

Yayın Geliş Tarihi: 07.03.2014
Yayına Kabul Tarihi: 13.01.2015
Online Yayın Tarihi: 16.03.2015
<http://dx.doi.org/10.16953/deusbed.45831>

Dokuz Eylül Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi
Cilt: 16, Sayı: 4, Yıl: 2014, Sayfa: 515-536
ISSN: 1302-3284 E-ISSN: 1308-0911

İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE AŞIRI ROL YÜKÜNÜN OTEL ÇALIŞANLARININ SOSYAL AYLAKLIK DAVRANIŞLARINA ETKİSİ

Yılmaz AKGÜNDÜZ*
Gürkan AKDAĞ**
Ozan GÜLER***
Serdar SÜNNETÇİOĞLU****

Öz

Bu çalışmanın amacı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sosyal aylaklık (kaytarma) davranışlarına işten ayrılma niyetleri ve aşırı rol yükü algılarının etkisini belirlemektir. Ayrıca çalışma kapsamında aşırı rol yükünün işten ayrılma niyetine olan etkisinin belirlenmesi de amaçlanmaktadır. Bu kapsamda sosyal aylaklık, işten ayrılma niyeti ve aşırı rol yükü ölçeklerini içeren bir anket, İzmir'deki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 354 işgörene seçkisiz örnekleme yöntemi ile 15 Eylül-15 Kasım 2013 döneminde uygulanmıştır. Sosyal aylaklık ölçeği ve işten ayrılma niyeti ölçeği yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda tek boyutta, aşırı rol yükü ölçeği ise zaman yetersizliği ve aşırı sorumluluk olmak üzere iki faktör altında toplanmıştır. Araştırmada hiyerarşik regresyon analizi yapılarak hipotezler test edilmiştir. Analiz sonucunda, aşırı rol yükü -zaman yetersizliği- algısının ve işten ayrılma niyetinin çalışanların sosyal aylaklık davranışını artırdığı ortaya koyulmuştur. Ayrıca çalışanların aşırı rol yükü -zaman yetersizliği- algısının işten ayrılma niyetlerini artırdığı; aşırı rol yükü -aşırı sorumluluk- algısının ise işten ayrılma niyetini azalttığı da belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Aylaklık, İşten Ayrılma Niyeti, Aşırı Rol Yükü, Oteller.

THE EFFECT OF TURNOVER INTENTION AND ROLE OVERLOAD ON SOCIAL LOAFING BEHAVIORS OF HOTEL EMPLOYEES

Abstract

The aim of this research is to investigate the effect of turnover intention and role overload on social loafing behavior of hotel employees. Besides, the effect of role overload on turnover intention has been investigated. In the scope of research, questionnaire of the scales of turnover intention, role overload and social loafing have been applied to 354

* Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, yilmazakgunduz@hotmail.com

** Yrd. Doç. Dr., Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, gurkanakdag@hotmail.com

*** Araş. Gör., Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, ozanguler17@hotmail.com

**** Araş. Gör., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, serdarsunnetcioglu@hotmail.com

employees working in the hotels including four and five stars through random sampling between September 15 and December 15, 2013. As a result of exploratory factor analysis while the items of social loafing and turnover intention constructs consist of single factorial frame, the items of role overload construct include two separate factors called as the perception of lack of time and heavy responsibility. Hypotheses have been tested by means of hierarchical regression analysis technique. As a result of analysis, lack of time factor of role overload and turnover intention constructs have been found as the effective agents in fostering the behavior of social loafing. In addition, it has been revealed that whereas lack of time factor of role overload construct has an augmenting impact, heavy responsibility factor of role overload construct has a diminishing impact on turnover intention.

Keywords: *Social Loafing, Turnover Intention, Role Overload, Hotels.*

GİRİŞ

Otel işletmelerinin konaklama, yeme-içme ve benzeri insan ihtiyaçlarını karşılamak için konumlandırılmış departmanlara sahip olması otellerde çok sayıda işgörenin bir arada çalışmasını gerektirmektedir. Bu nedenle, otel çalışanlarının yeteneklerinden maksimum düzeyde yararlanılması müşteri tatmininin sağlanması ve örgütsel amaçların gerçekleştirilebilmesinde oldukça önemlidir. Otel işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için farklı departmanlarda çalışan işgörenler işbirliği içerisinde bulunmalıdırlar. Bu işbirliği çalışanların bir takım üyesi gibi davranmalarını gerektirmektedir. Ancak bazı durumlarda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin takımın bir parçası olarak örgütsel çıktılara katkı yapmak yerine, daha az çaba sarf etme eğiliminde buldukları yani sosyal aylaklık (kaytarma) davranışı gösterme eğiliminde buldukları da tespit edilmiştir (Kanten, 2014: 13). Ayrıca, kişisel, örgütsel veya çeşitli nedenlerle kalifiye çalışanların işten ayrılması ile ortaya çıkan doğrudan ve dolaylı maliyetler de otel işletmelerinin önemli sorunları arasında yer almaktadır (Yang vd., 2012: 838; Cho vd., 2009: 376; Chalkiti ve Sigala, 2010: 336). Bu nedenle çalışanlarda oluşacak işten ayrılma niyetinin azaltılması veya ortadan kaldırılması, otel işletmelerine önemli rekabet avantajları kazandıracaktır (Jang ve George, 2012: 589). Otel işletmelerindeki insan gücünün önemine bağlı olarak; bu çalışmanın amacı, otel çalışanlarının sosyal aylaklık davranışlarına işten ayrılma niyeti ve aşırı rol yükü algılarının etkisini belirlemektir. Ayrıca çalışmada, aşırı rol yükü algısının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin belirlenmesi de amaçlanmaktadır. Bu kapsamda öncelikle sosyal aylaklık, işten ayrılma niyeti ve aşırı rol yükü kavramları ele alındıktan sonra konu ile ilgili hipotezler sunulmuştur. Araştırmanın yöntem bölümünde araştırma ile ilgili veri toplama aracına, evren ve örnekleme ilişkin açıklamalardan sonra ampirik verilerin analizi ve elden edilen bulgulara yer verilmiştir. Son bölümde ise araştırmaya ilişkin sonuçlara ve önerilere değinilmiştir.

