hata payı ile örneklem büyüklüğü 108 olarak belirlenmiştir (<http://www.surveysystem.com/sscalc.htm>). Araştırmada veri toplamak için anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmacı tarafından kamu kurumu çalışanlarına 125 anket dağıtılmıştır. Geri dönüşü sağlanan 115 anketten 5 tanesinde veri kayıpları yaşanmış, bu nedenle 110 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS ve AMOS paketleme programlarıyla analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçekler daha önce yapılan araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanmış ölçeklerden seçilmiştir. Bu doğrultuda adalet algısını belirlemede Niehoff ve Moorman (1993) tarafından geliştirilen, Polatçı ve Özçalık'ın (2015) da kullandığı Örgütsel Adalet Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek dağıtım adaleti, prosedür (işlemsel) adaleti ve etkileşim adaleti olmak üzere üç (3) boyutludur. Bu çalışmada örneklem özellikleri itibarıyla dağıtım adaleti (5 soru) ve etkileşim adaleti (9 soru) boyutları kullanılmıştır. Çalışanlardan ölçek ifadelerine 5'li Likert tipi cevaplaması istenmiştir (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum). Araştırmada ölçeğe ilişkin yapılan güvenilirlik analizi sonucunda dağıtım adaletinin cronbach alfa katsayısının ,787; etkileşim adaletinin cronbach alfa katsayısının ,950 olduğu görülmüştür.

Araştırmada çalışanların duygusal açıdan tükenmişlik düzeyi (9 soru) Maslach ve Jackson'ın (1981) geliştirdiği Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile belirlenmiştir. Ölçek

Türkçe'ye Ergin'in (1992) çalışmasında uyarlanmıştır. Çalışanlardan ölçek ifadelerini 5'li Likert tipine göre cevaplaması istenmiştir (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum). Yapılan güvenilirlik analizi sonuçları ölçeğin (Cronbach alfa ,933) güvenilir olduğunu göstermiştir.

Çalışanların sanal kaytarma düzeylerini belirlemede Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen, Türkiye'de Kerse, Soyalm ve Karabey (2016) tarafından test edilen Sanal Kaytarma Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin orijinalinde 22 ifade bulunmaktadır. Araştırmanın yürütüldüğü kültürel ortama ve örnekleme uygun olmaması nedeniyle 20 ifade kullanılmıştır. Ölçek önemli sanal kaytarma ve önemsiz sanal kaytarma olmak üzere iki (2) boyutta değerlendirilmiştir. Çalışanlardan ölçek ifadelerine 5'li Likert tipi cevaplaması istenmiştir (1-Neredeyse Hiç, 5-Çok Sık). Ölçeğe yapılan güvenilirlik analizi bulgularına göre önemsiz sanal kaytarma boyutunun cronbach alfa katsayısı ,803; önemli sanal kaytarma boyutunun cronbach alfa katsayısı ise ,765' dir. Bir bütün olarak ölçeğin cronbach alfa katsayısı ,835' dir.

Araştırmada kontrol değişkeni olarak cinsiyet, medeni durum, yaş, yöneticilik görevi, eğitim durumu ve çalışma süresi değişkenleri kullanılmıştır.

6.2. Bulgular

6.2.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan kamu kurumu çalışanlarına ilişkin demografik bulgular Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Katılımcı Çalışanlara İlişkin Demografik Bulgular

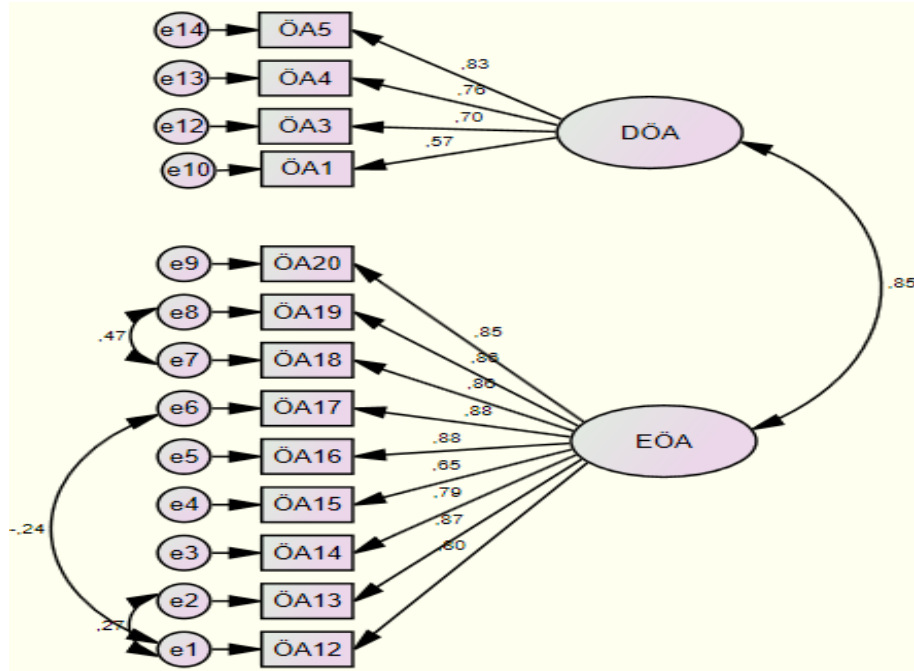
DEĞİŞKEN	KATEGORİ	FREKAN	(%)
Cinsiyet	Erkek	80	72,7
	Kadın	30	27,3
Medeni Durum	Evli	70	63,6
	Bekâr	40	36,4
Yaş	30 yaş altı	44	40,0
	31-35	23	20,9
	36-40	11	10,0
	40 yaş üstü	32	29,1
Yöneticilik Görevi	Var	16	14,5
	Yok	91	82,7
Eğitim Durumu	Lise veya altı	11	10,0
	Önlisans	30	27,3
	Lisans	60	54,5
	Lisansüstü	9	8,2
Çalışma Süresi	1 yıldan az	9	8,2
	1-4 yıl	48	43,6
	5-8	24	21,8
	9 yıl üzeri	29	26,4

