

SANAL KAYTARMA ve DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER: BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMESİNDE BİR UYGULAMA

Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Çetintürk¹

ÖZET

Anahtar Kelimeler:

- ❖ Konaklama işletmesi,
- ❖ Sanal kayıtma,
- ❖ Demografik özellikler,
- ❖ İşgören

Çalışma yaşamında, elektronik ve mobil cihazların (akıllı cep telefonu, tablet vb.) kullanımı işgörenlerin iş performansını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı, işgörenlerin sanal kayıtma davranışı alt boyutlarının demografik özelliklere göre istatistiksel anlamda önemli farklılıklar gösterip göstermediğini tespit etmektir. Araştırmanın evrenini beş yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, Isparta’da faaliyet gösteren beş yıldızlı bir konaklama işletmesinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, önemsiz sanal kayıtma davranışının medeni durum, yaş, eğitim düzeyi ve bölüm açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Önemli sanal kayıtma davranışının ise cinsiyet, yaş ve mesleki deneyim açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği saptanmıştır.

CYBERLOAFING AND DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS: AN APPLICATION IN FIVE-STAR ACCOMMODATION ENTERPRISE

Asst. Prof. Dr. İbrahim Çetintürk

ABSTRACT

The use of electronic and mobile devices (smartphones, tablets, and etc.) has a negative impact on the working performance of the employees in business life. The purpose of this study is to determine whether cyberloafing behaviors of the employees working in accommodation enterprise reveal statistically significant differences according to demographic characteristics. The population of the study consists of the employees of five-star accommodation enterprises. The sample of the study consists of the employees of a five-star accommodation enterprise operating in Isparta. The questionnaire technique was used for data collection. As a result of the study, minor cyberloafing was found to be statistically significant with respect to marital status, age, education level and the department of the employee. Serious cyberloafing was found to be statistically significant in terms of gender, age, and professional experience.

Keywords:

- ❖ Accommodation enterprise,
- ❖ Cyberloafing,
- ❖ Demographic characteristics,
- ❖ Employee

¹ Çankırı Karatekin Üniversitesi, İİBF, icetinturk32@gmail.com

1. GİRİŞ

Yirminci yüzyılda elektronik alanında yaşanan gelişmeler ve yirmi birinci yüzyılda karmaşık ve çoklu işlevselliğe sahip teknolojilerin yaygınlaşması sonucu insanların sosyal hayatında hızlı bir değişim yaşanmıştır (Güler vd. 2017:186). Aynı anda görüntülü ve sesli iletişim kurmayı sağlayan programlar, kısa mesaj, çevrimiçi sohbet ve sosyal ağlar üzerinden iletişim yöntemleri insanlar arasında kullanılmaya başlanmıştır (Güçdemir, 2012:53). Örneğin Garrett ve Danziger (2008) yaptıkları çalışmada bilgisayar kullanan çalışanların % 80'inin çalışma esnasında kişisel internet kullandıklarını saptamışlardır. İletişim dünyasında ve teknolojiye yaşanan gelişmelere paralel olarak iş hayatını yakından ilgilendiren yeni kavramlar ortaya çıkmıştır (ince ve Gül, 2011:509,522). Sanal kaytarma, çalışanların işyerinde bilgi teknolojilerini amaç dışı veya kötü amaçlı kullanımını ifade etmektedir. Bu bağlamda Mills vd. (2001) elektronik cihazların kötüye kullanılmasına yönelik aktiviteleri şu şekilde sıralamaktadır: "Kumar ve oyun oynama, iş arama, canlı gösteriler ve akıcı medya, on-line hisse senedi ticareti, iş dışı elektronik posta takibi, sapkın/ahlak dışı kullanım, rekreasyonel sörf ve alışveriş yapma". Çalışanların işgücü, zaman ve emek kaybına neden olan sanal kaytarma konusunda madalyonun iki yüzünden söz etmek mümkündür. Sanal kaytarma, sunduğu imkânlarla çalışanların iş yaşamına olumlu katkıda bulunurken, bireysel ve örgütsel üretim/hizmet noktalarında birtakım verimlilik kayıplarına yol açmaktadır. Sanal kaytarma yaratıcılık, inovasyon, esneklik gibi davranışların harekete geçmesinde etkili olurken, bireysel ve örgütsel ölçekte yüksek maliyetlere yol açmaktadır (Ekinci ve Yıldırım, 2018:97).

Literatür çalışmalarında sanal kaytarma tiplerine ilişkin farklı sınıflandırmalar bulunmaktadır (Robinson ve Bennett, 1995; Lim, 2002; Anandarajan vd. 2004; Mastrangelo, 2006; Blanchard ve Henle, 2008). Bu çalışmada Robinson ve Bennett (1995) tarafından kullanılan çok boyutlu ölçekleme teknikleri kullanılmıştır. Örgüte yönelik davranışlar, önemsiz sanal kaytarma (minor cyberloafing) ve önemli sanal kaytarma (serious cyberloafing) olmak üzere iki farklı kategoride

değerlendirmiştir. Önemsiz sanal kaytarma, sınırlı zaman alan ve zararsız kabul edilen davranışlardan oluşmaktadır. Önemli sanal kaytarma ise, daha fazla zaman alan, çalışanların işyerinde uygunsuz davranışlar sergilemesine sebep olan ve kuruluşları yasal bir takım yükümlülüklerle maruz bırakan davranışlardan oluşmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008).