Otel işletmeleri evreninde gerçekleştirilen bu çalışmanın; sosyal aylaklık konusuyla ilgili ulusal yazında yapılan ilk çalışmalar arasında yer alması ve Price vd. (2006) tarafından geliştirilen Sosyal Kaytarma Ölçeği ile Reilly (1982)

tarafından geliştirilen Aşırı Rol Yükü Ölçeğinin Türkçeye uyarlanması yapılmaması nedeniyle literatüre katkılarının olacağını söylemek mümkündür. Ayrıca çalışmanın, otel işletmelerinin kronik bir sorunu olan işten ayrılma niyetinin bir öncülü olarak aşırı rol yükünü ve bir yansıması olarak da sosyal aylaklık davranışını ele alması ve uygulamaya yönelik önerilerde bulunması nedeniyle otel yöneticilerine de önemli katkıları olacağı düşünülmektedir.

LİTERATÜR TARAMASI

Sosyal Aylaklık (Kaytarma)

Sosyal aylaklık, kelime anlamı ile bireylerin yalnız başına çalışma isteklerinin ve gayretlerinin grup içinde çalışma arzu ve gayretlerinden farklılık göstermesine dayanır (Liden vd., 2004: 285). Yani, sosyal aylaklık bireyin grupla birlikte çalışırken, yalnız başına çalışırken sarf ettiği emekten daha az emek sarf etme eğilimini ifade etmektedir (Karau ve Williams, 1993: 683). Bireylerin sosyal ortamlar içerisinde kendilerine rol biçmelerini ifade eden sosyal aylaklık, yaratılan iş ortamlarının sürekliliği açısından son derece tehlikelidir. Çünkü uzun vadede var olan iş iklimi sosyal aylaklık etkisiyle zarar görebilmekte ve bireysel performanslarda da düşüşler gerçekleşmektedir. Diğer yandan sosyal aylaklık ile alakalı olarak literatürde, sosyal aylaklık davranışı sergileyen çalışanların diğer grup arkadaşlarının da sosyal aylaklık yaptıklarına inandıkları ve bu şekilde bir savunma mekanizması geliştirdikleri belirtilmektedir (Comer, 1995: 651).

Pabico vd. (2008: 26) sosyal aylaklığın var olduğu gruplarda, bireylerin bedavacı rolü (free rider) ve safdil rolü (sucker) olmak üzere iki farklı role büründüklerini ileriye sürmektedirler. Bedavacı bireyler, grup görevini gerçekleştirmek için pek çaba sarf etmeyen, fakat çaba sarf eden grup üyeleriyle aynı ödülü alan bireylerdir. Kaytaranların veya bedavacıların eksik bıraktığı görevi üstlenen ve dolayısıyla fazladan çaba sarf eden grup üyeleri ise safdil rolünü üstlenmişlerdir (İlgin, 2010: 105).

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, bireylerin bilinçli ve kasıtlı olarak çalıştıkları örgütü terk etme isteğidir (Tett ve Meyer, 1993: 260). Bu yönüyle işten ayrılma niyeti bireyler açısından bir savunma şekli ve bireyin çalışma ortamında algıladığı gerilimlerden kaçması olarak da düşünülebilir (Eren ve Saraçoğlu, 2011: 405; Erbil, 2013: 32). İşten ayrılma niyeti, zamanında tespit edilerek önlem alınmazsa örgütlere önemli maliyetler yükleyen bir probleme dönüşebilir (Şahin, 2011: 277).

Literatürde çalışanların işten ayrılma niyetlerine etki eden faktörlerin neler olduğu pek çok araştırmacı tarafından belirlenmiştir (Alam ve Mohammad, 2010: 125). Price ve Mueller (1981: 544) öncelikle alternatif iş fırsatları ve monotonlaşma olmak üzere işten ayrılma niyeti ile ilgili on bir faktörün varlığından söz ederken; Khatri vd. (2001: 54) düşük örgütsel yapı ve yönetsel adalet

algılarının işten ayrılma niyetini tetikleyen faktörler olduğunu tespit etmişlerdir. Carbery vd. (2003: 649) otel işletmelerinde iş tatmininin işten ayrılma düşüncesini etkileyen önemli bir faktör olduğu sonucuna ulaşırken; Rahman vd. (2008: 46) ise örgütsel bağlılık düzeyinin işten ayrılma niyeti ile ilgili önemli faktörlerden birisi olduğunu belirlemişlerdir.

Aşırı Rol Yükü

Aşırı rol yükü, kişilerin bireysel kapasite ve yeteneklerinin yapmaları beklenen işlerin gerektirdiği niteliklerden daha az olması olarak ifade edilmektedir (Katz ve Kahn, 1978: 598). Başka bir ifade ile aşırı rol yükü, bireylerin rol beklentilerinin sahip oldukları yeteneklerden ve bir işi gerçekleştirmek için sahip oldukları motivasyondan daha fazla olduğu durumlarda ortaya çıkan durumdur (Idris, 2011: 155). Aşırı rol yükü yüksek performans, öz-yeterlilik ve örgütsel hedefleri engelleyen unsurların başında gelmektedir (Brown, vd., 2005: 972). Aynı perspektifte, yaptığı iş üzerindeki kontrol düzeyi az olan çalışanlarda da sıklıkla aşırı rol yükü hissine rastlamak mümkündür (Rainayee, 2012: 2). Bilimsel yazında rol belirsizliği kavramı ile sıklıkla karıştırılan aşırı rol yükü aslı itibariyle rol belirsizliği kavramından oldukça farklıdır. Rol stresinin bir unsuru olan aşırı rol yükü, yapılacak olan işin gerektirdiği nitelikler ile işi yapacak olan personelin sahip olduğu nitelikler arasında personelin aleyhine bir uyumsuzluğun olması durumudur (Yılmaz ve Ekici, 2006: 35).

