



# Kesit Akademi Dergisi

The Journal of Kesit Academy

ISSN: 2149 - 9225

Yıl: 4, Sayı:17, Aralık 2018, s. 20-37

**Doç. Dr. Cihan SEÇİLMİŞ**

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği, cihansecilmis@gmail.com

**Barış YILMAZ**

## SEYAHAT ACENTESİ ÇALIŞANLARININ SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARI VE İŞ MOTİVASYONU ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

### Özet

Bu çalışmanın amacı; Eskişehir’de faaliyet gösteren seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kayıtarma davranışlarının, iş motivasyonlarına etkilerini belirlemektir. Çalışmada sanal kayıtarma tek boyut olarak iş motivasyonu ise; yönetim tarzı, ücret ve ödüllendirme, güvenlik, takım çalışması ve kendini geliştirme alt boyutlarıyla değerlendirilmiştir. Çalışmanın evrenini Eskişehir’de faaliyet gösteren seyahat acenteleri çalışanlarının tamamı oluşturmaktadır. Evreninin tamamına ulaşmanın mümkün olmasından dolayı tam sayım yapılmıştır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Seyahat acentelerin bünyesindeki 205 çalışana anket bırakılmış, toplanan anketlerden 196 tanesi uygun bulunarak değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmanın verileri güvenilirlik analizi, t testi , varyans analizi ve korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgulara göre, seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kayıtarma davranışları ile iş motivasyonunun alt boyutları olan ücret ve değerlendirme ile kendini geliştirme boyutu arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sanal Kaytarma, İş motivasyonu, Seyahat acentası, İnternet

## INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN TRAVEL AGENCIES EMPLOYEE'S CYBERLOAFING BEHAVIORS AND WORK MOTIVATION

### Abstract

The purpose of this study is to determine the relationship between cyberloafing behaviors and job motivation of the travel agencies employee's in Eskişehir. In the study, cyberloafing is considered as one dimension and work motivation is evaluated by management style, salary and rewarding, security, team work and self-development sub-dimensions. The universe of the study consists of all the employees of travel agencies operating in Eskişehir. All employees in the universe have been reached. Data were collected by questionnaire with 205 employees at the travel agencies and 196 of them which were found to be appropriate for the study was submitted to statistical analysis for reliability analysis, t test, factor analysis and correlation analysis. According to the finding of this study, there is significant and positive relationship between cyberloafing behavior of travel agencies employees and salary and rewarding and self-development as sub-dimension of job motivation.

**Keywords:** Cyberloafing, Job Motivation, Travel Agency, Internet

### 1. Giriş

Turizm sektörü küreselleşen dünya ile birlikte hızla gelişerek büyümektedir. Turizm sektörünün içerisinde yer alan işletmeler arasında önemli bir konuma sahip olan seyahat acentelerinin sayısı gün geçtikçe artmakta ve faaliyetleri çeşitlenmektedir. Seyahat acentelerinin faaliyetlerini gerçekleştirebilmeleri için sürekli gelişen teknolojik altyapı yatırımlarını yapmaları, pazardaki gelişmeleri takip etmeleri, rakip analizlerini, yeni ürün ve hizmetleri, müşterilerin istek ve ihtiyaçlarını eksiksiz takip etmeleri ve gerekli olan donanımları bünyelerine katmaları gerekmektedir. Rekabetin çok yoğun olduğu turizm sektöründe, yeni gelişmeleri takip edemeyerek gelişmeleri bünyesine katamayan seyahat acenteleri yok olmaya mahkumdur. Bu noktada seyahat acentelerinin sahip olduğu en önemli kaynaklardan birisi olan insan faktörü öne çıkmaktadır. Acenteler rekabet ortamı içerisinde hem kendi konumlarını korumak hem de konumlarını geliştirerek ileriye taşımak için nitelikli insan gücüne ihtiyaç duymaktadır. Nitelikli çalışanları istihdam eden acenteler, çalışanlarından maksimum verimlilik elde etmek için onların iş motivasyonlarını en yüksek düzeyde tutmak zorundadır. Günümüz koşullarında insanların hayatında önemli bir yer tutan internetin, iş hayatının da vazgeçilmez bir parçası olması, iş yerinde internet bağlantısı olmadan işlerin yürütülmemesine neden olmaktadır. Bu kapsamda değerlendirildiğinde seyahat acentesi çalışanlarının iş yerinde internet kullanımları sonucu ortaya çıkan sanal kaytarma davranışları ile iş motivasyonu ilişkisi araştırılmıştır.

### 2. Sanal Kaytarma

Teknolojinin gelişmesi dünya genelinde insanların hayatlarını önemli ölçüde değiştirerek birçok yeniliği ortaya çıkarmıştır. Bilgisayarın kısa süre içerisinde hızlı bir şekilde gelişmesi, internet kullanımının gelişerek yaygınlaşması, elektronik ticaret alanındaki önemli gelişmeler ve düzenlemeler işletmeler ve bu işletmelerde çalışanlar üzerinde çok önemli ve farklı etkiler yaratmıştır.

İş yerinde internet kullanımının iletişimi kolaylaştırması, gereksiz işlemleri azaltması veya ortadan kaldırmasıyla çalışanlar üzerindeki iş yükünün hafiflemesi, yapılan işlerin çok büyük bir bölümünün internet bağlantısı gerektirmesi gibi nedenlerden dolayı işyerlerinde internet bağlantısının sağlanması zorunlu hale gelmiştir. Günümüzde çok sayıda işletmenin internet bağlantısı olmadan temel faaliyetlerini bile gerçekleştiremedikleri bilinmektedir. Bu yüzden teknolojik aletlerin ve internet kullanımının son derece önemli yer tuttuğu günümüz koşullarında internet bağlantısı ve teknolojik alt yapı yatırımları işletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmeleri için temel yatırımları oluşturmaktadır. İş yerlerinde internet kullanımının bu derecede önem kazanması ve yaygınlaşması, çalışanların iş yerinde interneti iletişim, iş yükünü hafifletme, işlerin takibini sağlama gibi temel faaliyetlerini gerçekleştirmek için kullanmanın yanında boş zamanlarını değerlendirme, internet sitelerinde vakit geçirme, kişisel işlerini halletme gibi iş dışı bazı davranışları da ortaya çıkarmaktadır. Teknolojik gelişmelerin etkisi, internet bağlantılarının yaygınlaşması ve iş yerinde kişisel bilgisayar kullanımının artmasıyla çalışanlarda üretim sapkınlığı veya sanal sapkınlık davranışı gibi yeni davranış türleri ortaya çıkmaya başlamıştır. Çalışma saatleri içerisinde iş yerinin imkanlarını kullanarak gerçekleştirilen bu davranışlar sanal kaytarma kavramını ortaya çıkarmıştır.