Turizm sektörü yenilikçi, esnek, teknolojik yapısı ile dünyanın en hızlı büyüyen sektörleri içerisinde yer almaktadır. Birçok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de kişisel internet kullanımı günden güne artış göstermektedir (Kasalak vd. 2015:257). Bu çalışma, konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenlerin sanal kaytarma davranışı alt boyutlarının, demografik özelliklere göre istatistiksel anlamda farklılıklar gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Öncelikle çalışmanın kavramsal çerçevesi oluşturulmuş, sonrasında literatürde sanal kaytarma davranışı ve alt boyutları incelenmiş ve son olarak işgörenlerin demografik özellikleri ile sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Ayrıca yapılan araştırma çalışanların bilgi teknolojilerini amaç dışı, kötü amaçlarla kullanımı konularında araştırmacılara ve işletme yöneticilerine önemli bulgular sunması açısından önem arz etmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Günümüzde teknoloji alanında meydana gelen gelişmelerle birlikte, akıllı telefon kullanımının hızlı bir şekilde arttığı ve mobil internetin yaygınlaştığı görülmektedir. Artık insanlar istediği zaman ve istediği yerden kolayca içerik oluşturabilme ve farklı içeriklere erişebilme olanağına sahiptir (Güler vd. 2017:203). Dünyadaki internet kullanımı 2000-2008 yılları arasında % 290 oranında artış göstermiştir. Özellikle mobil telefonlar ve kişisel bilgisayarlar internet erişiminde etkin platformlar oluşturmuştur (Cook vd. 2016:114).

Elektronik cihazların işyerinde çalışanlar tarafından amaç dışı kullanımı araştırmacılar tarafından farklı terimlerle adlandırılmıştır. Tablo 1’de uluslararası literatürde dört çeşit

isimlendirmenin ön planda yer aldığı görülmektedir. Yurt içindeki literatürde ise, sanal kaytarma ile ilgili dört çeşit isimlendirmeden söz edilmiştir (Ekinci ve Yıldırım, 2018:51,52).

Tablo 1: Literatürde Sanal Kaytarma İle İlgili Yapılan İsimlendirmeler

Uluslararası Literatürde Sanal Kaytarma	
Cyberlacking	Block 2001; Lavoie ve Pychyl 2001; Banchard ve Henle 2008
Cyberdeviancy	Weatherbee 2010; Vitak vd. 2011
Cyberloafing	Lim 2002; Young ve Case 2004; Anandarajan vd. 2011; Restubog vd. 2011; Kim ve Byrne 2011; Lim ve Chen 2012; Fitchner vd. 2013; Askew vd. 2014
Cyberbludging	Mills vd. 2001; Banchard ve Henle 2008
Ulusal Literatürde Sanal Kaytarma	
Sanal kaytarma	Özkalp-Aydın vd. 2012; Kaplan ve Çetinkaya 2014; Çavuşoğlu-Palamutçuoğlu vd. 2014:151; İyigün-Yıldız 2014; Örucü-Yıldız 2014; Candan ve İnce 2016
Siber aylıklık	Ergün ve Altun 2012; Köse 2012; Özkalp vd. 2012; Serttaş ve Şimşek, 2017; Demir ve Seferoğlu 2016
Siber zorbalık	İnce e Gül 2011
Sanal tembellik	Genç ve Aydoğan 2016

Kaynak: Ekinci ve Yıldırım’ın (2018:51,52) “Sanal Yaşam ve Sanal Kaytarma” adlı eserinden derlenmiştir.

Mills ve arkadaşlarına (2001) göre sanal kaytarma, *insanların işteyken internette zaman kaybetmesi ile ilgili faaliyetleri tanımlamak için kullanılan bir kavramdır*. Lim (2002:677) sanal kaytarmayı, *iş amaçlı olmayan web sitelerinde kişisel amaçlarla gezinmek ve kişisel elektronik postaları kontrol etmek (alma ve gönderme dahil) için işyerinin internet erişimini saatlerce kullanan herhangi bir gönüllü çalışan eylemi olarak tanımlamıştır*. Bu faaliyetlerin her ikisi de (elektronik postayı denetleme ve kontrol etme) çalışanların ana iş görevlerini yerine getirmelerini ve tamamlamalarını engellemektedir.

Robinson ve Bennett (1995) çok boyutlu ölçekleme tekniklerini kullanarak sapkın işyeri davranışları tipolojisi geliştirmiştir. Bu tipolojide örgüte yönelik davranışlar önemsiz sanal kaytarma ve önemli sanal kaytarma olmak üzere iki farklı kategoride değerlendirilmiştir. Önemsiz sanal kaytarma davranışları içerisinde; işyerinden erken ayrılmak, aşırı molalar vermek, kasten yavaş

