

## Konaklama İşletmeleri Çalışanlarında Sosyal Sermayenin Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi

*The Effect of Social Capital on Cyberslacking Behaviors in Hospitality Workers*

Ali ERBAŞI\*

### ÖZ

Bu araştırmanın amacı, çalışanların sahip oldukları sosyal sermaye düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmanın örneklemini basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak belirlenen ve Konya ilinde faaliyet gösteren konaklama sektöründeki 168 çalışan oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak üç bölümden oluşan anket tekniği kullanılmıştır. Veriler SPSS 23.0 programı aracılığıyla çözümlenmiştir. Elde edilen bulgulara göre sosyal sermayenin sanal kaytarma davranışı üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal sermaye, sanal kaytarma.

### Abstract

The aim of this study is to investigate the effect of social capital levels of employees on cyberslacking behaviors. The sample of the study consists of 168 employees in the hospitality sector operating in Konya, which were determined using simple random sampling method. As a data collection tool, three-part questionnaire technique was used. The data were analyzed by SPSS 23.0 program. According to the findings, it was found that social capital had a statistically significant positive effect on cyberslacking behavior.

**Key words:** Social capital, cyberslacking.

---

\* Doç Dr., Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, aerbasi@selcuk.edu.tr

## GİRİŞ VE LİTERATÜR ÖZETİ

Sosyal sermaye; sosyologlar, iktisatçılar, siyaset bilimciler vb sosyal alana yönelik bilim alanları tarafından yaklaşık son 25 yıldır giderek artan yoğunlukta teorik ve deneysel temelde çalışılan bir konudur. Sosyal bilimlerin disiplinler arası bir özellik taşımasından dolayı çeşitli disiplinlerdeki çalışmalar ve bu çalışmaların bulguları diğer disiplinler tarafından kendi çalışma alanlarına aktarılmakta, bu sayede de ilgili alanın teorik ve deneysel temelde yapılan bilimsel çalışmalarla gelişmesi ve genişlemesi sağlanmaktadır. Önceleri sosyologlar tarafından çalışılan sosyal sermaye konusu, daha sonraları iktisatçılar ve siyaset bilimciler tarafından ele alınarak kendi alanlarının daha iyi anlaşılmasında kullanılmıştır. Sosyal sermaye kavramının, son dönemlerde işletme bilminde de sıklıkla araştırılan bir konu olduğu gözlemlenmektedir (Özyılmaz, 2008: 395).

Sosyal sermayeyi bir terim olarak ilk kez kullanan kişi olan Hanifan (1916) çalışmasında sosyal sermayeyi; insanların günlük yaşamlarındaki iyi niyet, dostluk, karşılıklı sempati ve sosyal bir birimi oluşturan aileler ve grup içerisindeki bireyler arasındaki sosyal ilişki olarak tanımlamıştır. Putnam'a göre (1995: 664-665) sosyal sermaye, paylaşılan hedeflere ulaşabilmek için katılımcıların birlikte daha etkili çalışabilmesine olanak tanıyan sosyal hayat özellikleridir (ağlar, normlar ve güven). Sosyolog James Coleman'a göre (1988: 95) sosyal sermaye, zorunluluk ve beklentiler, bilgi kanalları ve sosyal normlardan oluşan bir kavramdır. Baker (1990: 589-625), pazarlarda sosyal sermayeyi harekete geçirmek için kullanılan spesifik uygulamaları açıklamak ve tanımlamak için yaptığı çalışmasında sosyal sermaye kavramını, Coleman'ın çalışmasına (1988: 100-101) atıfta bulunarak, aktörlerin spesifik sosyal yapılardan türettiği ve bunu kendi çıkarlarını korumak için kullandıkları bir kaynak olarak tanımlamıştır (Baker, 1990: 619). Fukuyama'ya göre (2001: 7) sosyal sermaye, iki veya daha fazla kişi arasında işbirliğini teşvik eden ve informal normlardır. Yine Fukuyama'ya göre (2002: 27) sosyal sermaye, sosyal işbirliğini teşvik eden, paylaşılan normlar ve değerlerdir.