Sanal kaytarma en basit ifade ile, çalışanların mesai saatleri içerisinde bilgisayarları ve interneti kişisel amaçlarla kullanımınıdır. Yani mesai saatleri içerisinde iş yerinin çalışanlarına iş amaçlı sunduğu bilgisayarları ve internet erişimini, çalışanların iş ile ilgili olmayan kişisel amaçlarla kullanmaları ve bu eylemleri isteyerek gerçekleştirmelerini ifade etmektedir (Lim, 2002). Bir diğer tanıma göre sanal kaytarma, çalışanların iş yerinde teknolojik imkanlardan faydalanılarak iş amaçlı kullanıma sunulmuş iş yeri internetini suistimal ederek çalışma saatleri içerisinde şahsi e-postalarını kontrol etmesi, iş ile ilgili olmayan internet sitelerinde dolaşması eylemleridir. Teknolojik gelişmelerin insanlara sunduğu yeniliklerle birlikte sanal kaytarma davranışı sadece iş yeri olanakları ile değil kişisel internet erişimine imkân veren bütün teknolojik aletlerle yapılan davranışları da içermektedir (Kaplan ve Öğüt, 2012:4).

### **2.1. Sanal Kaytarma Türleri ve Nedenleri**

Lim (2002) sanal kaytarma etkinliklerini web aktiviteleri ve e-posta aktiviteleri olmak üzere iki temel grup halinde sınıflandırmıştır. Web aktiviteleri; haber sitelerinde dolaşma ve internet üzerinden alışveriş yapmayı içerirken, e-posta okuma, gönderme-alma, kontrol etme gibi faaliyetleri de e-posta aktiviteleri sınıflandırması içerisinde değerlendirmiştir. Lim, sanal kaytarmayı çalışanların mesai saatleri içerisinde interneti ve bilgisayarı kişisel amaçlı kullanması olarak tanımlamasına rağmen bu tanıma uyan ancak sınıflandırmada yer almayan bazı aktiviteler de bulunmaktadır. İnternet üzerinden veri indirme, oyun oynama, sohbet odalarına katılma gibi iş dışı aktiviteler sınıflandırmada yer almamaktadır. Bu nedenle bu konu ile ilgili

olarak daha sonradan yapılmış olan çalışmalarda, araştırmacılar çok sayıda farklı sınıflandırmalar yapmışlardır. Sanal kaytarma türleri ile ilgili çalışmalar incelendiğinde en detaylı olarak yapılan sınıflandırma Blanchard ve Henle (2008) tarafından yapılan çalışma olarak dikkat çekmektedir. Blanchard ve Henle (2008) sanal kaytarma faaliyetlerini önemsiz (minör) ve ciddi (serious) sanal kaytarma faaliyetleri olarak iki boyutta incelemişlerdir. Önemsiz sanal kaytarma; iş ile ilgili olmayan e-postaları kontrol etmek, e-posta alışverişinde bulunmak, internet üzerinde faaliyet gösteren alışveriş sitelerinde gezinmek ve bu sitelerden alışveriş yapmak, haber ve spor sitelerini takip etmek, banka veya finans sayfalarını ziyaret etmek gibi faaliyetleri içermektedir. Ciddi sanal kaytarma faaliyetleri ise; internet üzerinden bahis ve kumar oynamak ya da bu içeriği sahip siteleri ziyaret etmek, müzik indirmek, sohbet odalarına katılmak, oyun oynamak ve cinsel içerikli yetişkin sitelerine girmeyi kapsamaktadır (Blanchard ve Henle, 2008:1067-1084).

Sanal kaytarma davranışlarını neden olan etkenler daha önceden yapılan araştırmalar doğrultusunda örgütsel etkenler, iş veya görev ile ilgili etkenler ve kişisel etkenler olmak üzere üç farklı şekilde gruplandırılmıştır (Doorn, 2001:9).

Sanal kaytarma davranışlarını etkileyen unsurların en başında gelen örgütsel etkenler; örgütsel politikalar, kişisel internet kullanımındaki kesinlik, örgütsel özellikler ve çalışma grubu normları olmak üzere açıklanmaktadır. İş veya görev ile ilgili olarak sanal kaytarma faaliyetlerini etkileyen faktörler iş ile ilgili talepler ve kaynaklar, iş yükü ve iş ile özel hayatın birbirine karışması olarak incelenmektedir. Sanal kaytarma faaliyetlerinin oluşmasında önemli rol oynayan kişisel etkenler ise; kişisel özellikler, kişisel ahlaki normlar, psikolojik bağımlılık, psikolojik direnç, tükenmişlik, iş yerinde can sıkıntısı, görev süresi ve görev pozisyonudur (Polzer-Debruyne, 2008; Akça, 2013; Henle ve Blanchard, 2008; Doorn, 2011; Greenbery ve Scott, 1996; Darley, 2001).

## **2.2. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Fırsatlar ve Tehditler**

Araştırmacılar arasında sanal kaytarma ile ilgili olarak genel anlamda iki farklı görüş vardır. Bunlardan birincisi sanal kaytarmanın işletmeler açısından zararlı ve verimlilik kayıplarına neden olduğu, ikincisi de sanal kaytarma ile elde edilen eşsiz öğrenme koşullarının olduğudur (Örücü ve Yıldız, 2014).

Mills vd. (2001) yaptıkları çalışmada sanal kaytarmanın işletmeler açısından genel olarak üç farklı sorun oluşturduğunu ortaya koymuşlardır. Bu sorunlar şirket kaynaklarının kapsamlı kullanımı, üretim ve finansal kayıplar ve yasal sorumluluklar olarak ifade edilmiştir. İşverenler genel olarak çalışanlarının mesai saatleri içerisinde e-postalarını kontrol etmeleri ve online alışveriş yapmaları gibi internet faaliyetlerine belirli bir oranda müsaade etmektedirler. Bunun dışındaki iş dışı internet kullanımı ise üretim kayıplarına neden olmaktadır. Bu türdeki üretim kayıplarına neden olan davranışlar sergileyen çalışanlar bu davranışlarını saklamaya çalışmaktadırlar (Mills vd. ,2001).

Jia (2008) yaptığı çalışmada, internetin 21. yüzyılda çalışma hayatına büyük katkı sunan bir araç olmasına rağmen, çalışanların boş vakit geçirme ve mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan

faaliyetlerde bulunmasına da yeni bir araç olduğunu ifade etmiştir. Ayrıca sanal kaytarmanın çalışanların verimliliğini %40'a kadar düşürebildiğini ifade etmiştir (Jia, 2008).

Sanal kaytarmanın yönetilmesi zor, görünmeyen ve büyük ölçüde kayıplara neden olabileceği düşünülmektedir. İş etkinliğinin azalması, verimliliğin düşmesi, bant genişliğinin tıkanması, casus yazılımlar gibi risk içeren oluşumlara maruz kalma gibi olumsuz etkenler bu kayıplara örnek verilebilir (Chun ve Yaping, 2010).

Blanger ve Slyke (2002) tarafından yapılan çalışmada sanal kaytarmanın olumlu etkileri vurgulanmıştır. Bu doğrultuda sanal kaytarmanın yeni bilgilerin öğrenilmesi, mevcut bilgilerin geliştirilmesi ya da bilginin daha doğru öğrenilmesine imkân sağladığı belirtilmiştir. Sanal kaytarma faaliyetleri, çalışanların bastırılmış ya da engellenmiş yaratıcı yönlerini ortaya çıkarmada aracılık edebilir (Ovarec, 2002:60-63).