çalışmak ve kaynakları israf etmek yer almaktadır. Önemli sanal kaytarma davranışları içerisinde ise, ekipmanlara zarar vermek, rüşvet almak, çalıştığı saatler içerisinde yalan söylemek, şirketten bir şeyler çalmak yer almaktadır. Blanchard ve Henle (2008) benzer şekilde çalışanların dâhil oldukları sanal kaytarma davranışını iki farklı açıdan incelemişlerdir. Birincisi küçük sanal kaytarma olarak nitelendirilen, iş yerinde kişisel e-posta gönderip almanın yanı sıra haberleri ve finansal web sitelerini incelemeyi ve çevrimiçi alışveriş yapmaktan oluşan küçük siber bilgiyi içermektedir. Yazarlar, küçük sanal kaytarmayı sapkın veya uygunsuz davranışlar olarak görmediklerini ve yaptıkları araştırmanın da bu fikri desteklediğini belirtmişlerdir. Benzer araştırmalarda ise, işyerinde kişisel e-posta ve internet kullanımının, belirli koşullar yerine getirildiği takdirde uygun olabileceği savunulmaktadır. İkincisi ise, yetişkin odaklı web sitelerini ziyaret etmeyi, kendi web sitesini kullanmayı ve sohbet odaları, bloglar ve

kişisel reklamlar aracılığıyla başkalarıyla çevrimiçi etkileşime girmeyi, çevrimiçi kumar oynamayı ve müzik indirmeyi içeren ciddi siber davranışları içermektedir. Bazı yazarlar çalışanların interneti kötü niyetle kullanmalarına ilişkin çalışmaların teorikte kaldığını (Lim, 2002:676), organizasyonlarda kabul edilebilir ve kabul edilemez siber davranışların neler olduğu konusunun henüz net bir şekilde izah edilemediğini belirtmişlerdir (Lim ve Teo (2005:1090).

Literatür çalışmalarında sanal kaytarmanın örgüt için zararları ve yararları konusunda iki farklı yaklaşım söz konusudur. Bazı araştırmacılar, sanal kaytarmanın işletmeler için son derece zararlı olduğunu ve verimlilik kayıplarına yol açtığını belirtirken, diğerleri ise sanal kaytarma ile elde edilen eşsiz öğrenme fırsatlarından bahsetmişlerdir (Örücü ve Yıldız, 2014). Block (2001) yaptığı araştırmada iki ayrı ifadenin cevabını aramıştır: “İşyerinde yapılan sanal kaytarma hırsızlık mıdır? Yoksa artan verimlilik midir?” Yazar, iki ifadenin birbirine zıt olmadığını, her iki yanıtın da doğru olabileceğini ifade etmiştir. Ayrıca bu fenomeni anlayabilmek için ifadelerin ayrı ayrı düşünülmesi gerektiğini belirtmiştir. Sanal kaytarmanın hırsızlık olup olmadığı tamamen açık veya örtülü olup olmadığına bağlıdır. İşveren iş sözleşmelerinde, sanal kaytarma davranışının zaman kaybına yol açtığını ve cezalandırılacağını belirtmişse, sanal kaytarma bu bağlamda açık hırsızlık olarak değerlendirilebilir.

Mills ve arkadaşlarına (2001) göre işyerinde sanal kaytarma üç ana probleme neden olmaktadır: (a) *firma kaynaklarının aşırı kullanımı* (b) *verimlilik kaybı ve finansal zarar* (c) *yasal sorumluluk*. İlk olarak, çalışanların internet ağını özel işleri için yoğun bir şekilde kullanması, firmanın bilgisayar ağını yavaşlatmaktadır. İkincisi, çalışanların işyeri bilgisayarlarını kişisel amaçlarla kullanmaları işyerinde doğrudan verimlilik kaybına yol açmaktadır. Üçüncüsü ise, internetin çalışanlar tarafından kötüye kullanılması, verimlilik kaybı veya internet ağında yoğunluk gibi risklerden çok daha fazlasını doğurmakta ve firma bir takım hukuki sorumluluklarla karşı karşıya kalmaktadır.

Sanal kaytarma konusunda yapılan araştırmalarda işyerlerinde önemsiz sanal kaytarma davranışının önemli sanal kaytarma davranışına göre daha fazla oranda kullanıldığı ortaya konmuştur (Ayazlar, 2018; Özkalp vd. 2012; Blanchard ve Henle, 2008; Lim ve Teo, 2005). Blanchard ve Henle (2008) yaptıkları araştırmada, çalışanların daha fazla oranda küçük siber bilgiyi içeren önemsiz sanal kaytarma davranışı gösterdiklerini belirtmişlerdir. Benzer şekilde Ayazlar vd.’nin (2018) yaptıkları araştırma sonucunda turizm öğrencilerinin daha fazla düzeyde önemsiz sanal kaytarma davranışında buldukları tespit edilmiştir. Aynı zamanda çalışmada öğrencilerin cinsiyeti, staj yaptıkları işletme türü ile internette gezinme süreleri arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Literatür çalışmalarında işyerinde çalışanların daha fazla önemsiz sanal kaytarma davranışında bulunduğu, bu konuda yapılan çalışmaların benzer bulgular içerdiği değerlendirilmiştir.