Literatürde sosyal sermaye konusunu işletmelerde uygulayan çeşitli araştırmalara örnek olarak Ören (2007) sosyal sermayenin güven unsuru üzerine odaklanmış ve işgücü performansı üzerindeki etkisini incelemiştir. Arslan (2012) çalışmasında sosyal sermayenin kurumsal verimliliğe ve performansa olan etkisini Sakarya PTT Başmüdürlüğü çalışanları üzerinde yaptığı uygulamayla aktarmıştır. Yatkın (2009) sosyal sermaye unsurlarının kamu yönetiminde hizmet verimliliği ve vatandaş tatmini üzerindeki etkisini Elazığ Valiliği örnek alanında incelemiştir. Yazar çalışmasında sosyal sermaye unsurlarından ikisi olan güven duygusu ve takım çalışması bağlamında Valilik yöneticilerinin görüşlerini esas alarak verimlilik ve tatmin üzerindeki etkilerine ilişkin görüşlerini ele almıştır. Çalışkan (2010) yüksek lisans tezinde Burdur ilinde faaliyet gösteren yenilikçi (son dönemlerde patent veya faydalı model almış) firmaların, sosyal sermaye unsurlarını yenilik yapma sürecinde ne kadar kullandığını ve yerel işbirliği konusundaki mevcut durumu incelemiştir. Bu bağlamda, ilde faaliyet gösteren imalat sanayi işletmelerinin yenilikçi yapılarına etki eden ve ekonomik olmayan unsurların etkileşimleri incelenmiştir. Sözen ve arkadaşları (2011) yürüttükleri TÜBİTAK projesinde örgütlerin sosyal sermaye oluşturma eğilimlerinin istihdam kararları ve stratejileri üzerindeki etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma yapmışlardır. Yazarlar IMKB'nin ilk 500 firmalarından bazılarının alt firmaları düzeyinde toplam 158 işletme üzerinde araştırmayı tamamlamışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre örgütlerin sosyal sermaye artırma eğilimleri örgütsel yaş, insan kaynakları birimlerinin merkezîyetçi yapılanması ve dış kaynaklardan yararlanma ile ilişkili değildir. Bununla birlikte sosyal sermaye artırma eğilimlerinin insan kaynakları yönetimi faaliyetlerinin başka birimler tarafından yürütülmesi, çalışanların eğitim düzeyi, tedarikçilere bağımlılık, devlete bağımlılık, çevresel belirsizlik, çalışanların kıdemi ve örgütlerin halka açıklık oranıyla pozitif yönde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Erdem ve Aytemur (2009) yürüttükleri TÜBİTAK projesinde Türk iş örgütlerinin sosyal sermaye birikimini geliştirmede belirleyici unsur olarak güven faktörünü esas almış ve güvenin anlaşılmasına

yönelik özgün bir ölçek geliştirmişlerdir. Araştırmacılar çalışmanın sonunda yöneticiye, asta ve meslektaşına yönelik olmak üzere üç farklı ölçek geliştirmişlerdir.

Sosyal sermayenin çeşitli örgüt içi çalışan davranışları üzerinde etkisi olduğuna yönelik literatürde çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Çalışanların sahip oldukları sosyal sermaye düzeylerinin, günümüzün önemli problemlerinden biri olan sanal kaytarma davranışları üzerinde de etkisi olduğu söylenebilir. Bu varsayımdan yola çıkarak bu araştırmada “H1. Sosyal sermayenin sanal kaytarma üzerinde pozitif etkisi vardır” hipotezi geliştirilmiştir.

## YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı, çalışanların sahip oldukları sosyal sermaye düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amaca ulaşabilmek için şu araştırma soruları geliştirilmiştir:

- Konaklama işletmeleri çalışanlarının sosyal sermaye düzeyleri nedir?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının sergiledikleri sanal kaytarma davranışının düzeyi nedir?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının sahip oldukları sosyal sermayenin sanal kaytarma davranışları üzerinde etkisi var mıdır?

Literatürde sosyal sermaye ya da sanal kaytarma davranışlarını değişken olarak ele alan çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Ancak literatürde sosyal sermayenin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini turizm sektörü özelinde inceleyen bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle araştırmadan elde edilen sonuçlar, akademik yazına önemli katkılar sağlayabilecektir.

Araştırmanın evrenini, Konya ilinde faaliyet gösteren konaklama sektöründeki çalışanlar oluşturmaktadır. Bu sektörün seçilme nedeni, sektör yöneticilerinden alınan bilgiler ve akademik araştırmalardan edinilen bulgulara göre çalışanlar tarafından gerçekleştirilen sanal kaytarma davranışlarından sektörün önemli ölçüde endişeli olmasıdır. Araştırmada tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda araştırmanın örneklemini, Konya ilinde faaliyet gösteren konaklama sektöründeki 168 çalışan oluşturmaktadır.

Öncelikle hazırlanan anketler, Konya ilinde ulaşılabilen konaklama işletmelerinin çalışanlarına elden teslim edilmiştir. Geri dönüşümü sağlanabilen 178 anketten 10 tanesi, anketlerin bir kısmı doldurulmadığı için değerlendirmeye alınmamış ve geri kalan 168 anket üzerinden değerlendirmelere devam edilmiştir.

Araştırmada katılımcıların demografik özelliklerini incelemek için frekans ve yüzde dağılımları gibi merkezi eğilim ölçüleri kullanılmıştır. Değişkenlerin ortalama ve standart sapma değerlerini görebilmek için temel belirleyici istatistikler kullanılmıştır. Kavramlar arasındaki ilişkileri test edebilmek için Pearson korelasyon analizi ve sosyal sermayenin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini inceleyebilmek için basit regresyon analizi yapılmıştır. Verilerin çözümlenmesinde SPSS 23.0 programından yararlanılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Bu kapsamda üç bölümden oluşan bir anket formu tasarlanmıştır. Anketin ilk bölümünde Onyx ve Bullen (2000) tarafından

geliştirilen ve Ardahan (2012) tarafından Türkçe'ye tercüme edilerek kullanılan 28 önermelik sosyal sermaye ölçeği kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde ise Örucü ve Yıldız (2014) tarafından literatür araştırması sonucunda oluşturularak kullanılan 14 önermelik sanal kaytarma ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın son bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 5 soru yer almaktadır. İlk iki ölçeğe ait önermelerde orijinal kullanıma bağlı kalınarak 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Ölçeklerin geçerliliğini test edebilmek için açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 1'de sunulmuştur. Buna göre KMO değeri sosyal sermaye ölçeği için ,771, sanal kaytarma ölçeği için ,907 olarak bulgulanmıştır. Ayrıca her iki ölçek için Bartlett Küresellik testi sonuçları sıfır hipotezlerini reddetmiş ve ölçeğin geçerliliğini ortaya koymuştur. Yapılan faktör analizi sonuçlarına göre sosyal sermaye ölçeği %67,55 açıklanan varyans oranıyla ve sanal kaytarma ölçeği %70,04 açıklanan varyans oranıyla orijinalliklerini korumuştur. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi sonuçları, kabul edilebilir değer aralıklarında yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçklere Ait KMO ve Bartlett Değerleri

		Sosyal Sermaye Ölçeği	Sanal Kaytarma Ölçeği
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0,771	0,907
	Ki Kare	2272,714	1527,956
Bartlett Test Değerleri	df	300	91
	p	0,000	0,000

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik düzeylerini test edebilmek için Cronbach Alfa değerleri incelenmiştir. Bu değerler Tablo 2'de sunulmuştur. Elde edilen bulgulara göre sosyal sermaye ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,875 ve sanal kaytarma ölçeğinin 0,930 olarak tespit edilmiştir. Bu değerler, her iki ölçeğin yeterli düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Bu aşamada ölçeğin güvenilirliğini düşürdüğü tespit edilen 3 önerme sosyal sermaye ölçeğinden çıkarılarak analizlere 25 önerme üzerinden devam edilmiştir.