### **3. İş Motivasyonu**

Motivasyon insanın içinden ve dışından kaynaklanarak, işe yönelik davranışını başlatan, bu davranışın yoğunluğunu, yönünü ve sürdürülmesini belirleyen enerjik güçlerdir (Pinder, 1998:11). Jones'a (2005) göre teknolojik gelişmeler, yenilikler, küreselleşme, demografik değişimler, bilgi birikimindeki artış ve rekabetin yoğunlaşması gibi durumlar, işletmeler ve çalışanlar üzerinde baskılar oluşturmaktadır. İşletmeler sürekli değişen koşullar ve artan rekabet baskısı karşısında ürünlerini, hizmetlerini, sistemlerini ve süreçlerini sürekli olarak geliştirmek ve yenilemek zorunda kalmaktadır (akt. Ay, 2015). Bu süreçte çalışanların işlerine motive olmaları büyük önem kazanmaktadır. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren kurumların, sürdürülebilir bir rekabet ortamını yakalayabilmeleri için çalışanlarını farklı bir konumda değerlendirmeleri gerekmektedir. Her ne kadar her gün değişen koşullar altında meydana gelen gelişmeler takip edilip, işletmenin üretim süreçlerine dahil edilse de hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için müşterilerle birebir iletişim kurlmaları ve hizmet sürecinin başarılı bir sonuca ulaşması için çalışanların önemi çok büyüktür. Bu noktada çalışanların işlerini başarılı bir şekilde yapabilmeleri ve bu başarılarını sürdürebilmeleri için motivasyon kavramı ön plana çıkmaktadır. İşletmelerin belirledikleri amaç ve hedefler doğrultusunda ilerlerken, iyi motive olmuş iş görenlerle çalışmaları, onları sonuca ulaştırmada çok büyük fayda sağlayacaktır. Tam tersi durumda ise işletmeler her ne kadar üretim sürecinin tüm fonksiyonlarında başarılı olsalar da iyi motive edilmemiş personellerle başarılı sonuçlara ulaşmaları ve bunu sürdürülebilir hale getirmeleri mümkün olmamaktadır.

#### **3.1. Motivasyon Türleri**

##### **3.1.2. İçsel Motivasyon Türleri**

İçsel motivasyon kaynakları, doğrudan yapılan işin içeriğinden oluşan, işin doğasıyla ilgili durumlardır. İşin ilgi çekici olması, işte bağımsızlık, yapılan işin çalışanlar için önemi, sorumluluk, işin çeşitliliği, işe katılım, yaratıcılık, çalışanların kişisel yeteneklerini ve becerilerini kullanma fırsatı gibi faktörler içsel motivasyonu oluşturmaktadır (Mottaz, 1985:366). Özellikle yaratıcılık gerektiren işlerde, yapılan işin başarılı sonuçlara ulaşması için içsel motivasyon çok önemlidir.

Bunun yanı sıra içsel motivasyon faktörlerini gözlemlemek ve değiştirmek zordur, sonuçları belirsizdir (Osterloh ve Frey, 2000:540).

### **3.1.3. Dışsal Motivasyon Türleri**

Dışsal motivasyon, bireylerin ihtiyaçlarının dolaylı yollarla giderilmesini ve çevresinden gelen etkileri içerir. Yapılan görev asıl faaliyetlerin dışında ücret, ikramiye, terfi, itibar, takdir gibi ödülleri almak için yapılıyorsa, bu durum dışsal motivasyon kavramı ile açıklanır (Murphy ve Alexander, 2000:28; Ersarı ve Naktiyok, 2012:84). Dışsal motivasyon araçları, sosyal motivasyon araçları ve örgütsel motivasyon araçları olmak üzere iki boyuttan oluşur. Sosyal motivasyon boyutu, insan ilişkileri temelinde değerlendirilir. Arkadaşlık, yardımseverlik, kişilerarası ilişki, çalışma arkadaşlarının ve yöneticilerin desteği gibi faktörler sosyal motivasyon boyutunu oluşturur. Örgütsel boyut ise çalışanların iş performanslarını arttırmak için, örgüt tarafından sağlanan olanaklar ve sunulan fırsatları içerir. Çalışma ortamının fiziksel koşulları, kaynakların yeterliliği, ücret, terfi olanağı, iş güvencesi, ücret dışında sağlanan ek faydalar gibi faktörler örgütsel boyutu oluşturmaktadır (Mottaz, 1985:366).

## **4. Araştırmanın Amacı, Yöntemi ve Veri Toplama Teknikleri**

Çalışmanın amacı, seyahat acentelerinde çalışan iş görenlerin ortaya koyduğu sanal kaytarma davranışlarını ile iş motivasyonu arasındaki ilişkilerin incelenmesi ve elde edilen bulgular doğrultusunda yorumlanması olarak belirlenmiştir. Çalışmanın evrenini Eskişehir’de bulunan Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği’ne bağlı A, B ve C grubu seyahat acentelerinde çalışan iş görenler oluşturmaktadır. Eskişehir TÜRSAB Bölge Yürütme Kurulu ve Seyahat Acenteleri ile görüşülerek toplam çalışan sayısının 205 kişi olduğu belirlenmiştir. Araştırmanın ana kütlelerini oluşturan 205 çalışanın ulaşılabilir olduğu ve maliyet açısından bir dezavantaj oluşturmadığı belirlenmiştir. Bu doğrultuda araştırma evreninin tamamının ulaşılabilir olması nedeniyle tam sayım yapılmıştır. Mart ve Nisan (2018) aylarında Eskişehir’de bulunan seyahat acentelerinde çalışan 205 kişiye anket formu dağıtılmış, toplanan anketlerden 196 tanesi değerlendirmeye uygun bulunmuştur. Çalışanların sanal kaytarma davranışlarının ölçülmesi için Özücü ve Yıldız’ın (2014) çalışmalarında kullanmış oldukları “Sanal Kaytarma Ölçeği” (Cronbach’s Alpha değeri 0,888) kullanılmıştır. Çalışanların iş motivasyonlarını ölçmeye ilişkin Özgür (2006) tarafından hazırlanan ve toplam 20 sorudan oluşan motivasyon ölçeği (Cronbach’s Alpha değeri 0,955) kullanılmıştır. Motivasyon ölçeği “yönetim tarzı”, “kendini geliştirme”, “ücret ve ödüllendirme”, “güvenlik” ve “takım çalışması” olmak üzere beş alt boyuttan oluşmaktadır.