Sanal kaytarma konusunda yapılan araştırmalarda demografik özellikler ağırlıklı olarak kontrol değişkeni olarak kullanılmıştır (Kaplan ve Çetinkaya, 2014). Demir ve Tan (2018), Örücü ve Yıldız (2014) sanal kaytarma faaliyetlerini demografik değişkenler açısından incelemişlerdir. Araştırma sonuçları, sanal kaytarma faaliyetlerinin çalışanların demografik değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar gösterdiğini ifade etmektedir. Benzer şekilde Kaplan ve Çetinkaya’nın (2014) yaptıkları araştırmada, otel işletmelerinde çalışanların eğitim düzeyi, işletmedeki konumları ve çalışılan bölümler ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Fidan (2018) mobil bağımlılığın cinsiyet, yaş, gelir düzeyi farklılıklarıyla ilişkili olmadığını ortaya koymuştur. Çizmeci ve Deniz (2016) tarafından yapılan çalışmada, işyerinde iş dışı internet kullanım sıklığının cinsiyete, yaşa, medeni duruma, eğitim durumuna göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Sanal kaytarma ve demografik özellikler arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Yapılan araştırmalarda çalışanların bazı demografik özellikleri ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı ilişki olduğu ortaya konmuştur.

3. YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı, sanal kaytarma davranışı alt boyutlarının konaklama işletmesinde çalışan işgörenlerin demografik özelliklerine göre istatistiksel anlamda önemli farklılıklar gösterip göstermediğini tespit etmektir. Araştırmanın evrenini beş yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, Isparta ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı bir konaklama işletmesinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formları çalışanlara gönüllülük esasına göre ve kendilerinden izin alınarak uygulanmıştır. Konaklama işletmesinin 113 çalışanından 87'si anketi cevaplamaya olumlu yanıt vermiştir. Araştırmaya başlamadan önce, uygulamada karşılaşılabilecek olası hataları engellemek ve ifadelerin doğru anlaşılıp anlaşılmadığını kontrol etmek için bir pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışma, 30 çalışana uygulanmıştır. Ayrıca pilot çalışma sonuçları SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 21.00 programı ile analiz edilmiştir. Yapılan pilot uygulamada Cronbach Alfa Katsayısı=0,918" olarak hesaplanmıştır.

Anket formu hazırlama sürecinde Blanchard ve Henle'nin (2008) anket çalışmasından yararlanılmıştır. Veri toplama aracı olarak geliştirilen anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek üzere cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, çalışılan bölüm ile ilgili kapalı uçlu ifadeler yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde ise, sanal kaytarmaya yönelik 5'li Likert ölçeğinde 15 adet ifade yer almaktadır. Güvenilirlik istatistik tablosundan "Cronbach Alfa Katsayısı=0,931" yüksek bir değere sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada ilk olarak, sanal kaytarma ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirlemek amacıyla ve çok sayıda değişkeni birkaç temel değişkenle (faktörle) ifade etmek için (Gürbüz ve Şahin, 2014) "Açımlayıcı Faktör Analizi" uygulanmıştır. Daha sonra, araştırmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini ölçmek amacıyla "Shapiro-Wilk Testi" uygulanmıştır. Test

sonucunda çalışmada kullanılan verilerin anlamlılık değerlerinin tümünün 0,05'den küçük olduğu ve normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir. Parametrik olmayan testlerden iki bağımsız grup arasındaki farkın önemini değerlendirmek için Mann-Whitney U Testi ve üç ve daha fazla bağımsız grup arasındaki farkın önemini değerlendirmek için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

4. BULGULAR

Araştırmanın demografik bulguları Tablo 2'de yer almaktadır. Katılımcıların yaşlarına göre dağılımında; % 24,1'i 18-25 yaş aralığında, 47,1'i 26-35 yaş aralığında, 19,5'i 36-45 yaş aralığında ve % 3,4'ü 46 ve üzeri yaş aralığındadır. Ankete cevap veren deneklerin %54'ü bayan, %46'sı erkek katılımcılardan oluşmaktadır. Katılımcıların %64,4'ü evli, %33,3'ü bekârlardan oluşmaktadır. Katılımcıların büyük bir oranda lise mezunu (%39,1) oldukları dikkat çekmektedir. Katılımcıların mesleki deneyimlerine göre dağılımında büyük oranda (%46) 1-5 yıl arasında deneyime sahip oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların %3,4'ü yönetim kademesinde görev yapmaktadır. Araştırmaya katılan çalışanların 6,9'u muhasebe, % 27,6'sı FveB (yiyecek-içecek), 35,6'sı odalar bölümü, ve 16,1 diğer bölümlerden (halkla ilişkiler, sağlık, spa, teknik servis, depo ve satınalma, güvenlik) araştırmaya katılmışlardır.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	N	%	Eğitim Düzeyi		
Bayan Erkek	47	54	İlköğretim	17	19,5
	40	46	Lise	34	39,1
			Önlisans	19	21,8
			Lisans-Lisansüstü	14	16,1
			Kayıp veri	3	3,4
Yaş			Mesleki Deneyim		
18-25		24,1	1-5	40	46,0
26-35	21	47,1	6-10	19	21,8
36-45	41	19,5	11-15	11	12,6
46 ve üzeri	17	3,4	16-20	7	8,0
Kayıp veri	3	5,7	21 yıl ve üstü	3	3,4
	5		Kayıp veri	7	8,0
Medeni Hal			Bölüm		
Evli	56	64,4	Yönetim	3	3,4
Bekâr	29	33,3	Muhasebe	6	6,9
Kayıp veri	2	2,3	Yiyecek-İçecek	24	27,6
			Odalar Bölümü	31	35,6
			Diğer	14	16,1
			Kayıp veri	9	10,3

Katılımcıların sanal kaytarma davranışına ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3’de yer almaktadır. Önemsiz sanal kaytarma davranışının ($2,88 \pm 1,13$), önemli sanal kaytarma davranışına ($2,49 \pm 1,19$) göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Çalışanlar işyerinde en fazla internet üzerinden gazete ve haber sitelerine ziyaret ettiklerini ifade etmişlerdir ($3,25 \pm 1,54$). Çalışanlar işyerinde en az ise, bilgisayarda kazanç amaçlı oyun oynadıklarını belirtmişlerdir ($1,89 \pm 1,46$).