Tablo 2'ye bakıldığında kamu çalışanlarının çoğunun erkek olduğu (%72,7) ve evli (%63,6) bireylerden oluştuğu görülmektedir. Tabloya göre; 30 yaş altındaki çalışanların oranı daha fazla (%40); yöneticilik görevi bulunan çalışanların oranı ise daha azdır (%14,5). Çalışanların geneli lisans (%54,5) eğitim düzeyindeki bireylerden

oluşmaktadır. Çalışma süresi açısından ise 1-4 yıl (%43,6) arası çalışan bireylerin yüzdelik oranının fazlalığı gözlenmektedir.

6.2.2. Ölçeklere İlişkin Faktör Analizi Bulguları

Araştırmada kullanılan ölçeklerdeki ifadelerin faktör yapısı tespit etmede doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Bu doğrultuda öncelikle örgütsel adalet ölçeğinin dağıtım adaleti ve etkileşim adaleti boyutlarının faktör yapısı uyumluluğu doğrulayıcı faktör analiziyle test edilmiştir. Öte yandan analizde ölçek ifadelerinin standardize edilmiş regresyon katsayısının 0,40'dan düşük olmaması arzulanmış, bu değer altında olan ifadeler analizden çıkarılmıştır. Bunun yanında analizde yapıya ilişkin uyum değeri indekslerinin gerekli ölçütü sağlamadığı görülmüş ve indeksleri iyileştirmek adına ÖA12 ile ÖA13, ÖA12 ile ÖA17 ve ÖA18 ile ÖA19 ifadeleri arasında modifikasyon yapılmıştır. Örgütsel adalet ölçeğindeki ifadelerin modifikasyon sonrası faktör yükleri aşağıda Şekil 2'de sunulmuştur:



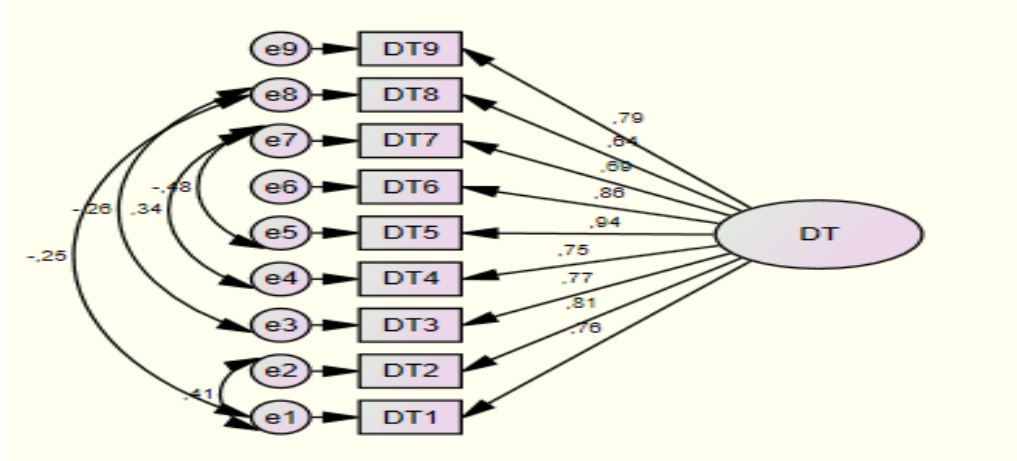
Şekil 2. Örgütsel Adalet Algısı Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Örgütsel adalet ölçeğinde ifadeler arası modifikasyon sonrası elde edilen indeks değerleri Tablo 3'de sunulmuştur.

Tablo 3. Örgütsel Adalet Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları

İndeksler	Referans Değeri	Değerler
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	1,360
RMR	$\leq,10$,066
CFI	$\geq,90$,981
IFI	$\geq,90$,981
TLI	$\geq,90$,975
RMSEA	$<,05-\leq,08$,057

Duygusal tükenmişlik ölçeğindeki ifadelerin faktör yapısı uyumluluğunu tespit etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analizde tüm ifadelerin standardize edilmiş regresyon katsayısının 0,40'dan yüksek olduğu görülmüştür. Öte yandan analizde bazı indeks uyum değerlerinin gerekli ölçütü sağlamaması nedeniyle DT1 ile DT2, DT1 ile DT8, DT3 ile DT8, DT4 ile DT7 ve DT5 ile DT7 ifadeleri arasında modifikasyon yapılmıştır. Ölçeğe ilişkin modifikasyon sonrası elde edilen faktör yükleri aşağıda Şekil 3'de sunulmuştur:

**Şekil 3.** Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

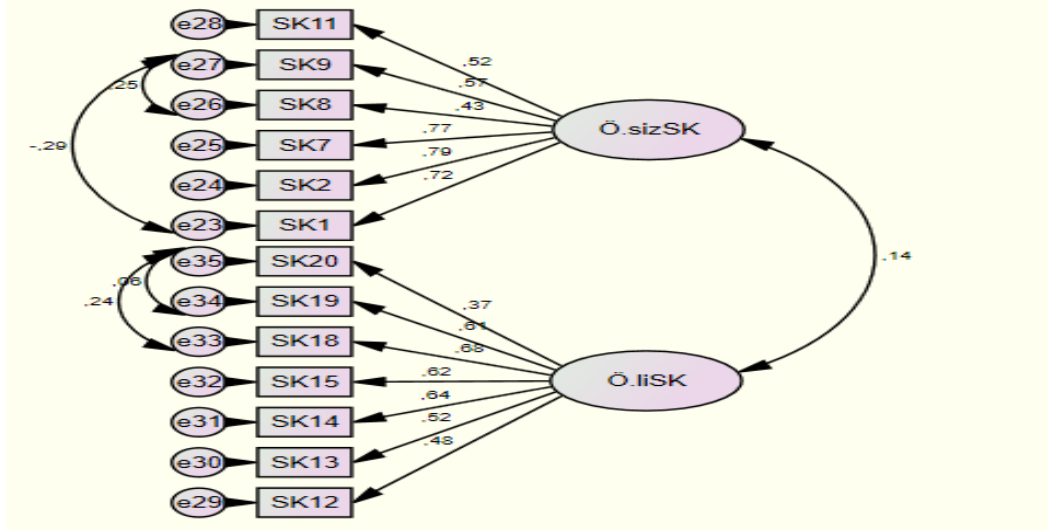
Duygusal tükenmişlik ölçeğine ilişkin modifikasyon sonrası elde edilen indeks değerleri bulguları Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. Duygusal Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları

İndeksler	Referans Değeri	Değerler
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	1,907
RMR	$\leq,10$,053
CFI	$\geq,90$,974
IFI	$\geq,90$,974
TLI	$\geq,90$,957
RMSEA	$<,05-\leq,08$,071

Sanal kaytarma ölçeğinin önemsiz sanal kaytarma ve önemli sanal kaytarma boyutlarının faktör yapısı uyumluluğu doğrulayıcı faktör analiziyle test edilmiştir.

Analizde ölçek ifadelerinde standardize edilmiş faktör yükü katsayısı 0,40'dan düşük olan ifadeler değerlendirme dışı bırakılmıştır. Öte yandan analizde yapıya ilişkin uyum değeri indekslerinin gerekli ölçütü sağlamadığı görülmüştür. Söz konusu indeksleri iyileştirmek amacıyla önemsiz sanal kaytarma ifadelerinden SK1 ile SK9 ve SK8 ile SK9; önemli sanal kaytarma ifadelerinden SK18 ile SK20 ve SK19 ile SK20 arasında modifikasyon yapılmıştır. Modifikasyon sonrası elde edilen faktör yükleri aşağıda Şekil 4'de sunulmuştur:



Şekil 4.Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi

Sanal kaytarma ölçeğinde yer alan ifadeler arasında yapılan modifikasyonlar sonrası elde edilen indeks değerleri Tablo 5'de sunulmuştur.

Tablo 5. Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin Uyum İndeksi Sonuçları

İndeksler	Referans Değeri	Değerler
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	1,607
RMR	$\leq,10$,073
CFI	$\geq,90$,904
IFI	$\geq,90$,906
TLI	$\geq,90$,902
RMSEA	$<,05-\leq,08$,075

6.2.3. Hipotezlerin Testi

Araştırmada örgütsel adalet, duygusal tükenme ve sanal kaytarma değişkenleri arasındaki ilişkinin gücünü tespit etmek için korelasyon analizi, araştırma hipotezlerini test etmek için ise yapısal denklik modellemesi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan verilerin normal dağılım sergilememesi nedeniyle Spearman Korelasyon Analizi tercih edilmiştir. Korelasyon analizi sonuçları Tablo 9'da gösterilmiştir.