**H<sub>1</sub>:** Seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ve iş motivasyonları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1a</sub>:** Seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile yönetim tarzı boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1b</sub>:** Seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile ücret ve ödüllendirme boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1c</sub>:** Seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile güvenlik boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1a</sub>:** Seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile takım çalışması boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>1e</sub>:** Seyahat acenteleri çalışanlarının sanal kaytarma davranışları ile kendini geliştirme boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

## 5. Bulgular

### 5.1. Katılımcıların Kişisel Özelliklerine İlişkin Bulgular

**Tablo 1.** Katılımcıların Kişisel Değişkenlere Göre Dağılımları

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)	Yaş	Sayı	Yüzde
Kadın	101	51,5	20'den küçük	6	3,0
Erkek	95	48,5	20 – 29 yaş arası	94	48,0
<b>Toplam</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	30 – 39 yaş arası	59	30,1
Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)	40 – 49 yaş arası	30	15,3
Evli	75	38,3	50 yaş ve üzeri	7	3,6
Bekar	121	61,7	<b>Toplam</b>	<b>196</b>	<b>100</b>
<b>Toplam</b>	<b>196</b>	<b>100</b>			
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde (%)	Deneyim	Sayı	Yüzde
İlköğretim Mezunu	4	2,0	1 yıldan az	66	33,7
Lise Mezunu	46	23,5	1 – 5 yıl arası	88	44,9
Ön lisans Mezunu	38	19,4	6 – 10 yıl arası	25	12,7
Lisans Mezunu	91	46,4	11 – 15 yıl arası	10	5,1
Lisansüstü Mezunu	17	8,7	16 yıl ve üstü	7	3,6
<b>Toplam</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>196</b>	<b>100</b>

Tablo 1'de yer alan bulgular incelendiğinde, araştırmaya katılanların 101'inin kadınlardan (%51,5), 95'inin de erkeklerden (%48,5) oluştuğu görülmüştür. Bu kapsamda verilerin dengeli dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür. Eğitim durumlarına bakıldığında araştırmaya katılan 4 kişinin ilköğretim mezunu olduğu (%2,0), 46 kişinin lise mezunu olduğu (%23,5), 38 kişinin ön lisans mezunu olduğu (%19,4), 91 kişinin lisans mezunu olduğu (%46,4), 17 kişinin lisansüstü mezunu olduğu (%8,7) belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre araştırmaya katılan çalışanların büyük bölümünün ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunlardan oluştuğu görülmektedir. Bu doğrultuda Eskişehir'de faaliyet gösteren seyahat acentelerinde çalışanların eğitim düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşmak mümkündür.

Araştırmaya katılanlar yaş değişkeni üzerinden incelendiğinde ise, 6 kişinin 20 yaşından küçük olduğu (%3,0), 94 kişinin 20 ile 29 yaş aralığında olduğu (%48,0), 59 kişinin 30 ile 39 yaş arasında olduğu (%30,1), 30 kişinin 40 ile 49 yaş arasında olduğu (%15,3) ve 7 kişinin de 50 yaş ve

üzerinde olduğu (%3,6) görülmüştür. Katılımcıların yaş ortalamaları dikkate alındığında çoğunluğun gençlerden oluştuğu söylenebilir. Ülkemizdeki genç nüfus oranının fazla olmasıyla birlikte Eskişehir özelinde de aynı düzeyde genç nüfus oranının yüksek olduğu görülmektedir. Özellikle Eskişehir’de bulunan iki devlet üniversitesi birlikte şehrin öğrenci kenti haline gelmesi genç nüfusun daha fazla yoğunlaşmasına neden olmaktadır. Üniversite eğitimini tamamlamak için Eskişehir’e gelen öğrenciler eğitimleri bittiğinde Eskişehir’den ayrılmak istememekte ve hayatlarına bu şehirde devam etmek istemektedirler. Bu doğrultuda yeni mezun öğrencilerin çalışma hayatlarına başlamalarıyla birlikte şehrin iş gücü gençleşmektedir. Araştırmaya katılan çalışanların büyük bir bölümünün yaş ortalamalarının düşük olması ve aynı zamanda eğitim düzeylerinin yüksek olması bu durumu desteklemektedir. Yapılan analiz sonucunda, ankete katılanlardan 75 kişinin evli (%38,3) ve 121 kişinin ise bekâr (%61,7) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun bekar olması, araştırmaya katılan çalışanların büyük oranda genç nüfustan oluşması ile bağlantılı olarak değerlendirilebilir.

Katılımcıların çalıştıkları işyerlerindeki deneyimlerine bakıldığında %33,7’sinin 1 yıldan az süredir aynı iş yerinde çalıştığı (66 kişi), %44,9’unun 1 – 5 yıl arasında aynı iş yerinde çalıştığı (88 kişi), %12,7’inin 6 – 10 yıl arasında aynı iş yerinde çalıştığı (25 kişi), %5,1’inin 11 – 15 yıl arasında aynı iş yerinde çalıştığı (10 kişi) ve %3,6’sının 16 yıl ve üzerinde aynı iş yerinde çalıştığı (7 kişi) görülmektedir. Bu veriler doğrultusunda çalışanların mevcut işyerlerindeki iş deneyimleri incelendiğinde 1 yıldan az ve 1 – 5 yıl arasında görev süresine sahip olanların çoğunlukta olduğu görülmektedir. Bu durumu turizm sektörünün en büyük sorunlarından biri olan iş gücü devir hızının yüksek olması ve Eskişehir’de faaliyet gösteren seyahat acenteleri için de aynı durumun geçerli olduğu şeklinde yorumlamak mümkündür.

## **5.2. Açıklayıcı Faktör Analizi**

Açıklayıcı faktör analizi çalışmalarına başlamadan önce toplanan verilerin açıklayıcı faktör analizine uygun olup olmadığına araştırmak amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett’s testleri bulguları incelenmiş olup (KMO: 0,898- Bartlett’s: 0,00 ve  $p < 0,01$ ) iki değerinde faktör analizine uygun olduğu saptanmıştır. Bartlett Sphericity testi sonuçları incelendiğinde hesaplanan  $\chi^2$  değeri ise 6877,45 ( $p < 0,01$ ) olarak bulunmuştur. Bu sonuç, verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini ve faktör analizi için uygunluğunu göstermektedir (Çokluk vd., 2010). Araştırmada ölçeği boyutlandırma yöntemi olarak temel bileşenler analizi ve açıklık sağlama bakımından temel değişkenleri belirlemek için dik döndürme yöntemi (varimax rotation) tekniği kullanılmıştır. Araştırmada her bir madde için faktör yük değeri alt kesme noktası, 0.50 olarak belirlenmiştir. AFA’da bir maddenin ölçekte yer alıp almamasına, maddenin birden fazla faktörde, faktör yükleri arasında en az .10 düzeyinde fark olması koşulunu sağlaması gerekmektedir (Büyüköztürk, 2011). Buradan hareketle, sanal kaytarma, iş motivasyonu ve iş tatmini ile ilgili ölçeklere ayrı ayrı açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır.