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

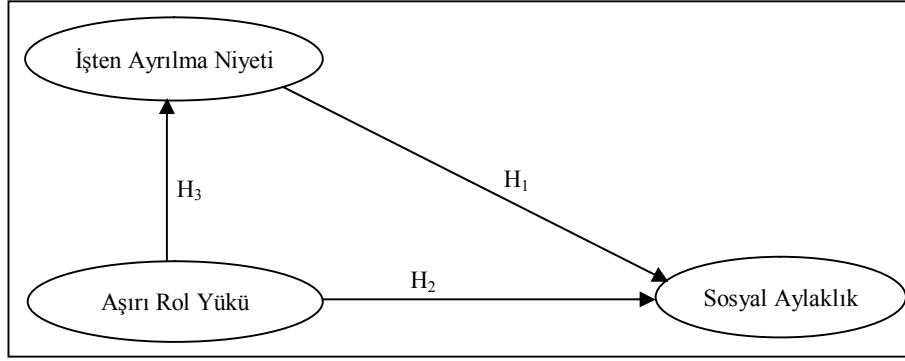
Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Birçok araştırmacı örgütlerde sosyal aylaklığı açıklamak için Beklenti Teorisi (Karau ve Williams, 1995: 136), Sosyal Etki Teorisi (Chidambaram ve Tung, 2005: 151) ve Sosyal Değişim Teorisi (Murphy vd., 2003: 63) gibi farklı teorileri temel almışlardır. Beklenti Teorisi, işgörenlerin daha fazla çalıştıklarında daha çok ödüllendirileceklerini algılamaları durumunda, sosyal aylaklık davranışından uzaklaşarak daha çok çalışacaklarını ileri sürmektedir (Bennett ve Naumann, 2004: 117). Sosyal Etki Teorisi ise sosyal aylaklığı, kaynağa veya hedefe diğer grup üyelerinden daha az katkı sağlayarak ulaşacağına inanmaları durumunda çalışanların, sosyal aylaklık davranışlarında bulunabileceğini ileri sürmektedir (Chidambaram ve Tung, 2005: 155). Çalışanların örgüt içerisindeki davranışlarını neden ve sonuç ilişkisine bağlı olarak açıklayan sosyal değişim teorisi (Blau, 1964); sosyal aylaklığı kişilerin karşılıklı etkileşimini içeren davranışlarını, etkisini ve iletişimlerini sosyal psikolojik bakış açısıyla açıklamaktadır. Bireylerin bir sürece katkıda buldukları durumlarda doğal olarak bunun bir karşılığını beklediklerini ifade eder.

Otel işletmelerinde yapılan bu çalışmada üç hipotez geliştirilmiştir. Geliştirilen hipotezlerde çalışanların sosyal aylaklık davranışlarına işten ayrılma niyetlerinin (H₁) ve aşırı rol yükü algılarının etkisinin (H₂); aşırı rol yükü algısının

çalışanların işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin (H₃) belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Şekil 1: Araştırmanın Simgesel Modeli



Yüksek işgören devir hızını Cho vd. (2009: 374-381), Chalkiti ve Sigala (2010: 345) ve Yang vd. (2012: 837-848) turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerdeki insan kaynaklarının uzun dönemli sorunlarından birisi olarak ifade etmektedir. İşgören devir hızının fazla olması çalışanların motivasyonlarında azalmaya neden olabilmektedir (Janssen vd. 1999: 1361; Babakus vd. 2008: 388; Chalkiti ve Sigala, 2010: 345). Brickner vd. göre (1986: 766) ise sosyal aylaklık çalışanların motivasyon düzeylerinin düşük olduğunda ortaya çıkmaktadır. Dolayısıyla sosyal değişim teorisine bağlı olarak işten ayrılma niyeti olan çalışanların düşük motivasyona sahip olabilecekleri ve sosyal aylaklık davranışı gösterebilecekleri düşünülebilir. Bu nedenle H₁ hipotezi geliştirilmiştir.

H₁: Çalışanların işten ayrılma niyetleri sosyal aylaklık davranışı göstermelerini pozitif olarak etkiler.

Aşırı rol yükü, rol beklentilerinin bireylerin sahip olduğu yeteneklerden veya bir görevi başarmak için sahip oldukları motivasyondan daha fazla olması durumunda ortaya çıkar (Spector ve Jex, 1998: 356-367; Conley ve Woosley, 2000: 179-201). Coelho vd. (2011: 39) rol stresinin bir boyutu olan aşırı rol yükünün çalışanların motivasyonlarını etkilediğini; Brickner vd. (1986: 764) ise düşük motivasyonun sosyal aylaklık üzerinde negatif etkisini olduğunu belirlemiştir. Dolayısıyla beklenti teorisine bağlı olarak düşük motivasyon kaynaklarından birisi olan aşırı rol yükünün sosyal aylaklık davranışına rol açabileceği düşünülerek H₂ hipotezi geliştirilmiştir.

H₂: Çalışanların aşırı rol yükü algısına sahip olmaları sosyal aylaklık davranışı göstermelerini pozitif olarak etkiler.

Çalışanların kapasitelerinin üzerinde bir iş yükü olduğunu düşünmeleri yüksek stres ve tükenmişlik yaşamalarına neden olacaktır. Bu durum çalışanların mutsuzluğuna ve performanslarında düşüşe neden olur (Çelik ve Çıra, 2013: 13). Yapılan çalışmalarda (Fang ve Vishwanath, 1993: 24; Jones vd., 2007: 663; Çelik

ve Çıra, 2013: 11; Jung ve Yoon, 2013: 7) rol stresinin bir boyutu olan aşırı rol yükünün çalışanların işten ayrılma niyetlerini etkilediği belirlenmiştir. Yapılan açıklamalara ve belirtilen çalışmalara bağlı olarak aşırı rol yükü algısının otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini artıracakı düşünülerek H₃ geliştirilmiştir.

H₃: Çalışanların aşırı rol yükü algısı işten ayrılma niyetlerini pozitif olarak etkiler.

Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın temel amacı, otel çalışanlarının sosyal aylaklıklarına işten ayrılma niyetleri ve aşırı rol yükü algılarının etkisini belirlemektir. Ayrıca araştırmada, otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerine aşırı rol yükü algılarının etkisinin belirlenmesi de amaçlanmaktadır. Araştırma, 15 Eylül - 15 Kasım 2013 tarihleri arasında İzmir’de faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli 8 adet beş yıldızlı ve 2 adet dört yıldızlı otelde gerçekleştirilmiştir. Söz konusu otellerdeki oda sayısı 3040 olarak belirlenmiş ve bu otellerde oda başına ortalama 0,8 personel istihdam edildiği (Çakıcı ve Yılmaz, 2012: 9) varsayımına bağlı olarak çalışan sayısı 2432 olarak belirlenmiştir. Adı geçen sayıda işgören araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Ana kütlede %95 güvenirlilik sınırları içerisinde %5’lik hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 332 kişi olarak hesaplanmıştır. Tanımlanan evrendeki her elemanın eşit ve bağımsız seçilme olasılığına sahip olması tercih edildiği için bu çalışma kapsamında evrenden veriler, seçkisiz örnekleme yöntemi ile toplanmıştır. Yüzyüze anket toplama yöntemiyle 380 anket toplanmıştır. Toplanan anketlerden normal dağılımı bozduğu sapan analizi ile belirlenen 26 anket veri setinden çıkartılarak çoklu normal dağılıma sahip bir veri seti elde edilmiştir. Kalan 354 anket geçerli olarak kabul edilmiş ve analize tabi tutulmuştur.