Tablo 3: Sanal Kaytarma Ölçeğine İlişkin İfadelerin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Sanal Kaytarma Ölçeği İfadeleri	Ortalama	Std. Spm.
İş dışı haberleşme için kişisel amaçlı e-posta kullanıyorum	3,25	1,54
İnternet üzerinden gazete veya haber sitelerini dolaşıyorum	3,60	1,36
İnternet üzerinden alışveriş veya e-ticaret yapıyorum	2,60	1,52
İnternet üzerinden bankacılık işlemi yapıyorum	2,61	1,44
İnternet üzerinden tatil için yer ayırtma işlemi yapıyorum	2,33	1,35
İnterneti müzik, film ya da video izlemek için kullanıyorum	3,20	1,56
İnternette yazılı görüşme (chat) yapıyorum	2,65	1,49
İnternet üzerinden açılan forumlara katılıyorum	2,29	1,45
Bilgisayarda eğlence amaçlı oyun oynuyorum	2,44	1,56
Bilgisayarda kazanç amaçlı oyun oynuyorum	1,89	1,46
Önemsiz Sanal Kaytarma	2,88	1,13
Önemli Sanal Kaytarma	2,49	1,19

Tablo 4'te yer alan sanal kaytarma ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirlemek amacıyla "Açımlayıcı Faktör Analizi" uygulanmıştır. Verilerin faktör analizi için uygunluğunu belirlemek üzere "Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Bartlett Test" analizleri yapılmıştır. Analizler sonucunda KMO =,770 ve Bartlett Testi ($p=0.000<0.05$) önem düzeyinde anlamlı olarak bulunmuştur. Yapılan analizlerde KMO değerinin yüksek değer olması istenmektedir. Sharma (1996) KMO değerinin ,70'in üzerinde olmasını "iyi" bir değer olarak değerlendirmektedir. Yapılan Bartlett testi sonucunda değer ,05'den küçük olması değişkenler arasında yüksek korelasyon bulunduğunu ve veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu ifade etmektedir. Sanal kaytarma ölçeğinin faktör analizi için özdeğeri 1.00'den büyük faktörlerin değerlendirilmesine,

değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Özdeğer istatistiği 1.00'den büyük olan faktörler anlamlı olarak kabul edilmektedir (Kalaycı, 2010). Faktör yükü değeri ,40'ın altında olan beş ifade çalışmadan çıkartılmıştır. Faktör analizi sonucunda, değişkenler iki boyut altında toplanmıştır. Birinci boyut toplam varyansın % 32'sini, ikinci boyut ise toplam varyansın % 31'ini açıklamaktadır. Ayrıca her bir boyut için yapılan güvenilirlik analizi sonucunda; birinci boyutun cronbach alpha değeri ,843 ikinci boyutun cronbach alpha değeri ,851 olarak hesaplanmıştır. Birinci boyutta yer alan ifadeler "Önemsiz Sanal Kaytarma", ikinci boyutta yer alan ifadeler "Önemli Sanal Kaytarma" olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 4: Değişkenlere İlişkin Faktör Yükleri

	Faktör Yükleri	Özdeğer	Varyans Açıklama Oranı (%)
Sanal Kaytarma			
Önemsiz Sanal Kaytarma		4,166	32,396
İş dışı haberleşme için kişisel amaçlı e-posta kullanıyorum	,662		
İnternet üzerinden gazete veya haber sitelerini dolaşıyorum	,728		
İnternet üzerinden alışveriş veya e-ticaret yapıyorum	,888		
İnternet üzerinden bankacılık işlemi yapıyorum	,867		
İnternet üzerinden tatil için yer ayırtma işlemi yapıyorum	,752		
Önemli Sanal Kaytarma		2,203	31,298
İnterneti müzik, film ya da video izlemek için kullanıyorum	,705		
İnternette yazılı görüşme (chat) yapıyorum	,851		
İnternet üzerinden açılan forumlara katılıyorum	,683		
Bilgisayarda eğlence amaçlı oyun oynuyorum	,849		
Bilgisayarda kazanç amaçlı oyun oynuyorum	,784		

Çalışanların sanal kaytarma davranışı alt boyutlarının demografik özelliklere göre istatistiksel anlamda farklılıklar gösterip göstermediklerini belirlemek için Mann-Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis Testi uygulanmıştır. Yapılan analizlerin sonuçları Tablo 5'de yer almaktadır. Önemsiz sanal kaytarma faktörü cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermemektedir ($U=592.000$, $p>,05$). Fakat önemli sanal kaytarma faktörü cinsiyete göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir ($U=599.500$, $p<,05$). Hesaplanan sıralı ortalama değerlere bakıldığında, bayanların önemli sanal kaytarma davranışı erkeklere göre daha fazla ortalama değere sahip olduğu görülmektedir. Önemsiz sanal kaytarma faktörü medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermektedir ($U=452000$, $p<,05$). Bekârların sanal kaytarma davranışı evlilere göre daha fazla ortalama değere sahiptir. Diğer taraftan önemli sanal kaytarma faktörü medeni duruma göre istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermemektedir ($U=612.500$, $p>,05$).