**Tablo 2.** Sanal Kaytarma Davranışına Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

	Faktör	Açıklanan	Güveni-	Özdeğer
<b>Önemsiz Sanal Kaytarma</b>				
İnternet üzerinden haber sitelerini ziyaret ederim.	0,815	40,649	0,850	4,878
İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yaparım	0,730			
Sosyal içerikli ağlara katılırım.	0,719			
İş dışı genel amaçlı internet sitelerini ziyaret ede-	0,643			
İş dışı haberleşme için e-posta alışverişi yaparım ve	0,616			
İnternet üzerinden eğlence amaçlı video seyrede-	0,611			
İş yerinde internet üzerinde oluşmuş sanal toplu-	0,596			
İş yerinde blogları okurum.	0,558			
<b>Önemli Sanal Kaytarma</b>				
Eğlence amaçlı ya da boş zaman doldurmak için	0,843			
İnternet üzerinden iş arama sitelerini ziyaret ede-	0,685	11,705	0,737	1,405
İnternet üzerinden film, müzik, video ve doküman	0,674			
Kişisel web sayfamla ilgilenirim.	0,647			
Toplam Açıklanan Varyans				52,353

Tablo 2’de sanal kaytarma davranışına yönelik açıklayıcı faktör analizi bulguları yer almaktadır. Buna göre sanal kaytarmanın iki adet alt boyutu bulunmaktadır. İlgili alt boyutlar alan yazına uygun olarak “önemsiz sanal kaytarma” ve “önemli sanal kaytarma” şeklinde adlandırılmıştır. Faktör analizi aşamasında ölçekte yer alan 13. ifade her iki faktöre de yük bindirdiğinden dolayı analizden çıkarılmıştır.

**Tablo 3.** İş Motivasyonu Algısına Yönelik Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

İFADELER	Faktör	Açıklanan	Güveni-	Özdeğer
	Yükü	Varvans	lirlik	
<b>Yönetim Tarzı</b>				
Yönetim çalışanlara esit fırsatlar tanıyor.	0,767	23,154	0,911	10,334
Yönetim biçimi çalışanların ellerinden gelenin en iyisini yapmaya teşvik ediyor.	0,738			
Çalışanlar işi etkileyen kararlara yeterince katılır.	0,683			
Çalışanlar işini iyi yapmak için yeterince yetkiye sahiptir.	0,678			
Yöneticiler, çalışanların yeteneklerini geliştirmelerine yardım ederler.	0,658			
Çalışanlara verilen hizmet içi eğitimler işi daha iyi yapmalarına yardımcı olur.	0,637			
<b>Ücret ve Ödüllendirme</b>				
Yüksek performans sonucunda çalışanlar para vb. maddi konularda ödüllendirilirler.	0,852	17,095	0,914	1,074
Ödüllendirme kişiye göre değil, işe göre yapılır ve çalışan beklediğini alır.	0,767			

## Seyahat Acentesi Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları ve İş Motivasyonu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi

Çalışanlar yaptıkları iş karşılığında adil olacak bir ücretle ücretlendirilirler.	0,649			
Çalışanların fikirlerine değer verilir ve yapılan iyi işler için çalışanlar onurlandırılır.	0,591			
<b>Güvenlik</b>				
Çalışanların sağlık, kaza vb. konularda sıkıntılarını giderecek bir sistem mevcuttur.	0,804	13,898	0,822	0,983
Çalışanların iş güvencesi konusunda bir sıkıntısı yoktur.	0,748			
Fiziksel koşullar çalışmayı olumlu yönde etkileyecek şekilde ayarlanmıştır.	0,557			
<b>Takım Çalışması</b>				
Çalışanlar kendi bölümünde birlikte çalıştığı insanlarla iş birliği yaparlar.	0,819	13,453	0,834	0,804
Çalışanlar arasında iyi bir iletişim olduğunu düşünüyorum.	0,808			
Çalışanlara güven duyulmaktadır.	0,553			
<b>Kendini Geliştirme</b>				
Yapılan toplantılarda çalışanlara söz hakkı tanınır, fikirler ifade edilir.	0,798	9,527	0,778	0,688
Yöneticiler, çalışanların vereceği yeni fikirleri dikkate alıp, değerlendirir.	0,610			
<b>Toplam Açıklanan Varyans</b>				77,127

Tablo 3’de katılımcıların iş motivasyonu algılarına yönelik açıklayıcı faktör analizi bulguları yer almaktadır. Buna göre iş motivasyonunun beş alt boyutu bulunmaktadır. İlgili alt boyutlar alanyazına uygun olarak “yönetim tarzı”, “kendini geliştirme”, “ücret ve ödüllendirme”, “güvenlik” ve “takım çalışması” şeklinde adlandırılmıştır. Faktör analizi aşamasında ölçekte yer alan 19. ve 20. ifadelerin faktör yükleri 0,50’den düşük çıktığı için ölçekten çıkarılmıştır.

### 5.3.Sanal Kaytarmaya Yönelik Bulgular

#### 5.3.1.T Testi Bulguları

Araştırma kapsamında, katılımcıların cinsiyet ve medeni durum değişkeni ile sanal kaytarma, davranışları arasındaki anlamlı farklılıkların belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmasına karar verilmiştir.

**Tablo 4.** Cinsiyet ve Medeni Durum Değişkeni ve Sanal Kaytarmaya Yönelik T Testi Bulguları

Değişken	Cinsiyet	Ortalama	Std. Sapma	t	SD	P
Sanal Kaytarma	Erkek	3,1490	0,77736	1,87	1,024	0,002
	Kadın	2,7784	0,86970			
Değişken	M. Durum	Ortalama	Std. Sapma	t	SD	P
Sanal Kaytarma	Evli	3,1026	0,82871	2,3	0,137	0,062
	Bekar	2,8684	0,86085			

Yapılan bağımsız örneklem t testi bulgularına göre, sanal kaytarma ve cinsiyet arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Buna göre erkek çalışanlar (3,1490) kadın çalışanlara (2,7784) göre daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunmaktadır. Bağımsız örneklem t testi bulgularına göre sanal kaytarma medeni durum değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ).

### 5.3.2. Varyans Analizi Bulguları

Araştırma kapsamında, katılımcıların eğitim, yaş ve iş deneyimi değişkenleri ile sanal kaytarma davranışları arasındaki anlamlı farklılıkların belirlenmesi amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmasına karar verilmiştir.