Veri Toplama Aracı

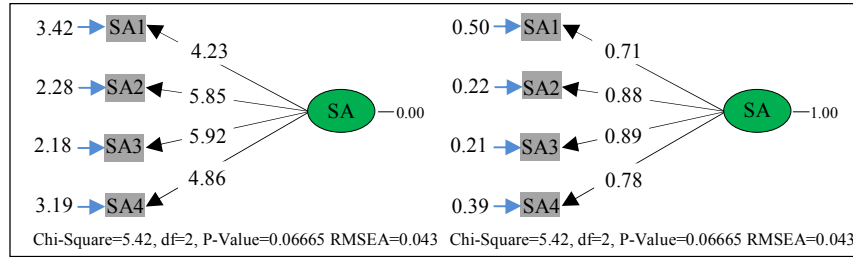
Araştırmada veriler sosyal aylaklık, işten ayrılma niyeti, aşırı rol yükü ve katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadelerinin yer aldığı bir anket formu ile toplanmıştır. Anketin demografik özellikler kısmında katılımcıların yaşları, cinsiyetleri, iş tecrübeleri, eğitim düzeyleri ve otelde çalışma sürelerini belirleme yönelik 5 adet kapalı uçlu ifade yer almaktadır.

Sosyal aylaklık ölçeğinin orijinali Price vd. (2006) tarafından geliştirilmiştir. Orijinal çalışmada güvenilirlik düzeyi 0,90 olarak belirlenmiştir. Ölçek, araştırmacılar tarafından Türkçeye çevrildikten sonra 30 akademisyen örnekleminde pilot çalışma yapılmıştır. Ölçek; “Yapmam gereken önemli işler olduğunda bazen başka işlerle uğraşırım”, “Yapmam gereken işleri ilk fırsatta başkalarına bırakırım”, “İşletme içerisinde bana verilecek her türlü görev ve sorumluluktan kaçınmaya çalışırım” ve “Arkadaşlarım benden yardım istediğinde, yapmam gereken işlerim olduğunu söylerim” olmak üzere dört maddeden oluşmaktadır. Pilot çalışmanın verileri öncelikle açıklayıcı daha sonra doğrulayıcı faktör analizine (DFA) tabi tutulmuştur. Ölçeğin genel güvenilirlik düzeyi pilot çalışmada 0,84 olarak belirlenmiştir.

Tablo 1: Sosyal Aylaklık Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yük	Ortalama	Öz değer	Varyansın Açıklanma Oranı	Güvenilirlik
1.Faktör Sosyal Aylaklık -4 Madde			2,993	74,819	,84
Yapmam gereken işleri ilk fırsatta başkalarına bırakırım.	,912	1,7667			
Yapmam gereken önemli işler olduğunda bazen başka işlerle uğraşırım.	,903	1,6667			
Arkadaşlarım benden yardım istediğinde, yapmam gereken işlerim olduğunu söylerim.	,841	1,8333			
İşletme içerisinde bana verilecek her türlü görev ve sorumluluktan kaçınmaya çalışırım.	,799	2,2667			
Faktör Çıkarma Metodu: Temel Bileşenler Analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği : %76,4 p<0,05 Barlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 67,683 Açıklanan toplam varyans: %74,819 Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,84 Ölçeğin genel ortalaması: 1,8833					

Ölçeğin dört maddeli yapısı DFA ile de test edilmiştir. DFA'da t değerlerinin Şekil 2'de görüldüğü gibi 4,23 ile 5,92 arasında; standardize çözümlenme değerlerinin 0,71 ile 0,89 arasında; normalleştirilmiş ki-kare değerinin (chi-square/df) 2,71; RMSEA=0,043 GFI=0,91 SRMR=0,044 CFI=0,95 IFI=0,96 ve NFI=0,93 olduğu bulgulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizine, DFA ve güvenilirlik analizine bağlı olarak Sosyal Aylaklık Ölçeği'nin Türkçeye uyarlanan hali geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kabul edilmiştir. Ölçekten bu hali ile ana çalışmada yararlanılmıştır.

Şekil 2: Sosyal Aylaklık Ölçeği DFA Sonuçları (t-değeri ve Standardize Çözümlenme Değeri)

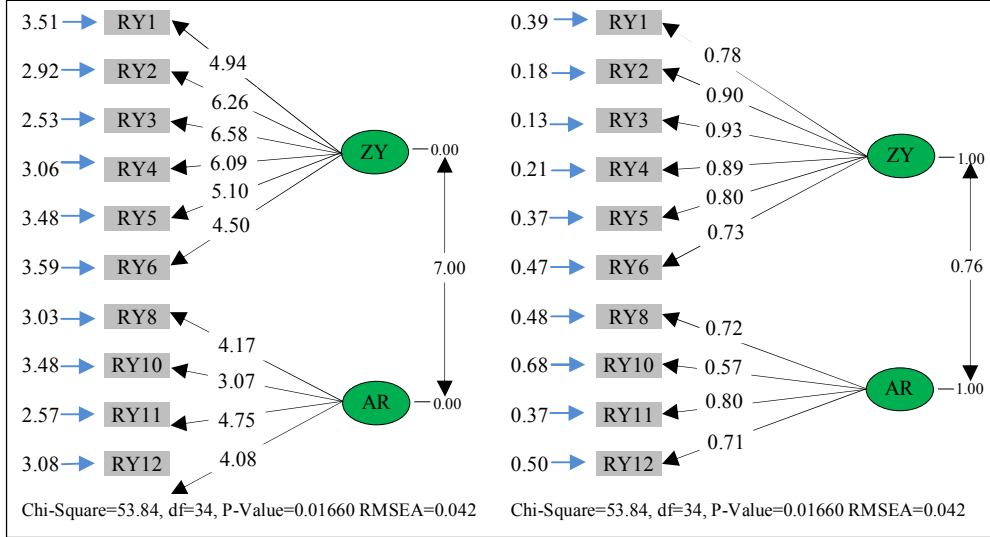
Aşırı rol yükü ölçeği Reilly (1982: 409) tarafından geliştirilmiştir. Reilly olan ölçek araştırmacılar tarafından Türkçeye çevrildikten sonra 30 akademisyen üzerinde yapılan pilot çalışmada ölçek maddeleri iki boyutta toplanmış ve güvenilirlik düzeyi 0,922 olarak belirlenmiştir. Aşırı rol yükü ölçeğinin orijinalinde tek boyut olmasına rağmen yapılan faktör analizi sonucunda verilerin iki boyutta toplandığı bulgulanmıştır. Bu farklılığın, araştırmanın yapıldığı sektörün yapısal özelliklerinden ve katılımcıların kültürel özelliklerinden kaynaklı olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 2: Aşırı Rol Yükü Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükü	Ortalama	Öz değeri	Varyansın Açıklanma Oranı	Güvenirlilik
1.Faktör -Zaman Yetersizliği Algısı-		3,117	5,994	48,812	,930
Yeterince zamanımın ve enerjimin olmadığı işleri yapmak zorundayım.	,919				
Bana verilen işleri yetiştirebileceğimi düşünmüyorum.	,887				
İşleri yapmaktan kendime zaman kalacağını düşünmüyorum.	,853				
İşyerinde bulunduğum saatlerde benden çok iş isteniyor.	,825				
Gün içerisinde benden beklenen işleri yapmak için daha fazla zamana ihtiyacım var.	,762				
Bazen gün içerisinde işleri yapacak kadar yeterli zamanımın olmadığını düşünüyorum.	,723				
2. Faktör -Aşırı Sorumluluk Algısı-		3,383	1,367	24,803	,779
Yapmam gereken işlerin üstesinden gelebilmek için diğer çalışanlardan daha fazla sorumluluk üstleniyorum.	,851				
Benden beklenen her şeyi yapmak için yapmam gereken işleri daha az dikkatli ve hızlı çalışmam gerektiğini hissediyorum.	,844				
Yapmam gereken işleri bitirebilmek için kendimi aşırı derecede yormam gerekiyor.	,712				
İşlerimi bitirebilmek için kendimi öncelikli yapılacak işler listesi oluştururken buluyorum.	,681				
Faktör Çıkarma Metodu: Temel Bileşenler Analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği : %846 p<0,05 Barlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 214,777 Açıklanan toplam varyans: %73,614 Ölçeğin tamamı için güvenirlilik katsayısı: 0,922 Ölçeğin genel ortalaması:3,2233					