Kruskal-Wallis Testi, ikiden fazla grup ortalamasını karşılaştırmak için kullanılan parametrik olmayan testlerden biridir. Buna göre, konaklama işletmesi çalışanlarının önemsiz sanal kaytarma davranışının yaş ($x_2=11,205$, $p<,05$), eğitim düzeyi ($x_2=21,013$, $p<,05$), ve çalışılan bölüm ($x_2=13,320$, $p<,05$) açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Önemsiz sanal kaytarma faktörünün katılımcıların yaşlarına göre hesaplanan sıralı ortalama değerlerine bakıldığında, çalışanların yaşları ilerledikçe önemsiz sanal kaytarma davranışı azalmaktadır. En yüksek ortalama değer 18-25 yaş aralığında iken, en düşük ortalama değer ise 46 ve üzeri yaş aralığındadır. Bu doğrultuda, çalışanların yaşları ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında ters orantı bulunmaktadır. Önemsiz sanal

kaytarma faktörünün katılımcıların eğitim düzeylerine göre hesaplanan sıralı ortalama değerlerine bakıldığında, çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe önemsiz sanal kaytarma davranışları artmaktadır. En yüksek ortalama değer Lisans düzeyinde eğitim alan çalışanlara ait iken, en düşük ortalama değer ise ilköğretim düzeyinde eğitim alan çalışanlara aittir. Bu çerçevede, eğitim düzeyi ile önemsiz sanal kaytarma davranışı arasında doğru orantı bulunmaktadır. Önemsiz sanal kaytarma faktörünün katılımcıların görev yaptıkları bölümlere göre hesaplanan sıralı ortalama değerlerine bakıldığında, en yüksek ortalama değer muhasebe bölümüne ve yönetim kademesine aittir. Muhasebe bölümü çalışanları ve otel yöneticileri diğer bölüm çalışanlarına göre daha fazla düzeyde önemsiz sanal kaytarma davranışı göstermektedirler. Diğer taraftan konaklama işletmesi çalışanlarının önemsiz sanal kaytarma davranışı mesleki deneyim ($x_2=3,421$, $p>,05$) açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir.

Konaklama işletmesi çalışanlarının önemli sanal kaytarma davranışı yaş ($x_2=8,648$, $p<,05$) ve mesleki deneyim ($x_2=13,502$, $p<,05$) açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Önemli sanal kaytarma faktörünün katılımcıların yaşlarına göre hesaplanan sıralı ortalama değerlerine bakıldığında, en yüksek ortalama değer 18-25 yaş aralığında ki çalışanlara aittir. Önemli sanal kaytarma faktörünün katılımcıların mesleki deneyimlerine göre hesaplanan sıralı ortalama değerlerine bakıldığında ise, en yüksek ortalama değer 1-5 yıl aralığında deneyime sahip olan çalışanlara aittir. Konaklama işletmesi çalışanlarının önemli sanal kaytarma davranışı eğitim düzeyi ($x_2=4,902$, $p>,05$) ve bölüm ($x_2=6,597$, $p>,05$) açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 5: Çalışanların Sanal Kaytarma Davranışı Alt Boyutlarının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Değişkenler	Önemsiz Sanal Kaytarma		Önemli Sanal kaytarma	
	Sıra Ortalaması	Anlamlılık	Sıra Ortalaması	Anlamlılık
Cinsiyet Bayan Erkek	46,06 35,95	,053	48,85 36,76	,023
Mann-Whitney U Z	: 592,000 :-1,938		Mann-Whitney U Z : 599,500 :-2,277	
Medeni Durum Evli Bekâr	34,54 49,41	,005	38,56 45,63	,196
Mann-Whitney U Z	: 452,000 :-2,782		Mann-Whitney U Z : 612,500 :-1,293	
Yaş 18-25 26-35 36-45 46 ve üzeri	50,24 39,10 27,79 22,67	,011	52,18 38,36 30,38 39,17	,034
Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 11,205 Df :3			Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 8,648 Df :3	
Eğitim Düzeyi İlköğretim Lise Ön Lisans Lisans	22,37 33,63 48,56 56,17	,000	48,69 34,55 42,47 35,33	,179
Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 21,013 Df :3			Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 4,902 Df :3	
Mesleki deneyim 1-5 yıl 6-10 yıl 11-15 yıl 16-20 yıl 21 yıl ve üstü	39,55 39,78 36,75 24,21 44,50	,490	46,57 31,18 37,91 19,57 24,17	,009
Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 3,421 Df :4			Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 13,502 Df :4	
Bölüm Yönetim Muhasebe Yiyecek-İçecek Odalar Bölümü Diğer	55,00 61,92 34,83 30,81 39,17	,010	48,67 29,92 43,48 40,57 27,39	,159
Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 13,320 Df :4			Kruskal-Wallis Testi Chi-Square: 6,597 Df :4	