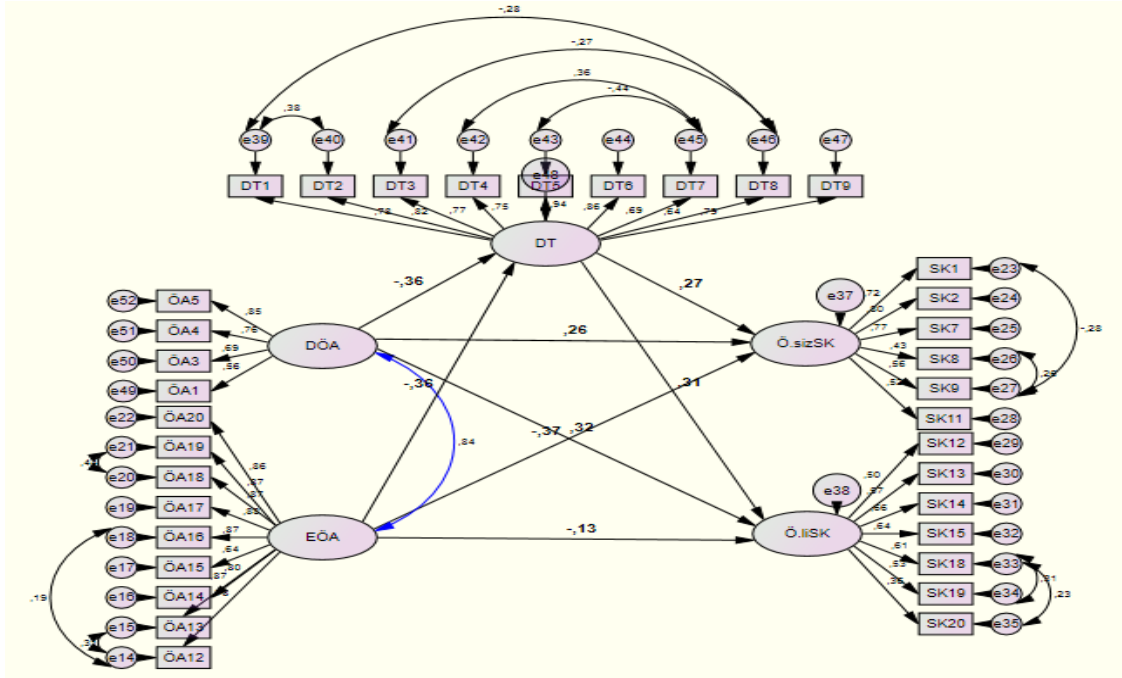
Tablo 6.Değişkenler Arasındaki İlişki

Faktörler	\bar{X}	SS	1	2	3	4	5
1-Dağıtım Adaleti	3,018	1,038	1				
2-Etkileşim Adaleti	2,958	1,056	,739**	1			
3-Duygusal Tükenmişlik	2,708	,987	-,616**	-,674**	1		
4-Önemsiz Sanal Kaytarma	2,430	,888	-,212*	-,310**	,309**	1	
5-Önemli Sanal Kaytarma	1,575	,632	-,084	-,121	,125	,253**	1

**p<0,01; *p<0,05

Tablo 6 incelendiğinde kamu çalışanlarının algıladığı dağıtım ve etkileşim adaleti ile duygusal tükenmişlikleri olumsuz ve anlamlı düzeyde ilişkilidir. Her iki adalet türünün önemsiz sanal kaytarma davranışı ile ilişkisi anlamlı ve ters yöndeyken; önemli sanal kaytarma davranışı ile anlamlı bir ilişkisi bulunmamaktadır. Duygusal tükenmişliğin önemsiz sanal kaytarma davranışı ile ilişkisi anlamlı ve doğru yönlüken; önemli sanal kaytarma davranışı ile anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir.

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişki tespit edildikten sonra geliştirilen hipotezlerin testi için AMOS programıyla yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Oluşturulan modelde dağıtım ve etkileşim adaleti dışsal değişken; duygusal tükenmişlik, önemsiz sanal kaytarma ve önemli sanal kaytarma ise içsel değişken olarak ele alınmış ve modelin elde edilen kestirim sonuçları Şekil 5’de sunulmuştur.

**Şekil 5.** Model Üzerinde Standardize Edilmiş Kestirim Sonuçlarının Gösterilmesi

Araştırmada kullanılan temel modele ilişkin uyum iyiliği değerleri Tablo 7’de yer almaktadır. Tablodaki değerlerden kullanılan modelin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir olduğu gözlenmektedir.

Tablo 7. Temel Modelin Uyum İndeks Değerleri

İndeksler	Referans Değeri	Değerler
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	1,512
RMR	≤ 10	,078
CFI	≥ 90	,942
IFI	≥ 90	,944
TLI	≥ 90	,930
RMSEA	$<,05 - \leq ,08$,069

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin testi için gerçekleştirilen yapısal eşitlik analizinden elde edilen kestirim değerleri Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8. Temel Modelin Kestirim Sonuçları

Hipotez	Yordanan Değişken	Yordayan Değişken	Standardize R. Y.	S.H.	T	Terimi (CR Terimi)	p
H1	DT	<---- DÖA	-,356	,231	-1,825		,048
H2	DT	<---- EÖA	-,365	,177	-1,998		,046
H3	Ö.sizSK	<---- DÖA	,263	,302	1,019		,308
H4	Ö.sizSK	<---- EÖA	-,369	,231	-1,533		,125
H5	Ö.liSK	<---- DÖA	,320	,177	1,096		,273
H6	Ö.liSK	<---- EÖA	-,126	,130	-,479		,632
H7	Ö.sizSK	<---- DT	,272	,147	1,832		,047
H8	Ö.liSK	<---- DT	,307	,088	1,786		,074

DÖA, Dağıtımsal Örgütsel Adalet; EÖA, Etkileşimsel Örgütsel Adalet; DT, Duygusal Tükenme; Ö.sizSK, Önemsiz Sanal Kaytarma; Ö.liSK, Önemli Sanal Kaytarma.

Temel modeldeki değişkenler arasında gerçekleşen doğrudan, dolaylı ve toplam etkiler Tablo 9’da sunulmuştur.

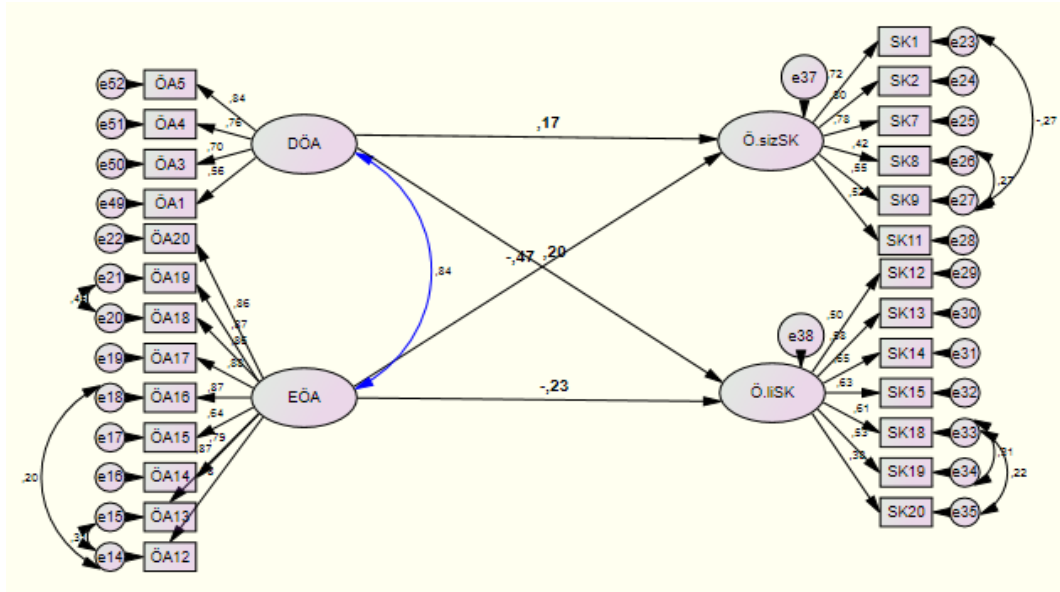
Tablo 9. Temel Modeldeki Değişkenlerin Doğrudan, Dolaylı ve Toplam Etkileri