**Tablo 5.** Sanal Kaytarma ve Kişisel Değişkenlere Yönelik Varyans Analizi Bulguları

Değişken	Eğitim Durumu	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Sanal Kaytarma	İlköğretim	2,6346	0,35737	0,385	0,819
	Lise	2,8595	0,83785		
	Ön lisans	3,0040	0,87193		
	Lisans	2,9873	0,85383		
	Lisansüstü	3,0407	0,98213		
	Yaş	Ortalama	Std. Sapma	F	P
	20'den Küçük	2,6410	0,94420	0,440	0,780
	20- 29	2,9615	0,89457		
	30- 39	2,9400	0,84363		
	40- 49	3,0846	0,87783		
	50 ve Üzeri	2,7912	0,39900		
	İş Deneyimi	Ortalama	Std. Sapma	F	P
	1 Yıldan Az	2,7634	0,83432	2,603	0,037
	1 – 5 Yıl	3,0035	0,85427		
6 – 10 Yıl	3,1938	0,79574			
11 – 15 Yıl	3,4692	0,62540			
16 Yıl ve Üzeri	2,6484	1,11636			

Tablo 5'de yer alan varyans analizi bulgularına göre, katılımcıların sanal kaytarma davranışları eğitim durumlarına değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ). Diğer yandan katılımcıların sanal kaytarma davranışları yaş değişkenine göre anlamlı farklılık göstermemektedir ( $p<0,05$ ). Varyans analizi bulgularına göre, katılımcıların sanal kaytarma davranışları iş görenlerin çalıştıkları işletmedeki iş deneyimlerine göre anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi değişkenlerden kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla Tukey testi bulguları incelenmiştir. Buna göre, anlamlı farklılık mevcut iş yerlerinde, 11 – 15 yıl iş deneyimine sahip olan çalışanlarla 1 yıldan az iş deneyimine sahip olan çalışanlardan kaynaklanmaktadır.

## 5.4. İş Motivasyonuna Yönelik Bulgular

### 5.4.1. T Testi Bulguları

Araştırma kapsamında, katılımcıların cinsiyet ve medeni durum değişkeni ile iş motivasyonu alguları arasındaki anlamlı farklılıkların belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmasına karar verilmiştir.

Bu bölümde iş motivasyonunun alt boyutları olan yönetim tarzı, ücretlendirme ve ödül, güvenlik, takım çalışması ve kendini geliştirme ile cinsiyet, medeni durum t testi ve eğitim, yaş, iş deneyimi varyans analizi bulguları tablolaştırılarak yorumlanmıştır.

**Tablo 6.** Cinsiyet ve Medeni Durum Değişkenleri ile İş Motivasyonun Alt Boyutlarına Yönelik T Testi Bulguları

Alt Boyut	Cinsiyet	Ortalama	Std. Sapma	t	SD	P
Yönetim Tarzı	Erkek	3,7667	0,97771	2,14	0,253	0,318
	Kadın	3,6238	1,01644			
Ücretlendirme ve Ödül	Erkek	3,7026	1,03483	-1,49	0,584	0,002
	Kadın	3,2178	1,07974			
Güvenlik	Erkek	3,9614	0,98555	1,17	0,704	0,404
	Kadın	3,8383	1,06835			
Takım Çalışması	Erkek	3,9404	1,02219	2,56	0,144	0,577
	Kadın	3,8614	0,95716			
Kendini Geliştirme	Erkek	2,3579	1,05100	3,77	0,294	0,400
	Kadın	2,2277	1,10572			
	Medeni	Ortalama	Std. Sapma	t	SD	P
Yönetim Tarzı	Evli	3,7711	0,87798	2,48	5,453	0,390
	Bekar	3,6446	1,06609			
Ücretlendirme ve Ödül	Evli	3,5867	1,03771	1,61	0,753	0,174
	Bekar	3,3698	1,10637			
Güvenlik	Evli	4,0844	0,81113	3,68	14,982	0,045
	Bekar	3,7824	1,13015			
Takım Çalışması	Evli	4,0533	0,86306	-2,20	6,556	0,086
	Bekar	3,8044	1,04940			
Kendini Geliştirme	Evli	2,4933	1,11347	0,88	0,609	0,038
	Bekar	2,1653	1,04161			

Tablo 6'da yer alan bağımsız örneklem t testi bulgularına göre katılımcıların iş motivasyonunun alt boyutlarından biri olan ücret ve ödüllendirme algıları ile cinsiyet değişkeni arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna göre erkek çalışanların ücret ve ödüllendirme algıları (3,7026), kadın çalışanlara göre (3,2178) daha fazladır.

Medeni durumla ilgili t testi bulgularına göre katılımcıların güvenlik algıları ve kendilerini geliştirme algıları ile medeni durumları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna göre evli olan çalışanların (4,0844) güvenlik algıları, bekar olan çalışanlara (3,7824) göre daha yüksektir. Ayrıca evli olan çalışanların kendilerini geliştirme algıları (2,4933), bekar çalışanlara göre (2,1653) daha fazladır.

#### 5.4.2. Varyans Analizi Bulguları

Araştırma kapsamında, katılımcıların eğitim, yaş ve iş deneyimi değişkenleri ile sanal kaytarma, iş motivasyonu ve iş tatmini algıları arasındaki anlamlı farklılıkların belirlenmesi amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmasına karar verilmiştir.

**Tablo 7.** İş Motivasyonun Alt Boyutları ve Eğitim Durumuna Yönelik Varyans Analizi Bulguları

Alt Boyut	Eğitim Du-	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Yönetim Tarzı	İlköğretim	3 2500	1 62447	2,771	0,029
	Lise	3 8551	1 10755		
	Ön lisans	3 8684	1 05563		
	Lisans	3 4762	0 89221		
	Lisansüstü	4 1275	0 68599		
Ücretlendirme ve Ödül	İlköğretim	2 6875	0 94373	0,730	0,573
	Lise	3 3478	1 03075		
	Ön lisans	3 5461	1 10871		
	Lisans	3 4808	1 07834		
	Lisansüstü	3 5588	1 24226		
Güvenlik	İlköğretim	3 5833	0 87665	3,463	0,009
	Lise	4 1232	1 01679		
	Ön lisans	4 1579	1 05049		
	Lisans	3 6264	1 00718		
	Lisansüstü	4 2353	0 83968		
Takım Çalışması	İlköğretim	3 0833	0 87665	2,979	0,200
	Lise	3 9783	1 10755		
	Ön lisans	4 0702	0 98687		
	Lisans	3 7289	0 94922		
	Lisansüstü	4 4118	0 52081		
Kendini Geliştirme	İlköğretim	2 1250	1 31498	0,309	0,872
	Lise	2 1739	1 00121		
	Ön lisans	2 2368	1 16675		
	Lisans	2 3681	1 06936		
	Lisansüstü	2 3529	1 16946		

Tablo 7’de yer alan varyans analizi bulgularına göre çalışanların yönetim tarzı algıları eğitim durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi değişkenlerden kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla Tukey testi bulguları incelenmiştir. Buna göre, anlamlı farklılık ilköğretim ve lisansüstü mezunlarından kaynaklanmaktadır.

Çalışanların güvenlik algıları eğitim durumlarına göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ( $p<0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi değişkenlerden kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla Tukey testi bulguları incelenmiştir. Buna göre, anlamlı farklılık ilköğretim mezunları ile lisans mezunlarından kaynaklanmaktadır.