Tablo 2. Ölçklere Ait Cronbach Alfa Değerleri

Ölçek	Madde Sayısı	Cronbach Alfa Değeri
Sosyal Sermaye Ölçeği	25	0,875
Sanal Kaytarma Ölçeği	14	0,930

Değişkenler arasındaki korelasyonları inceleyebilmek için Pearson Korelasyon analizi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 3'te sunulmuştur. Buna göre sosyal sermaye ve sanal kaytarma arasında %50,5 düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir.

Tablo 3. Değişkenler Arası Korelasyon Bulguları

Değişkenler	Sosyal Sermaye	Sanal Kaytarma
Sosyal Sermaye	1	0,505**
Sanal Kaytarma	0,505**	1

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı.

## BULGULAR

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özellikleri incelendiğinde, %58,6'sının erkek, %66,9'unun bekar, %72,7'sinin lise ve üzeri eğitim düzeyine sahip, %64,9'unun 18-29 yaş aralığında genç ve %63,5'inin 3 yıl ve daha az mesleki deneyime sahip olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada kullanılan değişkenlere ait ortalama değerler ve standart sapma değerleri incelenmiş ve elde edilen bulgular Tablo 4'te sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların orta düzeyde sosyal sermaye düzeyine sahip oldukları ve orta düzeyde sanal kaytarma davranışında buldukları tespit edilmiştir.

Tablo 4. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
Sosyal Sermaye	3,2871	0,69029
Sanal Kaytarma	3,4679	1,01632

Araştırmada geliştirilen hipotez kapsamında sosyal sermayenin sanal kaytarma davranışı üzerinde etkisi olup olmadığını inceleyebilmek için basit regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 5'te sunulmuştur. Buna göre %5 güven aralığında  $p < 0,001$  anlamlılık düzeyinde orta kuvvette, pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür ( $R=0,505$ ;  $p=0,000$ ). Elde edilen bulgulara göre sosyal sermaye arttıkça sanal kaytarma davranışı artış göstermektedir. Sanal kaytarma davranışının %25,5'ini sosyal sermaye düzeyi açıklamaktadır. Bu kapsamda geliştirilen "H1. Sosyal sermayenin sanal kaytarma üzerinde pozitif etkisi vardır" hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Sosyal Sermayenin Sanal Kaytarma Üzerindeki Etkisine Yönelik Basit Regresyon Analizi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	t	F	P	R	R2
Sanal Kaytarma	Sabit	3.102	57,130	0,000	0,505	0,255
	Sosyal Sermaye	7.558				

## SONUÇ

Konaklama işletmelerindeki çalışanların sosyal sermaye düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisini incelemek amacıyla yapılan bu araştırma sonuçlarının, ilgili alandaki araştırmacılar ve konaklama sektörü yöneticileri için önemli bir bulguya vurgu yaptığı söylenebilir. Elde edilen temel bulgu, çalışanların sahip oldukları sosyal sermaye düzeylerinin sanal kaytarma davranışları üzerinde pozitif yönlü ve istatistiksel açıdan anlamlı etkisi olduğu yönündedir. Bu bağlamda konaklama işletmelerinin yöneticileri, çalışanlarının sanal kaytarma davranışlarını azaltabilmek için, onların sahip oldukları toplumsal ağlar, normlar ve güven gibi faktörleri değerlendirmeye almalıdırlar.