Değişkenler	Etkiler	DÖA	EÖA	DT
DT	Doğrudan	-,356	-,365	,000
	Dolaylı	,000	,000	,000
	Toplam	-,356	-,365	,000
Ö.sizSK	Doğrudan	,263	-,369	,272
	Dolaylı	-,096	-,100	,000
	Toplam	,167	-,469	,272
Ö.liSK	Doğrudan	,320	-,126	,307
	Dolaylı	-,109	-,112	,000
	Toplam	,211	-,238	,307

Tablo 8 ve Tablo 9'daki bulgulara göre çalışanın algıladığı dağıtım (-,356) ve etkileşim adaleti (-,365) onun duygusal tükenmişlik düzeyini olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla H1 ve H2 desteklenmiştir. Öte yandan çalışanın dağıtım ve etkileşim adaleti algısı onların önemsiz ve önemli sanal kaytarma davranışlarını doğrudan anlamlı düzeyde etkilememiştir. Bu nedenle H3, H4, H5 ve H6 desteklenmemiştir.

Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyinin onların önemli ve önemsiz sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisi incelendiğinde; duygusal tükenmişliğin önemsiz sanal kaytarma davranışını olumlu yönde (,272) ve anlamlı olarak etkilerken; önemli sanal kaytarma davranışına anlamlı bir etkinin bulunmadığı görülmüştür. Dolayısıyla da H7 kabul, H8 ise reddedilmiştir.

Araştırmada dağıtım ve etkileşim adaleti algısının önemsiz ve önemli sanal kaytarma davranışlarına etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rolünü belirlemek amacıyla aracı değişken (duygusal tükenmişlik) modelden çıkarılmış ve elde edilen kestirim sonuçları Şekil 6'te sunulmuştur.



Şekil 6. Aracısız Model Üzerinde Standardize Edilmiş Kestirim Sonuçlarının Gösterilmesi

Araştırmada aracısız modelin uyum iyiliği değerleri aşağıda Tablo 10'da gösterilmiştir. Tablodaki bulgulardan değerlerin kabul edilebilir olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Aracısız Modelin Uyum İndeks Değeri

İndeksler	Referans Değeri	Değerler
CMIN/DF	$0 < \chi^2/sd \leq 5$	1,382
RMR	$\leq ,10$,072
CFI	$\geq ,90$,931
IFI	$\geq ,90$,932
TLI	$\geq ,90$,921
RMSEA	$< ,05 - \leq ,08$,059

Araştırmada dağıtım ve etkileşim adaleti algısının önemsiz ve önemli sanal kayıtma davranışlarına etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rolünü belirlemeye ilişkin yapılan yapısal eşitlik analizinden elde edilen kestirim değerleri Tablo 11’de sunulmuştur.

Tablo 11. Aracısız Modelin Kestirim Sonuçları

Yordanan Değişken		Yordayan Değişken	Standardize R. Y.	S.H.	T Terimi (CR Terimi)	p
Ö.sizSK	<----	DÖA	,196	,292	,671	,502
Ö.liSK	<----	DÖA	,119	,169	,709	,479
Ö.sizSK	<----	EÖA	-,452	,236	-1,914	,046
Ö.liSK	<----	EÖA	-,115	,133	-,859	,390

Tablo 11’deki bulgular incelendiğinde duygusal tükenmişliğin bulunmadığı bir modelde sadece etkileşim adaleti algısının önemsiz sanal kayıtma davranışını olumsuz (-,452) ve anlamlı düzeyde etkilediği; dağıtım adaleti algısının hem önemsiz hem de önemli sanal kayıtma davranışlarını anlamlı düzeyde etkilemediği görülmektedir. Yukarıdaki Tablo 8 ve Tablo 9’daki aracı değişkenin bulunduğu modelde etkileşim adaleti algısının önemsiz sanal kayıtma davranışına olan etkisinin anlamsız olduğu bulgusu dikkate alındığında; çalışanın etkileşim adaleti algısının önemsiz sanal kayıtma davranışına etkisinde duygusal tükenmişliğin tam aracı rol üstlendiği söylenebilir. Öte yandan etkileşim adaletinin önemli sanal kayıtma davranışına etkisinde; dağıtım adaletinin önemsiz ve önemli sanal kayıtma davranışlarına etkisinde duygusal tükenmişliğin aracı rol üstlenmediği belirlenmiştir. Bu durum H_{10} ’un desteklendiğini; H_9 , H_{11} ve H_{12} ’nin ise desteklenmediğini göstermektedir.

7. Tartışma ve Sonuç

Kamu kurumu çalışanlarının algıladığı örgütsel adaletin sanal kayıtma davranışlarına etkisini ve bu etkide duygusal tükenmişliğin rolünü ele aldığımız bu araştırmada işletmelere ve yöneticilere rehberlik edecek bazı bulgular elde edilmiştir. Bu bulgulardan ilkinde göre örgütte dağıtım ve etkileşim adaletsizliğinin algılanması çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyini artırmaktadır. Bir diğer ifadeyle çalışanların yaptıkları iş karşılığında elde ettikleri maddi ve manevi ödüllerin ve çalışanlara karşı gerçekleştirilen ilişkilerin adil olmadığını algılamasıyla yaptıkları işte enerjilerinin tükendiğini hissetmekte ve kendilerini işlerine verememektedir. Bu bulgu ulusal alan yapılan Yeniçeri ve arkadaşları (2009), Şeşen (2010) ve Eroğluer ve Erselcan’ın (2017) araştırma bulgularını desteklemektedir. Benzer şekilde araştırmada elde edilen bu bulgular Lambert ve arkadaşlarının (2010) ve Li’nin (2014) araştırma bulgularıyla da paralellik göstermektedir.