Aşırı rol yükü ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi ile belirlenen 10 maddeden oluşan iki faktörlü yapısı DFA ile de test edilmiştir. DFA'da t değerlerinin 3,07 ile 6,58 arasında; standardize çözümlene değerlerinin 0,57 ile 0,93 arasında; normalleştirilmiş ki-kare değerinin (chi-square/df) 1,58; RMSEA=0,043 GFI=0,93 SRMR=0,052 CFI=0,94 IFI=0,94 ve NFI=0,87 olduğu bulunmuştur (Şekil 3). Açıklayıcı faktör analizine, DFA ve güvenirlilik analizine bağlı olarak Aşırı Rol Yükü Ölçeği'nin Türkçeye uyarlanan hali geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kabul edilmiştir. Bu hali ile ana çalışmada yararlanılmıştır.

Şekil 3: Aşırı Rol Yükü Ölçeği DFA Sonuçları (t-değeri ve Standardize Çözümleme Değeri)



İşten ayrılma niyetini (İAN) ölçmek için ise Jung ve Yoon (2013: 29) tarafından uyarlanan dört maddelik ölçekten Akgündüz ve Akdağ'ın (2014: 304) çalışmasında yararlandığı Türkçe hali ile yararlanılmıştır. Akgündüz ve Akdağ (2014) ölçeğin genel güvenilirliğini 0,801; açıklayıcı faktör analizinde varyansın açıklanma oranını ise %74,762 olarak bulmuşlardır. DFA sonucunda gözlenen değişkenlere ait t değerlerinin 10.86 ile 16.33 arasında; standardize çözümleme değerlerinin ise 0,68 ile 0,90 arasında değiştiğini belirlemiştir. Ayrıca X^2 değeri= 4,83 df=2 olmasına bağlı olarak normalleştirilmiş ki-kare değerinin (X^2/df) 2,41 RMSEA=0,082 GFI=0,94 AGFI=0,92 ve CFI=0,97 olarak bulgulanmıştır. Turizm sektöründe yapılan bu çalışmada da Akgündüz ve Akdağ (2014: 304) çalışmasında geçerliliği ve güvenilirliği kabul edilen İAN ölçeğinden yararlanılmıştır. Sosyal aylıklık, işten ayrılma niyeti ve aşırı rol yükü ölçeklerinin yanıt kategorileri 5'li Likert derecelemesinde ifade edilmiştir. Yanıt kategorileri Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4) ve Kesinlikle Katılıyorum (5) şeklinde oluşturulmuştur.

BULGULAR

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya, İzmir faaliyet gösteren 8 adet beş yıldızlı ve 2 adet dört yıldızlı otel işletmesinde çalışan 354 kişi katılmıştır. Katılımcıların %22'si (76 kişi) dört yıldızlı; %78'i (278 kişi) ise beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmaktadır. Araştırmaya katılanların %27'si (95 kişi) kadın, %73'ü (252 kişi) erkektir. %2'si ilkokul, %10'u ortaokul, %46'sı lise ve %41'i önlisans ve lisans mezunudur. %33'ü 20 ile 25 yaş arasında, %51'si ise 26 ile 35 yaş arasında, %16'sı ise 36 ile

52 yaş arasındadır. Araştırmaya katılanların %81'i 5 yıl ve daha az iş tecrübesine, %19'u 6 yıl ve daha fazla iş tecrübesine sahiptir. %20'si (70 kişi) geçici kadroda, %77'si (271 kişi) daimi kadroda çalışmaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet (n=347)	n	%	Eğitim (n=344)	n	%
Kadın	95	27	İlkokul	7	2
Erkek	252	73	Ortaokul	35	10
Yaş(n=350)			Lise	160	46
20-25 yaş	116	33	Üniversite	142	41
26-35 yaş	179	51	Tecrübe (n=340)		
36 yaş ve üstü	56	16	5 yıl ve daha az	65	19
Kadro durumu (n=341)			6 yıl ve üstü	275	81
Geçici Kadro	70	20			
Daimi Kadro	271	77			

Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenirlik Analizleri

Araştırmada yararlanılan sosyal aylıklık ölçeğinin ve rol yükü ölçeklerinin Türkçe çevirileri yapıldıktan sonra geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları akademisyenler örnekleminde uygulanmıştır. Ancak otel işletmelerinin yapısal özelliklerinin farklılık göstermesi nedeniyle söz konusu ölçeklerin yapısal geçerliliğini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi tekrar edilmiştir. Bu süreçte, faktör sayısının tespitinde öz değerinin 1'den büyük olmasına, ilgili faktör ile en az 0,300 düzeyinde yüke sahip olmasına (Hair vd., 2010: 103-104), bir faktörün en az 3 maddeden oluşmasına, binişik durumda bulunan iki faktör arasındaki yük farkının en az 0,100 olmasına (Tavşancıl, 2002: 50) ve Varimax dönüşümü uygulanmasına karar verilmiştir.