**Tablo 8.** İş Motivasyonun Alt Boyutları ve Yaş Değişkenine Yönelik Varyans Analizi Bulguları

Alt Boyut	Yaş	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Yönetim Tarzı	20'den Küçük	3,6111	0,96417	1,437	0,223
	20 – 29	3,5230	1,12073		
	30 – 39	3,8644	0,88326		
	40 – 49	3,8889	0,78459		
	50 ve Üzeri	3,7619	0,80999		
Ücretlendirme ve Ödül	20'den Küçük	2,7083	1,14473	1,126	0,346
	20 – 29	3,4548	1,14943		
	30 – 39	3,4025	1,00432		
	40 – 49	3,6000	1,00129		
	50 ve Üzeri	3,8571	1,03940		
Güvenlik	20'den Küçük	3,8889	1,61475	3,635	0,007
	20 – 29	3,6596	1,18127		
	30 – 39	3,9887	0,79260		
	40 – 49	4,4333	0,58820		
	50 ve Üzeri	4,0476	0,62148		
Takım Çalışması	20'den Küçük	4,2778	0,87981	3,374	0,110
	20 – 29	3,6560	1,11517		
	30 – 39	4,0169	0,80331		
	40 – 49	4,2333	0,81720		
	50 ve Üzeri	4,4286	0,46004		
Kendini Geliştirme	20'den Küçük	2,4167	1,11430	1,312	0,267
	20 – 29	2,2713	1,09659		
	30 – 39	2,1780	1,05358		
	40 – 49	2,6500	1,09976		
	50 ve Üzeri	1,8571	0,74801		

Tablo 8'de yer alan varyans analizi bulgularına göre çalışanların güvenlik algıları yaş değişkenine göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılık göstermektedir ( $p < 0,05$ ). Anlamlı farklılığın hangi değişkenlerden kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla Tukey testi bulguları incelenmiştir. Buna göre, anlamlı farklılık 40 – 49 yaş aralığı ile 20 – 29 yaş aralığında yer alan çalışanlardan kaynaklanmaktadır.

**Tablo 9.** İş Motivasyonunun Alt Boyutları ve İş Deneyimine Yönelik Varyans Analizi Bulguları

Alt Boyut	İş Deneyimi	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Yönetim Tarzı	1 Yıldan Az	3,7374	0,91617	1,116	0,350
	1 – 5 Yıl	3,5511	1,11799		
	6 – 10 Yıl	3,9933	0,88386		
	1 – 15 Yıl	3,8500	0,70031		
	16 Yıl ve Üzeri	3,7619	0,73822		
Ücretlendirme ve Ödül	1 Yıldan Az	3,1591	1,08720	2,549	0,410
	1 – 5 Yıl	3,6165	1,05110		
	6 – 10 Yıl	3,6000	1,03833		
	1 – 15 Yıl	3,8750	0,92983		

*Seyahat Acentesi Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışları ve İş Motivasyonu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi*

Güvenlik	16 Yıl ve Üzeri	3.0357	1.32625	1,466	0,214
	1 Yıldan Az	3.8384	1.14016		
	1 – 5 Yıl	3.7879	1.04702		
	6 – 10 Yıl	4.2133	0.78693		
	1 – 15 Yıl	4.3667	0.48305		
Takım Çalışması	16 Yıl ve Üzeri	4.0476	0.73102	1,589	0,179
	1 Yıldan Az	3.8687	1.01085		
	1 – 5 Yıl	3.7727	1.04868		
	6 – 10 Yıl	4.1733	0.83953		
Kendini Geliştirme	1 – 15 Yıl	4.4000	0.64406	0,877	0,479
	16 Yıl ve Üzeri	4.0952	0.46004		
	1 Yıldan Az	2.1288	1.02398		
	1 – 5 Yıl	2.3523	1.04540		
	6 – 10 Yıl	2.3800	1.26886		
	1 – 15 Yıl	2.7000	1.18322		
	16 Yıl ve Üzeri	2.1429	1.18019		

Tablo 9’da yer alan varyans analizi bulgularına göre iş motivasyonunun alt boyutları iş görenlerin çalıştıkları işletmedeki iş deneyimlerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

### 5.5.Değişkenlere Yönelik Korelasyon Analizi Bulguları

**Tablo 10.** Sanal Kaytarma ve İş Motivasyonu Alt Boyutları Korelasyon Analizi Bulguları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6
1. Sanal Kaytarma	1					
2. Yönetim Tarzı	,013	1				
3. Ücret Ve	,851**	,046	1			
4. Güvenlik	,040	,692**	,073	1		
5. Takım Çalışması	-,013	,690**	,025	,645**	1	
6.Kendini Geliştirme	,671**	-,155*	,412**	-,069	-,096	1

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır. (2-tailed)

Tablo 10’da sanal kaytarma, iş motivasyonunun alt boyutları olan yönetim tarzı, ücret ve ödüllendirme, güvenlik, takım çalışması kendini geliştirme boyutları arasındaki korelasyon değerleri verilmiştir.

Tablo 10’daki değerler dikkate alındığında sanal kaytarma ile ücret ve ödüllendirme boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır ( $r=0,851$ ;  $p<0,01$ ). Buna göre araştırmanın  $H_{1b}$  hipotezi kabul edilmiştir. Sanal kaytarma ile kendini geliştirme boyutu arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir ( $r=0,671$ ;  $p<0,01$ ). Buna göre araştırmanın  $H_{1e}$  hipotezi kabul edilmiştir.  $H_{1a}$ ,  $H_{1c}$  ve  $H_{1d}$  hipotezleri ise reddedilmiştir.

## 6.SONUÇ

Araştırma kapsamında turizm endüstrisi içerisinde önemli bir konuma sahip olan seyahat acenteleri çalışanlarının bilgi ve teknoloji çağının en önemli konularından biri olan internet kullanımını iş yerinde ne düzeyde gerçekleştirdiğinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Buradan hareketle çalışanların yoğun iş temposu sırasında iş yerinde iş dışı internet kullanımlarının motivasyonlarını ne düzeyde etkilediğinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular incelendiğinde Eskişehir’de faaliyet gösteren seyahat acentelerinde çalışanlarının cinsiyet dağılımları birbirine yakın durumdadır. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde ise çalışanların yarıdan fazlasının lisans ve lisansüstü mezunu olduğu dikkat çekmektedir. Çalışanların yaş dağılımları dikkate alındığında çoğunluğun genç çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durum değişkeni incelendiğinde, çoğunluğun bekar olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışanların iş yerindeki görev süreleri incelendiğinde 1 yıldan az ve 1 -5 yıl arasında iş deneyimine sahip olanların büyük çoğunluğu oluşturduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle Eskişehir’de faaliyet gösteren seyahat acentelerinin çalışanlarının eğitim düzeyleri yüksek, genç ve bekar çoğunlukta olduğu söylenebilir. Çalışanların büyük bir bölümünün mevcut iş yerlerindeki iş deneyimlerinin düşük olması nedeniyle, Eskişehir’de faaliyet gösteren seyahat acentelerinde iş gücü devir hızının yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır.