Araştırmada elde edilen bir diğer bulguya göre dağıtım ve etkileşim adalet algısı, duygusal tükenmişliğin aracı olduğu bir modelde önemsiz ve önemli sanal kayıtma

davranışını doğrudan anlamlı düzeyde etkilememekte, fakat etkinin dolaylı olarak duygusal tükenmişlik üzerinden gerçekleşebileceği yönündedir. Bu bulgu Lim'in (2002), Restubog ve arkadaşlarının (2011) ve Kaplan ve Öğüt'ün (2012) araştırma bulgularını kısmen desteklemektedir.

Araştırmada elde edilen bir diğer bulgu kamu çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyinin artmasıyla önemsiz sanal kaytarma davranışlarının da arttığıdır. Bir diğer ifadeyle kamu çalışanlarının işlerine yönelik enerjilerinin tükendiğini hissetmesi ve işlerine kendisini tümüyle verememesi, onları iş saatlerinde interneti kişisel e-posta alma ve gönderme, haber-finans-spor sitelerini ziyaret etme gibi önemsiz görülebilecek faaliyetler için kullanma davranışlarına yöneltmiştir. Bu bulgu Aghaz ve Sheikh'in (2016) araştırma bulgularını destekler niteliktedir.

Araştırmada elde edilen son bulgu etkileşim adaleti algısının önemsiz sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisinde duygusal tükenmişliğin tam aracı rol üstlendiğidir. Bu bulgu kamu çalışanlarının yöneticileriyle ilişkilerin adil olmadığını algılamasıyla birlikte duygusal tükenmişliklerinin arttığını; duygusal anlamda tükenmiş hisseden çalışanın da iş saatlerinde interneti daha çok haber-spor sitelerini ziyaret etme ve işle ilgili olmayan e-posta alıp gönderme gibi önemsiz kaytarma davranışları için kullandığını göstermektedir.

Araştırmada dağıtım adaleti, etkileşim adaleti ve duygusal tükenmişlik ile önemli sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilememiştir. Bu durumun nedeni önemli sanal kaytarma davranışlarının iş saatleri içerisinde internette bahis oynama, sanal açık artırmalara katılma, sanal ortamda oyun oynama gibi daha ciddi sonuçları olan faaliyetleri içermesi, toplumumuzda bu tür davranışların hoş karşılanmaması olabilir.

Araştırmada örneklemin tek bir ilden ve alandan seçilmesi ve araştırmanın kesitsel yapılması gibi kısıtlar söz konusudur. Gelecek araştırmaların farklı alanlardaki örneklerle ve farklı değişkenlerle karşılaştırma yaparak sanal kaytarma davranışını ele alması önerilebilir.

KAYNAKÇA

- Aghaz A. ve Sheikh A. (2016). "Cyberloafing and Job Burnout: An Investigation in The Knowledge Intensive Sector". *Computers in Human Behavior*, 62, 51-60.
- Aktaş, H. ve Şimşek, E. (2015). "Bireylerin Örgütsel Sessizlik Tutumlarında İş Doyumu ve Duygusal Tükenmişlik Algılarının Rolü". *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(24), 205-230.
- Ardıç K. ve Polatçı, S. (2008). "Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği)". *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 69-96.

- Blanchard, A.L. ve Henle, C.A. (2008). “Correlates Of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control”. *Computers in Human Behavior*, 24, 1067-1084.
- Chan, S. H. J. ve Lai, H. Y. I. (2017). “Understanding the link between communication satisfaction, perceived justice and organizational citizenship behavior”. *Journal of Business Research*, 70, 214–223.
- Cropanzano, R. ve Molina, A. (2015). “Organizational Justice”. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 2nd edition, Volume 17, 379-384.
- Corgnet B., González R. H. ve McCarter M. W. (2015). “The Role of the Decision-Making Regime on Cooperation in a Work group Social Dilemma: An Examination of Cyberloafing”. *Games Journal*, 6, 588-603.
- Çelik, M. (2016). “Tükenmişlik Yaşam Doyumu ve İş Yükü İlişkisi: Denizli’de Faaliyet Gösteren Muhasebe Meslek Mensupları Üzerinde Bir Araştırma”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 21(4), 1139-1152.
- Day, A., Crown, S. N. ve Ivany, M. (2017). “Organisational Change And Employee Burnout: The Moderating Effects of Support and Job Control”. *Safety Science*, 100(4), 1-9.
- Ergin, C. (1992). “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması”. *7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.
- Eroğluer, K. ve Erselcan, R.C. (2017). “Çalışanların Örgütsel Adalet Algısı ve Tükenmişlik Düzeylerinin Çalışan Sessizliği Üzerindeki Etkisi”. *Business and Economics Research Journal*, 8(2), 325-348.
- Ghosh, D., Sekiguchi, T. ve Gurunathan L. (2017). “Organizational Embeddedness As A Mediator Between Justice and In-Role Performance”. *Journal of Business Research*, 75, 130–137.
- Glassman, J. Prosch, M. ve Shao, B.B.M. (2015). “To monitor or not to monitor: Effectiveness of a cyberloafing countermeasure”. *Information & Management*, 52, 170–182.
- Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2012). “Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği”. *İşletme Fakültesi Dergisi*, 13(1), 1-13.
- Kerse, G., Soyalm, M. ve Karabey, C.N. (2016). “Kişi-Örgüt Uyumu, Nötrleştirme ve Algılanan Yönetici Desteğinin Sanal Kaytarmaya Etkisi: Ampirik Bir Çalışma”. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(4), 100-113.