Öncelikle işten ayrılma niyeti ölçeğine açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Tek boyut ve 4 maddeden oluşan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği toplam varyansın %75,902'sini açıklamıştır. Faktör analizi sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,824; Barlett' Küresellik Testi değeri 825,369 değeri ve $p < 0,05$ düzeyinde gerçekleşmiştir.

Tablo 4: İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüğü	Ortalama	Öz değeri	Varyansın Açıklanma Oranı	Güvenilirlik
İşten Ayrılma Niyeti -4 madde-			3,036	75,902	,894
Bazen yaptığım işi bırakmak zorunda olduğumu düşünüyorum.	,886	3,2006			
Başka bir otelde çalışmak için bu otelden ayrılmayı düşünüyorum.	,869	2,8305			
Çalışma koşullarım biraz daha kötüleşirse, otelden ayrılmayı düşünüyorum.	,866	3,3644			
Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağım.	,864	3,1299			
Faktör Çıkarma Metodu: Temel Bileşenler Analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterliliği : %82 p<0,05 Barlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 825,369 Açıklanan toplam varyans: %75,902 Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,894 Ölçeğin genel ortalaması: 3,131					

Aşırı rol yükü ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirlemek için yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda toplam varyansı açıklama oranı %67,131; Kaiser-Meyer-Olkin örnekleme değeri 0,910; Barlett' Küresellik Testi değeri 1931,129 ve p<0,05 düzeyinde gerçekleşmiştir.

İlk faktör altı maddeden oluşmakta ve varyansın yaklaşık %38'ini açıklamaktadır. Bu faktörde; çalışanların yeterince zamanlarının olmadığı (0,854), iş saatlerinde kendilerinden çok şeyin istendiği (0,846), kendilerine zaman ayıramadıkları (0,832) gibi maddeler bir araya gelmiştir. En fazla yükün göreceli olarak işyerinde bulunulan saatlerde çalışanların kendilerinden çok şey istendiğinde olduğu ve faktörde bir araya gelen maddelerin çalışanların aşırı rol yükü algısında zaman değişkenini esas aldıkları belirlendiği için faktöre "**Aşırı Rol Yükü-Zaman Yetersizliği**" adı verilmiştir. Dört madden oluşan ikinci faktör varyansın yaklaşık %29'unu açıklamaktadır. Bu faktörde; görevlerini yapabilmek için diğer çalışanlardan daha fazla sorumluluk üstlendiği (0,817), işleri yetiştirebilmek için yapılacak işlere ilişkin liste oluşturduğu (0,813), işlerini tamamlayabilmek için aşırı derecede yorulması gerektiği (0,703) ve beklenenleri yapabilmek için daha hızlı çalışmak gerekliliği (0,700) maddeleri bir araya gelmiştir. Faktörde en fazla yükün göreceli olarak çalışanların yapması gereken işlerin üstesinden gelebilmek için daha fazla sorumluluk üstlenmesi maddesinde olduğu ve aşırı rol yükü algısında faktördeki maddelere bağlı olarak sorumluluklarını esas aldıkları için faktöre "**Aşırı Rol Yükü-Aşırı Sorumluluk**" adı verilmiştir.

Tablo 5: Aşırı Rol Yükü Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükü	Ortalama	Öz değeri	Varyansın Açıklanma Oranı	Güvenilirlik
1.Faktör -Zaman Yetersizliği Algısı-			5,315	38,361	,893
İşyerinde bulunduğum saatlerde benden çok iş isteniyor.	,854	2,9944			
Yeterince zamanımın ve enerjimin olmadığı işleri yapmak zorundayım.	,846	2,9548			
Gün içerisinde benden beklenen işleri yapmak için daha fazla zamana ihtiyacım var.	,832	3,0254			
Bana verilen işleri yetiştirebileceğimi düşünmüyorum.	,705	2,6893			
İşleri yapmaktan kendime zaman kalacağını düşünmüyorum.	,689	3,0198			
Bazen gün içerisinde işleri yapacak kadar yeterli zamanımın olmadığını düşünüyorum.	,618	3,0537			
2. Faktör -Aşırı Sorumluluk Algısı-			1,398	28,770	,819
Yapmam gereken işlerin üstesinden gelebilmek için diğer çalışanlardan daha fazla sorumluluk üstleniyorum.	,817	3,0113			
İşlerimi bitirebilmek için kendimi öncelikli yapılacak işler listesi oluştururken buluyorum.	,813	2,9181			
Yapmam gereken işleri bitirebilmek için kendimi aşırı derecede yormam gerekiyor.	,703	3,1130			
Benden beklenen her şeyi yapmak için yapmam gereken işleri daha az dikkatli ve hızlı çalışmam gerektiğini hissediyorum.	,700	3,2232			
Faktör Çıkarma Metodu: Temel Bileşenler Analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği : %91 p<0,05 Barlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 1931,129 Açıklanan toplam varyans: %67,131 Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,899 Ölçeğin genel ortalaması: 3,050					

Araştırmada yararlanılan diğer bir ölçek olan Sosyal Aylıklık Ölçeğinin yapısal geçerliliğini belirlemek için yapılan faktör analizinde ölçeği oluşturan dört maddenin toplam varyansı açıklama oranı %71,055, Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,795; Barlett' Küresellik Testi değeri 733,296 ve p<0,05 düzeyinde gerçekleşmiştir.

Tablo 6: Sosyal Aylaklık Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüğü	Ortalama	Öz değeri	Varyansın Açıklanma Oranı	Güvenilirlik
Sosyal Aylaklık -4 madde-			2,842	71,055	,861
İşletme içerisinde bana verilecek her türlü görev ve sorumluluktan kaçınmaya çalışırım.	,905	2,3785			
Yapmam gereken işleri ilk fırsatta başkalarına bırakırım.	,899	2,0085			
Yapmam gereken önemli işler olduğunda bazen başka işlerle uğraşırım.	,827	2,0452			
Arkadaşlarım benden yardım istediğinde, yapmam gereken işlerim olduğunu söylerim.	,729	2,4153			
Faktör Çıkarma Metodu: Temel Bileşenler Analizi; Döndürme metodu: Varimax Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği: %795 p<0,05 Barlett's Küresellik Testi için Ki-Kare: 733,296 Açıklanan toplam varyans: %71,055 Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı: 0,861 Ölçeğin genel ortalaması: 2,212					