5. SONUÇ ve TARTIŞMA

Bu çalışma, Isparta ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı bir konaklama işletmesinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışanların demografik özelliklerine göre sanal kaytarma davranışı alt boyutlarının istatistiksel anlamda farklılıklar gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Bu araştırmada sanal kaytarma çalışanların bilgi teknolojilerini amaç dışı ve kötü amaçlı kullanmaları sonucu ortaya çıkan ve işyeri tarafından uygun görülmemeyen davranış olarak nitelenmiştir. Bu çerçevede sanal kaytarma davranışı önemsiz ve önemli (Robinson ve Bennett, 1995) olmak üzere iki farklı boyutta değerlendirilmiştir. Önemsiz sanal kaytarma davranışları; haberleşme, kişisel amaçlı e-posta kullanımı, alışveriş veya e-ticaret, bankacılık işlemleri, tatil için yer ayırtma işlemlerinden oluşmaktadır. Önemli sanal kaytarma davranışları; müzik, film ya da video izleme, çevrimiçi sohbet, forumlara katılma, eğlence amaçlı oyun oynama ve kazanç amaçlı oyun oynama işlemlerinden oluşmaktadır.

Araştırma sonucunda, çalışanlar işyerinde internet üzerinden en fazla gazete ve haber sitelerini ziyaret ettiklerini, en az ise kazanç amaçlı oyun oynadıklarını ifade etmişlerdir. Bu çalışmada daha önce çalışmalarla benzer şekilde, çalışanların daha çok önemsiz sanal kaytarma davranışında bulunduğu saptanmıştır (Ayazlar, 2018; Özkalp vd. 2012; Blanchard ve Henle, 2008; Lim ve Teo, 2005). Literatürde çalışanların daha fazla oranda küçük siber bilgiyi içeren önemsiz sanal kaytarma davranışı gösterdikleri tespit edilmiştir. Blanchard ve Henle (2008) önemsiz sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanların bu davranışı uygunsuz veya sapkın davranış olarak düşünmediklerini diğer taraftan önemli sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanların bu davranışı kötü ve sapkın olarak nitelendirdiklerini ve iş yerinde göz ardı edilemeyeceğinin farkında olduklarını belirtmişlerdir.

Araştırma sonuçlarına göre önemsiz sanal kaytarma davranışının medeni durum, yaş, eğitim düzeyi ve bölüm açısından istatistiksel olarak

anamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Bekâr katılımcıların önemsiz sanal kaytarma davranışının evli katılımcılara göre daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların yaşları ilerledikçe önemsiz sanal kaytarma davranışı azalmaktadır. Örucü ve Yıldız'ın (2014) çalışmasında benzer şekilde genç çalışanların daha fazla sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu ortaya konmuştur. Çalışanların eğitim düzeyleri yükseldikçe önemsiz sanal kaytarma davranışı artmaktadır. Benzer şekilde Kaplan ve Çetinkaya'nın (2014) yaptıkları araştırma sonucunda çalışanların eğitim düzeyi ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu saptanmıştır. Katılımcıların görev yaptıkları bölümlere göre en yüksek önemsiz sanal kaytarma davranışı muhasebe ve yönetim kademesine aittir. Önemsiz sanal kaytarma davranışının cinsiyet ve mesleki deneyim açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir.

Önemli sanal kaytarma davranışının cinsiyet, yaş ve mesleki deneyim açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Kadınlarda önemli sanal kaytarma davranışının erkeklere oranla daha fazla olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlar Serttaş ve Şimşek'in (2017) yaptıkları araştırma sonuçları ile farklılık göstermektedir. Yazarların yaptıkları araştırmada erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha fazla oranda sanal kaytarma yaptıkları ortaya konmuştur. Elde edilen bir diğer önemli sonuç ise, önemli sanal kaytarma davranışı katılımcıların yaşlarına göre farklılık göstermektedir. Çalışanların yaşlarına göre dağılımında 18-25 yaş aralığındaki katılımcıların daha fazla önemli sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu ortaya konmuştur. Önemli sanal kaytarma davranışı katılımcıların mesleki deneyimlerine göre farklılık göstermektedir. En yüksek değer 1-5 yıl aralığında deneyime sahip olan çalışanlara aittir. Önemli sanal kaytarma davranışının medeni durum, eğitim düzeyi ve bölüm açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar göstermediği tespit edilmiştir. Bu çalışma sonuçlarından farklı olarak Kasalak vd.'nin (2015) yaptıkları araştırma sonucu, otel işletmeleri

çalışanlarının bölümleri ile sanal kaytarma eğilimleri arasındaki farkı ortaya koymaktadır.