Çalışanların sanal kaytarma etkinlikleri gerçekleştirme sıklığı cinsiyet değişkeni açısından değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Erkek çalışanların kadınlara göre daha fazla sanal kaytarma yaptıkları ortaya çıkmıştır. Çalışmada sanal kaytarma ile medeni durum, yaş ve eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ancak görev süresi değişkeni ile anlamlı bir farklılık vardır. İş yerinde görev süresi uzun olan çalışanların, diğer çalışanlara göre daha fazla sanal kaytarma etkinliklerinde buldukları ortaya konmuştur. Polzer-Debruyne (2008) yaptığı çalışmada, iş görenlerin görev sürelerinin uzun olmasının işyerinde can sıkıntısı yaşamalarına neden olduğu sonucuna ulaşmıştır. Buna göre can sıkıntısı yaşayan çalışanlar daha fazla sanal kaytarma etkinlikleri ile uğraşmaktadır. Katılımcıların iş motivasyonunun alt boyutlarından ücretlendirme ve ödül algısı ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Erkek çalışanların ücret ve ödül algıları kadın çalışanlara göre daha fazladır. İş motivasyonunun diğer alt boyutları olan yönetim tarzı, güvenlik, takım çalışması ve kendini geliştirme ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı farklılık ortaya çıkmamıştır. Araştırmaya katılan çalışanların iş motivasyonunun alt boyutlarından biri olan güvenlik algıları ve kendini geliştirme algıları ile medeni durumları arasında anlamlı farklılık vardır. Evli çalışanların güvenlik algıları ve kendini geliştirme algıları bekar çalışanlara göre daha yüksektir. Çalışanların iş motivasyonunun alt boyutlarından yönetim tarzı algıları ve güvenlik algıları ile eğitim düzeyi değişkeni arasında anlamlı farklılık vardır. İlköğretim mezunu çalışanların, lise, ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunu olan çalışanlara göre, yönetim tarzı algıları daha düşük düzeyde oluşmaktadır. Çalışanların güvenlik algularına yönelik bulgular incelendiğinde ilköğretim mezunu ve lisans mezunu çalışanların diğer eğitim düzeyindeki çalışanlara göre güvenlik algıları daha düşük düzeyde gerçekleşmektedir. Katılımcıların iş motivasyonu algıları ile iş deneyimi değişkeni arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Korelasyon analizi sonuçlarına göre; sanal kaytarma ile iş motivasyonunun alt boyutlarından biri olan kendini geliştirme arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Buradan hareketle



çalışanların sanal kaytarma etkinliklerinde bulunmalarının nedenleri arasında araştırma, öğrenme, kişisel gelişim, bilgi ve beceri düzeylerini arttırma gibi faktörler de bulunmaktadır. Lavoie ve Pychyl (2001) yaptıkları çalışmada katılımcıların sadece eğlence ve stres amaçlı değil, kendilerini geliştirmek için de sanal kaytarmayı seçtikleri görülmüştür.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular ışığında genel olarak şu önerileri sunmak mümkündür. Seyahat acenteleri yöneticileri, çalışanları iş yerinde internet kullanımı ve sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgili bilgilendirmelidir. Çalışanların bu konuda bilinçlenmeleri işletmeler için avantaj sağlayabilir. Çalışanların, iş ile ilgili olarak çevrelerinde oluşacak fırsatlar ve tehditlerden haberdar olmaları sağlanabilir. Çalışanlar iş yerinde doğru internet kullanımıyla içerisinde buldukları sektördeki gelişmeleri, rakipleri, rakiplerin ürün ve hizmetlerini, müşterileri potansiyelini, günümüzde hızla değişen istek ve ihtiyaçları takip ederek kendilerini meydana gelen bu değişimler karşısında konumlandırabilirler.

Gelecekte yapılacak çalışmaların kapsamı genişletilerek günümüzde insanların ayrılmaz bir parçası olan mobil cihazlar aracılığıyla iş yerinde hangi düzeyde sanal kaytarma faaliyetlerinde buldukları tespit edilebilir.

#### KAYNAKLAR

- Akça, A. (2013). "Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi", Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ay, F. A. (2006). "İşletmelerde Çalışanların Motivasyonlarını Etkileyen Faktörler; Bir alan Araştırması", Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- 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 Behaviour, C:24, ss.1067-1084.
- Belanger, F. ve Slyke, C.V. (2002). "Abuse or Learning?", Communications of the ACM, C:45, ss.64-65.
- Büyüköztürk, Ş., (2011). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı- istatistik, araştırma deseni spss uygulamaları ve yorum. 13. Baskı, Ankara: Pegem Akademi, s. 124.
- Chun, T. X. ve Ya-Ping, C. (2010). An Empirical Study on The Determinants of Cyberloafing, IEEE , 978 - 1 -4244
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. & Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik. SPSS ve LISREL uygulamaları. Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Darley, J.M. (2001). "Citizen's Sense of Justice and the Legal System", Current Directions in Psychological Science, C:10, ss.10-13.

- Doorn, O.V.N. (2011). "Cyberloafing: A Multi-Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework", Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences, Master Thesis
- Ersarı, G. ve Nakyikok, A. (2012) "İş görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi , C:16, No:1, ss. 81-101.
- Greenberg, J. ve Scott, K.S. (1996). "Why Do Workers Bite the Hands That Feed Them? Employee Theft as a Social Exchange Process", Research in Organizational Behavior, C:18, ss.111-156.
- Jia, H.H. (2008). "Relationships Between The Big Five Personality Dimensions and Cyberloafing Behaviour", Southern Illinois University. Doctorate Thesis.
- Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2012). "Algılanan Örgütsel Adalet İle Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği", İşletme Fakültesi Dergisi, C:13, No:1, ss.1-16
- Lavoie, J. A. A., & Pychyl, T. A. (2001). Cyberslacking and the procrastination superhighway: A web-based survey of online procrastination, attitudes, and emotion. Social Science Computer Review, 19(4), 431-444.
- Lim, V.K.G. (2002). "The IT Way of Loafing on The Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organisational Justice", Journal of Organisational Behaviour, C:23. No:5, ss.675-694.
- Mills, J.E. Hu, B. Beldona ve S. Clay, J. (2001). "Cyberslacking! A Liability Issue for Wired Workplaces", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, C:42, ss.34-47.
- Mottaz, J. C. (1985). "The Relative Importance of Intrinsic and Extrinsic Rewards as Determinants of Work Satisfaction" , The Sociological Quarterly , C:26, No:3, ss.365- 385.
- Murphy, P. K. ve Alexander, P. A. (2000). "A Motivated Exploration of Motivation Terminology" , Contemporary Education Psychology , C:25, No:1, ss.3-53.
- Oravec, J.A. (2002). "Constructive Approaches to Internet Recreation in the Workplace", Communications of the ACM, C:45, ss.60-63.
- Osterloh, M. F. ve Bruno S. (2000) "Motivation, Knowledge Transform And Organisational Forms", Organisation Science , C:11, No. 5, ss.538-550.
- Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). "İş yerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma", Ege Akademik Bakış, C:14, No:1, ss.99-114
- Özgür, E. (2006). "Performans Yönetimi ile Motivasyon İlişkisi Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi
- Pinder, C. C. (1998). Work Motivation in Organizational Behavior, Prentice-Hall. Inc, NJ
- Polzer-Debruyne A.M. (2008). "Psychological and Workplace Attributes that Influence Personal Web Use (PWU)", Massey University, New Zealand, Doctorate Thesis.