Araştırmada sosyal aylaklık, işten ayrılma niyeti ve rol yükü ölçeklerinin ayırt edici geçerliliği belirlemek için, yapılar arasındaki korelasyon değerlerine bakılmıştır. Yapılar arasındaki ilişkiler 1 ya da -1'e ne kadar yakınsa yapıların ayırt edici geçerliliği o kadar düşük kabul edilmektedir (Hair vd. 2010: 710). Korelasyon oranının 0,85 ve üzerinde olması ayırt edici geçerliliklerinin olmadığını gösterir (Kline, 1998: 60). Tablo 7'de yapılar arasındaki ilişkilerin 0,239 ve 0,603 arasında değiştiği görülmektedir. Bu nedenle, araştırma kapsamında yararlanılan yapıların yapısal ve ayırt edici geçerliliğe sahip olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca korelasyon tablosu incelendiğinde işten ayrılma niyetinin sosyal aylaklık ($r=,259$ $p<0,01$), zaman yetersizliği ($r=,603$ $p<0,01$) ve aşırı sorumluluk ($r=,280$ $p<0,01$) arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki; sosyal aylaklığın ise zaman yetersizliği ($r=,360$ $p<0,01$) ve aşırı sorumluluk ($r=,239$ $p<0,01$) arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Korelasyon Analizi Sonuçları

	IAN	SA	ZYA	ASA
İşten Ayrılma Niyeti-IAN	1			
Sosyal Aylaklık-SA	,259**	1		
Aşırı Rol Yüğü -Zaman Yetersizliği Algısı-ZYA	,603**	,360**	1	
Aşırı Rol Yüğü -Aşırı Sorumluluk Algısı-ASA	,280**	,239**	,595**	1
Ortalama	3,131	2,212	3,201	3,050
Standart Hata	1,709	,899	,863	1,026

*p<,05 **p<,01

Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmada bağımsız değişkenlerin (zaman yetersizliği, aşırı sorumluluk ve işten ayrılma niyeti) bağımlı değişken (sosyal aylaklık) üzerindeki etkisini belirlemek üzere hiyerarşik regresyon analizi yapılmıştır. Bağımsız değişkenler sırayla modele eklenerek bağımlı değişkeni en iyi açıklayan model, hiyerarşik

regresyon analizi ile belirlenmeye çalışılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8: Aşırı Rol Yükü ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışanların Sosyal Aylaklığına Etkisine İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standart Katsayılar		Anlamlılık
		B	Std. Hata	β	t	
1	(Sabit)	1,461	,158		9,235	,000
	İşten Ayrılma Niyeti	,240	,048	,259	5,038	,000
2	(Sabit)	,943	,183		5,151	,000
	İşten Ayrılma Niyeti	,061	,058	,066	1,063	,288
	Aşırı Rol Yükü -Zaman Yetersizliği -	,365	,071	,320	5,133	,000

Bağımlı Değişken: Sosyal Aylaklık
Model 1: R=,259 R²=,067 Düzeltilmiş R²=,065 F = 25,380 P<,001
Model 2: R=,364 R²=,132 Düzeltilmiş R²=,127 F = 26,779 P<,001

Tablo 8 incelendiğinde, ilk regresyon modelinde çalışanların sosyal aylaklığı üzerinde işten ayrılma niyetinin etkisinin olduğu tespit edilmiştir, R²=,067 F=25,380 p<,001(Model 1). Buna göre işten ayrılma niyetindeki bir birimlik artış, çalışanların sosyal aylaklık davranışları üzerinde 0,259 birimlik bir artışa yol açmaktadır. Ayrıca birinci modele göre işten ayrılma niyeti çalışanların sosyal aylaklık davranışlarını %6,7 açıklamaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetinde olmasının sosyal aylaklık davranışı göstermelerini pozitif yönde etkilediğine ilişkin H₁ hipotezi kabul edilmiştir.

İkinci modelde işten ayrılma niyetinin bulunduğu modele zaman yetersizliği ve aşırı sorumluluk algısı dâhil edilmiştir. İşten ayrılma niyeti, zaman yetersizliği ve aşırı sorumluluk algısının bulunduğu modelde aşırı sorumluluk algısının çalışanların sosyal aylaklık davranışı üzerinde 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir etkisi bulunmadığı için model dışına çıkartılmıştır. İkinci modele göre zaman yetersizliği algısındaki bir birimlik artış çalışanların sosyal aylaklık davranışı üzerinde 0,32 birimlik bir artışa yol açmaktadır. İşten ayrılma niyeti ve zaman yetersizliği algısının bulunduğu ikinci model çalışanların sosyal aylaklığını %13,2 açıklamaktadır. Bu sonuçlar aşırı rol yükü -zaman yetersizliği algısının sosyal aylaklık davranışlarını pozitif olarak etkilediğini; aşırı rol yükü -aşırı sorumluluk- algısının sosyal aylaklık davranışını anlamlı olarak etkilemediğini gösterdiği için H₂ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Bağımsız değişken olan zaman yetersizliği ve aşırı sorumluluğun bağımlı değişken (işten ayrılma niyeti) üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla geliştirilen H₃ hipotezini sınamak için yapılan hiyerarşik regresyon analizi sonuçları Tablo 9’da sunulmuştur.

Tablo 9: Aşırı Rol Yükünün Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisine İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi Sonuçları

Model		Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standart Katsayılar		Anlamlılık
		β	Std. Hata	B	t	
1	(Sabit)	,937	,162		5,794	,000
	Aşırı Rol Yükü –Zaman Yetersizliği Algısı-	,744	,052	,603	14,192	,000
2	(Sabit)	1,176	,190		6,177	,000
	Aşırı Rol Yükü –Zaman Yetersizliği Algısı-	,835	,065	,677	12,871	,000
	Aşırı Rol Yükü –Aşırı Sorumluluk-	-,158	,067	-,123	-2,342	,020
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti						
Model 1: R=,603 R ² =,364 Düzeltilmiş R ² =,362 F = 201,426 P<,001						
Model 2: R=,611 R ² =,374 Düzeltilmiş R ² =,370 F = 104,740 P<,001						