- Kerwin, S., Jordan, J. S. ve Turner, B. A. (2015). "Organizational Justice and Conflict: Do Perceptions of Fairness Influence Disagreement?". *Sport Management Review*, 18, 384–395.
- Kim, K., Triana, M.D.C., Chung, K. ve Oh, N. (2016). "When Do Employees Cyberloaf? An Interactionist Perspective Examining Personality, Justice and Empowerment". *Human Resource Management*, 55(6), 1041-1058.
- König C. J. ve Guardia, M. E. (2014). "Exploring the Positive Side of Personal Internet Use at Work: Does It Help in Managing The Border Between Work and Nonwork?". *Computers in Human Behavior*, 30, 355–360.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Jiang, S., Elechi, O.O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J.M. ve Dupuy, P. (2010). "The Relationship Among Distributive and Procedural Justice and Correctional Life Satisfaction, Burnout, and Turnover Intent: An Exploratory Study". *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.
- Li, Y. (2014). "Building Affective Commitment to Organization Among Chinese University Teachers: The Roles of Organizational Justice and Job Burnout". *Educational Assessment, Evaluation and Accountability*, 26, 135-152.
- Li, J. (Justin), Wong, I. A. ve Kim, W. G. (2017). "Does Mindfulness Reduce Emotional Exhaustion? A Multilevel Analysis of Emotional Labor Among Casino Employees". *International Journal of Hospitality Management*, 64, 21-30.
- Lim, V. K. G. (2002). "The It Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice". *Journal of Organizational Behavior*, 23, 675-694.
- Maslach C., ve Goldberg J., (1998). "Prevention of Burnout: New Perspectives". *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C., ve Jackson, S.E. (1981). "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Meydan, C.M., Basım, H.N. ve Çetin F. (2011). "Örgütsel Adalet Algısı ve Örgütsel Bağlılığın Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Türk Kamu Sektöründe Bir Araştırma". *Bilig*, 57, 175-200.
- Michel, J. B. Sangha, D. M. ve Erwin III, J. P. (2017). "Burnout Among Cardiologists". *The American Journal of Cardiology*, 119(6), 938-940.
- Niehoff, B.P. ve Moorman, R.H. (1993). "Justice as a Mediator of the Relationship Between Methods of Monitoring and Organizational Citizenship Behavior". *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Ugrin J.C, ve Pearson, J. M (2013). "The Effects of Sanctions and Stigmas on Cyberloafing". *Computers in Human Behavior*, 29, 812–820.

- Uluköy, M. (2014). “Sağlık Çalışanlarının Örgütsel Adalet Algısı İle Tükenmişlik Duyguları Arasındaki İlişki: Bir Uygulama”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 39, 213-226.
- Ünlü, O. ve Yürür, S. (2011). “Duygusal Emek, Duygusal Tükenme ve Görev/Bağlamsal Performans İlişkisi: Yalova’da Hizmet Sektörü Çalışanları İle Bir Araştırma”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37, 183-207.
- Pelit, E. ve Bozdoğan, İ. (2014). “Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Kemer’deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 37-66.
- Peterson, U., Demerouti, E., Bergström G., Samuelsson, M., Asberg, M. ve Nygren, A. (2008). “Burnout and Physical and Mental Health Among Swedish Healthcare Workers”. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 84-95.
- Polatçı, S. ve Özçalık, F. (2015). “Çalışanların Örgütsel Adalet Algıları İle Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Etkileşiminde Pozitif ve Negatif Duygusallığın Aracılık Etkisi”. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2), 215-234.
- Piotrowski, C., (2012). “Cyberloafing: A Content Analysis of the Emerging Literature”. *Journal of Instructional Psychology*, 39(4), 259-261.
- Restubog, S.L.D., Garcia, P.R.J.M., Toledano, L.S. Amarnani, R.K., Tolentino, L.R. ve Tang, R.L. (2011). “Yieldingto (Cyber)-Temptation: Exploring The Buffering Role of Self-Control in The Relationship Between Organizational Justice and Cyberloafing Behavior in The Workplace”. *Journal of Research in Personality*, 45, 247-251.
- Seifert, D. L. Sweeney, J.T. Joireman, J. ve Thornton J. M. (2010). “The Influence of Organizational Justice on Accountant Whistleblowing”. *Accounting, Organizations and Society*, 35, 707–717.
- Shkoler, O. ve Tziner A. (2017). “The Mediating and Moderating Role of Burnout an Demotional Intelligence in the Relationship between Organizational Justice and Work Misbehavior”. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 33, 157–164.
- Söderlund, M. (2017). “Employee Display Of Burnout in The Service Encounter and Its Impact on Customer Satisfaction”. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 168-176.
- Şeşen, H. (2010). “Adalet Algısının Tükenmişliğe Etkisi: İş Tatmininin Aracı Değişken Rolünün Yapısal Eşitlik Modeli İle Testi”. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(2), 67-90.