Lim ve Teo (2005:1090), Mills vd. (2001) yönetimin işyerinde sanal faaliyetlere ilişkin tutumu konusunun çalışanlar arasında belirsizliğe neden olduğunu ifade etmişlerdir. Bu çerçevede işletme yönetiminin net, açık ve kabul edilebilir bir şekilde internet kullanım politikaları geliştirmesi gerekmektedir. Bu durum işletmedeki tüm siber bilgi aktivitelerini ortadan kaldırmasa da, çalışanların işletmenin sanal kaytarmaya karşı olan politikalarını anlamasına yardımcı olacaktır. İşletmenin internet kullanım politikası geliştirmesi, sanal kaytarma faaliyetlerini kontrol altına almada önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Blanchard ve Henle'ye (2008) göre örgütlerin çalışanların ne kadar sanal kaytarma (özellikle önemsiz/küçük siber faaliyetler) davranışı gerçekleştireceği konusunda karar vermesi önem arz etmektedir. Bu durum çalışanların psikolojik ve sosyal açıdan davranışlarına katkı sağlayacaktır. Örneğin, işletmenin bilgisi dâhilinde gerçekleştirilen önemsiz sanal kaytarma davranışları, stres azaltma, iş ve aile yaşamını dengeleme, fikir üretme ve ağ oluşturma konularında çalışanlara yardımcı olacaktır.

Bu araştırmada bazı kısıtlar bulunmaktadır. Araştırma turizm sektöründe faaliyet gösteren beş yıldızlı bir konaklama işletmesinin çalışanları ile sınırlıdır. Bu nedenle araştırmada geniş boyutlu genelleme yapmak zordur. Bundan sonra yapılacak olan araştırmalar turizm sektörünün farklı alanlarında ve daha kapsamlı olarak gerçekleştirilebilir. Aynı zamanda yapılan araştırma çalışanların dâhil oldukları sanal kaytarma davranışını belirlemeye yönelik olarak gerçekleştirilmiştir. Bundan sonraki yapılacak olan araştırmalarda, çalışanların neden farklı sanal kaytarma türlerini tercih ettikleri konusunun işlenmesi önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

Anandarajan, M., Devine, P., & Simmers, C. A. (2004). *A Multidimensional Sealing Approach to Personal Web Usage in the Workplace. In Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management* (pp. 61-79). IGI Global.Edition, Hensey, Information Science Publishing.

Ayazlar, R. A., Sayman, E., & Çınar, M. (2018). Turizm Öğrencilerinin Stajda Sanal Kaytarma Eylemleri. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (3), 24-37.

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

Block, W. (2001). Cyberslacking, Business Ethics and Managerial Economics. *Journal of Business Ethics*, 33(3), 225-231.

Cook, R., Hsu, C., & Marqua, J. (2016). *Konaklama ve Seyahat İşletmeciliği*. (M. Tuna, Çev.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.

Çizmecci E., & Deniz S. (2016). Özel Sağlık Kuruluşlarında İş Dışı Amaçlarla İnternet Kullanımı. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl: 4, Sayı: 32, s. 213-224.

Demir, M., & Tan, M. (2018). İşgörenlerin demografik özellikleri ve sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişki. *Journal of Tourism Theory and Research*, 4(1), 40-56.

Ekinci O., & Yıldırım F. (2018). *Sanal Yaşam Sanal Kaytarma*. Ankara. Gazi Kitabevi.

Fidan, H. (2018). İşyerlerinde Mobil Telefon Kullanım ve Bağımlılık Düzeyleri: Kamu ve Özel Sektör Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 9(2), 431-447.

Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2008). Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet Use During

Work. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(4), 937-958.

Güçdemir, Y. (2012). *Sanal Ortamda İletişim Bir Halkla İlişkiler Perspektifi*. İstanbul: Derin Yayınları.

Güler, H., Şahinkaya, Y., & Şahinkaya, H. (2017). İnternet ve Mobil Teknolojilerin Yaygınlaşması: Fırsatlar ve Sınırlılıklar. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 186-207.

Gürbüz, S. & Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

İnce, M., & Gül, H. (2011). The Relation of Cyber Slacking Behaviors with Various Organizational Outputs: Example of Karamanoğlu Mehmetbey University. *European Journal of Scientific Research*, 52(4), 507-527.

Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (Vol. 5). Ankara, Turkey: Asil Yayın Dağıtım.

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

Kasalak, M. A., Akar, H., & Kasalak, T. F. (2015). Personal Internet Usage of Employees and Cyberslacking Trends in Antalya Hotel Businesses. *International Journal of Business and Management Studies*, CD-ROM. ISSN: 2158-1479 :: 04(02):257–261 (2015).

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

Lim, V. K., & Teo, T. S. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An exploratory Study. *Information Management*, 42(8), 1081-1093.

Mastrangelo, P.M., Everton, W. & Jolton, J.A. (2006). Personal Use of Work Computers:

Distraction Versus Destruction. *CyberPsychology & Behavior*, 9(6):730-741.

Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S., & Clay, J. (2001). Cyberslacking! A Liability Issue for Wired Workplaces. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(5), 34-47.

Örücü, E., & Yıldız, H. (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Academic Review*, 14(1).

Özkalp, E., Aydın, U., & Tekeli, S. (2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgusu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri. *Çimento İşveren Sendikası Dergisi*, 26(2), 18-33.

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

Serttaş, O., & Şimşek, G. (2017). Konaklama İşletmelerinde Siber Aylaklık: Çalışanların Demografik Özellikleri ile Siber Aylaklıkları Üzerine bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 3(1), 20-34.

Sharma, S. (1996). *Applied Multivariate Techniques*. John Wiley & Sons Inc., New York.

Ürek, D., Demir, İ. B., & Uğurluoğlu, Ö. (2017) Sağlık Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışlarının İncelenmesi: Bir Üniversite Hastanesi Örneği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 135-148.