Araştırmanın örneklem sayısı, sadece Konya ilinde uygulanmış olması, anketlerin yalnızca tesadüfi olarak ulaşılabilen konaklama işletmesi çalışanlarına uygulanmış olması, sadece gönüllü

katılımcıların anketleri doldurması gibi sınırlılıkları bulunmaktadır. Daha geniş evren ve örneklerde yapılacak çalışmalardan elde edilecek sonuçlar, bu araştırmanın sonuçlarını daha anlamlı hale getirebilir. Ayrıca farklı sektörlerde yapılacak uygulamalar ile bu araştırmanın kapsamını oluşturan konaklama işletmesi çalışanlarından edinilen bulguların karşılaştırması mümkün olabilecektir.

**KAYNAKÇA**

Ardahan, Faik (2012). Sosyal Sermaye Ölçeği: Geçerlilik, Güvenirlilik Çalışması. *International Journal of Human Sciences*, 9 (2): 773-789.

Arslan, Ali (2012). Beşeri-Sosyal Sermayenin Uygun Kullanımının Kurumsal Verimliliğe ve Performansa Etkisi "Sakarya PTT Başmüdürlüğü Çalışanları ile Uygulamalı Bir Çalışma". *Akademik İncelemeler Dergisi*, 7 (1): 227-254.

Baker, Wayne E. (1990). Market Networks and Corporate Behavior. *American Journal of Sociology*, 96 (3): 589-625.

Coleman, James S. (1988). Social Capital in the Creation of Human Capital. *The American Journal of Sociology*, 94: 95-120.

Çalışkan, Durmuş (2010). Yenilikçi Oluşumlarda Sosyal Sermayenin Rolü ve Burdur İli Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Erdem, Ferda ve Aytemur, Janset Ö. (2009). Türk İş Örgütlerinin Sosyal Sermaye Birikimini Geliştirmede Belirleyici Unsur Olan Güvenin Anlaşılmasına Yönelik Özgün Bir Ölçek Geliştirme Projesi. Tübitak Proje No. 107K548.

Fukuyama, Francis (2002). Social Capital and Development: The Coming Agenda. *SAIS Review*, XXII (1): 23-37.

Fukuyama, Francis (2001). Social Capital, Civil Society, and Development. *Third World Quarterly*, 22 (1): 7-20.

Hanifan, Lyda Judson (1916). The Rural School Community Center. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 67: 130-138.

Onyx, Jenny ve Bullen, Paul (2000). Measuring Social Capital in Five Communities. *Journal of Applied Behavioral Science*, 36 (1): 23-42.

Ören, Kenan (2007). Sosyal Sermayede "Güven" Unsuru ve İşgücü Performansına Etkisi. *Kamu İş Dergisi*, 9 (1): 71-90.

Örücü, Edip ve Yıldız, Harun (2014). İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma. *Ege Akademik Bakış*, 14 (1): 99-114.

Özyılmaz, Adnan (2008). Sosyal Sermaye. İçinde; A. Özyılmaz ve F. Ölçer (Editörler) *Güncel Yönetim ve Organizasyon Yaklaşımları*, (ss. 395-428). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Putnam, Robert D. (1995). Tuning in, Tuning out: The Strange Disappearance of Social Capital in America. *Political Sciences and Politics*, 28 (4): 664-683.

Sözen, Cenk; Varoğlu, Demet; Basım, H Nejat; Yeloğlu, H. Okan; Varoğlu, Abdulkadir; Ersoy, Korkut (2011). Örgütlerin Sosyal Sermaye Oluşturma Eğilimlerinin İstihdam Kararları ve Stratejileri Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Tübitak Proje No. 110K073.

Yatkın, Ahmet (2009). Sosyal Sermaye Unsurlarının Kamu Yönetiminde Hizmet Verimliliği ve Vatandaş Tatmini Üzerine Uygulanabilirliği (Elazığ Valiliği Örnekalan Araştırması). *e-Journal of New World Sciences Academy*, 4 (2): 193-213.