- Tziner, A., Felea, M. ve Vasiliu, C. (2015). “Relating Ethical Climate, Organizational Justice Perceptions, and Leader-Member Exchange (LMX) in Romanian Organizations”. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31, 51-57.
- Tukaev, S.V. Vasheka, T. V. ve Dolgova O. M. (2013). “The Relationships Between Emotional Burnout and Motivational, Semantic and Communicative Features of Psychology Students”. *Social and Behavioral Sciences*, 82, 553-556.
- Yeniçeri, Ö., Demirel, Y. ve Seçkin, Z. (2009). “Örgütsel Adalet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16, 83-99.
- Yıldız, S., Yalavaç, S., ve Meydan, C.M. (2013). “Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgüte Bağlılığın Aracı Rolü: Türkiye’deki Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Personeli Üzerinde Bir Araştırma”. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, VIII(II), 157-170.
- Zagladi A. N., Hadiwidjojo D., Rahayu M. ve Noermijati (2015). “The Role of Job Satisfaction and Power Distance in Determining The Influence of Organizational Justice Toward The Turnover Intention”. *Social and Behavioral Sciences*, 211, 42-48.

Is The Cyberloafing Behavior of The Public Employees Might Be Explained by Justice Perception and Emotional Exhaustion?

Gökhan KERSE

Karamanoğlu Mehmetbey University
Faculty of Economics and Administrative
Science, Karaman, Turkey
orcid.org/0000-0002-1565-9110
gokhankerse@hotmail.com

Mesut SOYALIN

Siirt University
Kurtalan Vocational School
Siirt, Turukey
orcid.org/0000-0003-1475-0905
msoyalin@hotmail.com

Extensive Summary

1. Introduction

Internet and information technologies, which have gained a great place in the daily lives of individuals, can cause problems that negatively affect organizational productivity in working hours. Cyberloafing behavior is one of these problems. Cyberloafing; is the misuse that results in the use for their personal purposes during working hours of the computer and internet connection offered to it for the purpose of business to the employees (Lim, 2002).

Justice perception of employees in organizational activities is a way of diminishing the cyberloafing behavior. Applications such as be fair to the employees of an organization and establish respectful relationships with employees, transferring them the right information and resources, and providing adequate rewards is conceptualized as organizational justice (Shkoler ve Tziner, 2017).

Another solution in reducing cyberloafing behavior is reducing the emotional exhaustion of the employee. Emotional exhaustion refers to the depletion of significant emotional resources of a person and the reduction of energy to work (Maslach ve Goldberg, 1993).

2. Method

The aim of this research is to reveal the effect of the justice perception (distributive justice and interaction justice) of employees in public institutions on emotional exhaustion and cyberloafing behavior (minor and serious cyberloafing).

The research also tried to determine whether of the justice perception affects the cyberloafing behavior through emotional exhaustion. In line with these objectives, the following hypotheses have been established:

H₁: The perception of employees' distributive justice affects their emotional exhaustion negatively.

H₂: The perception of employees' interactional justice affects their emotional exhaustion negatively.

H₃: The perception of employees' distributive justice affects minor cyberloafing behaviour negatively.

H₄: The perception of employees' interaction justice affects minor cyberloafing behaviour negatively.

H₅: The perception of employees' distributive justice affects serious cyberloafing behaviour negatively.

H₆: The perception of employees' interaction justice affects serious cyberloafing behaviour negatively.

H₇: The perception of employees' emotional exhaustion affects minor cyberloafing behaviour positively.

H₈: The perception of employees' emotional exhaustion affects serious cyberloafing behaviour positively.

H₉: Emotional exhaustion plays a mediating role in the perception of employees' distributive justice effect on minor cyberloafing behaviour.

H₁₀: Emotional exhaustion plays a mediating role in the perception of employees' interaction justice effect on minor cyberloafing behaviour.

H₁₁: Emotional exhaustion plays a mediating role in the perception of employees' distributive justice effect on serious cyberloafing behaviour.

H₁₂: Emotional exhaustion plays a mediating role in the perception of employees' interaction justice effect on serious cyberloafing behaviour.

3. Findings

Confirmatory factor analysis was used to determine the factor structure of the scales used in the research. The analysis findings show that model fit indices provide reference criteria.

In the study, correlation analysis was conducted to determine the power of the relationship between organizational justice (distributive and interaction justice), emotional exhaustion and cyberloafing (minor and serious cyberloafing) variables. In correlation analysis, Spearman correlation analysis was preferred because the data were not normally distributed. From the analysis findings, it was seen that there was a negative and significant relationship between distribution and interaction justice and emotional exhaustion. According to findings, distributive and interaction justice is significantly and inversely related to minor cyberloafing behavior; there is no significant relationship with serious cyberloafing behavior. On the other hand, the relationship between emotional exhaustion and minor cyberloafing behavior is significant and positive; there is no significant relationship with the serious cyberloafing behavior.

Structural equation modeling is used to test hypotheses in the research. The findings of the analysis show that distributive (-,356) and interaction justice (-,365) affects the level of emotional exhaustion negatively and significantly. It has also been observed that emotional exhaustion affects the minor cyberloafing behavior positively (.272) and significantly. In addition, it has been determined that emotional exhaustion plays a mediating role in the effect of interaction justice perception on minor cyberloafing behavior.

4. Discussion and Conclusion

In this research conducted on public employees, it was determined that the perception of distributive and interactional injustice increases the level of emotional exhaustion of public employees. In other words; when employees perceive that organizational rewards and relationships to employees are unfair, they feel that their work is exhausted and they can not give themselves jobs.

Another finding in the study is that the increase in emotional exhaustion levels of public employees increases their minor cyberloafing behavior. The last finding in the research is that emotional exhaustion plays a fully mediating role in the effect of the interactional justice perception on the minor cyberloafing behavior. This finding suggests that emotional burnout increases with the perception of public employees that their relationship with the managers is not fair; employees who feel emotionally exhausted also uses the internet for minor cyberloafing behaviors during working hours.