İlk modelde çalışanların işten ayrılma niyetlerine zaman yetersizliğinin etkili olduğu, R²=,364 F=201,426 p<,00 (Model 1) görülmektedir. Buna göre zaman yetersizliği algısındaki bir birimlik artış, çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde 0,603 birimlik bir artışa yol açmaktadır. Ayrıca birinci modele göre zaman yetersizliği algısı çalışanların işten ayrılma niyetlerini %36 açıklamaktadır. Aşırı sorumluluk modele dâhil edildiğinde zaman yetersizliği ve aşırı sorumluluğun çalışanların işten ayrılma niyetlerini %37 oranında açıkladığı görülmektedir (Model 2). İkinci modele göre ise zaman yetersizliği üzerindeki bir birimlik artış çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde 0,677 birimlik bir artışa; aşırı sorumluluktaki bir birimlik artış ise çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde 0,123 birimlik bir azalışa yol açmaktadır. Bu nedenle aşırı rol yükü algısının çalışanların işten ayrılma niyetlerini pozitif yönde etkilediğine ilişkin H₃ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Kuramsal Çıktılar

İzmir’de yapılan bu çalışmada, işten ayrılma niyetinin çalışanların örgüt içerisindeki sosyal aylıklık davranışını artırdığı bulgulanmıştır. Bu bulgu, sosyal aylıklık ile ilgili ulusal yazında Kanten (2014: 19), Şeşen ve Kahraman (2014: 48) uluslararası yazında ise Luo vd. (2013: 459-460) Shiue vd. (2010: 775) Mulvey ve Klein (1998: 77) tarafından yapılan çalışma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Bu çalışma, çalışanların işten ayrılma niyetleri varsa dâhil oldukları iş gruplarında veya takımlarında diğer çalışanlara göre daha az çaba gösterme eğiliminde olduklarını amprik olarak kanıtlamaktadır. Gönüllü olarak işten ayrılma niyetinde olan çalışanların, örgütün kendilerine sağladığı kazançlardan vazgeçtiği düşünülür. Bu nedenle sosyal aylıklık yapan ve işten ayrılma niyetinde olan çalışanların, yöneticiler tarafından belirlenerek örgütten uzaklaştırılması çalışanlar tarafından bir kayıp olarak değerlendirilmeyebilir.

Bu çalışmada zaman sınırlılığı nedeniyle aşırı rol yükü algısının çalışanların sosyal aylaklığını artırıcı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu kapsamda, çalışanların sahip oldukları beceri ve kaynaklarla başarabileceklerinden daha fazla sorumluluk verilmesi durumunda çalışanların sosyal aylaklık davranışı gösterecekleri düşünülebilir. Bu bulgu, çalışanlar rol yüklerini çalışma süreleri içinde başaramayacaklarını algıladıklarında, “nasıl olsa yetiştiremem” algısına sahip olarak, çalışma arkadaşlarından daha az çaba sarf edebileceklerini göstermektedir.

İzmir’de yapılan bu çalışmada da aşırı rol yükünün bir boyutu olan zaman yetersizliği algısının çalışanların işten ayrılma niyetini artırdığı; aşırı sorumluluk algısının ise işten ayrılma niyetini azalttığı belirlenmiştir. Yapılan pek çok çalışmada da benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Gül vd., 2008: 8; Onay ve Kılıcı, 2011: 368; Arshadi ve Damiri, 2013: 708; Elçi vd., 2012: 295-296). Bu durum, çalışanların kendilerine verilen sorumluluk nedeniyle değil de rollerini gerçekleştirmeleri için sahip oldukları zamanın yetersiz olmaması nedeniyle işten ayrılma niyetinde olduklarını göstermektedir. Sorumluluk almaya istekli çalışanlara sorumluluk verilmesi, çalışanlar tarafından örgütte kendilerini kanıtlamaları için bir fırsat olarak algılandığında işte kalma niyetlerinin artması mümkündür. Ancak rolünü gerçekleştirmesi gereken zamanın yetersiz olduğunu algılayan çalışanların performanslarının yetersiz olduğunu düşünmeleri örgütten ayrılmak için istekli olmalarına neden olabilir.

Sosyal kaytarma ile ilgili yapılan ulusal çalışmalarda Kanten (2014: 17), George (1992: 196) tarafından geliştirilen Sosyal Kaytarma Ölçeğini; Şeşen ve Kahraman (2014: 46), Mulvey ve Klein (1998:76) tarafından geliştirilen Sosyal Kaytarma Ölçeğini Türkçeye uyarlayarak kullanmışlardır. İzmir’de bulunan otel çalışanları örnekleminde yapılan bu çalışmada ise Price vd. (2006: 1376) tarafından geliştirilen 4 maddeli Sosyal Aylaklık Ölçeği Türkçeye çevrilerek, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiştir. Söz konusu ölçeğin Türkçe versiyonunun açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi, Croanbach alfa güvenilirlik değerine bağlı olarak sosyal aylaklığı ölçmek için geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu söylemek mümkündür.

Uygulamaya Yönelik Çıktılar

İzmir’de yapılan bu çalışmada çalışanların işten ayrılma niyetlerinin sosyal aylaklık davranışlarını artırdığı belirlenmiştir. Bu, işten ayrılma niyeti olan çalışanların grup içerisinde çalışırken diğer grup üyelerinden daha az çaba göstermelerine rağmen onlarla aynı kazançları sağlamalarını ifade etmektedir. Otel işletmelerinde grup içerisinde olan çalışanlardan bazılarının sosyal aylaklık yapmaları, grup içerisinde huzursuzlukların ortaya çıkmasına neden olabilir. Daha az çalışarak aynı kazançları elde eden çalışanlar, sosyal etki teorisine bağlı olarak diğer çalışanların motivasyonlarının düşmesine ve beraberinde performansının da düşmesine neden olur. Çalışanların performansının düşmesi ise müşteri tatmininin sağlanmasında olumsuzluklar yaratacaktır. Bu nedenle otel yöneticilerinin örgütte

sosyal aylaklık davranışı gösteren çalışanların, bu davranışlarında uzaklaşmalarını sağlamaları gerekir. Bunu yapabilmek için yöneticilerin geçerli ve adil bir performans değerlendirme sistemi kurmaları ve kazanç dağılımında performans göstergelerini temel almaları önerilebilir. Ayrıca yöneticiler sosyal aylaklık davranışı gösteren çalışanların yarattığı olumsuz sosyal etkileri ortadan kaldırmak için formal ilişkiler kadar grup içi informal ilişkilerden de yararlanma yolunu tercih edebilirler. Buna rağmen sosyal aylaklık göstermeye devam eden çalışanların gruba ve dolayısıyla örgüte verdiği zararı ortadan kaldırmak için grup çalışmalarından soyutlanarak bireysel sorumluluklar verilmesi önerilebilir.

Sosyal aylaklığın işten ayrılma niyetinin bir göstergesi olduğunun belirlendiği bu çalışmaya bağlı olarak, otel yöneticilerinin çalışanların sosyal aylaklık davranışı göstermelerini engellemek için işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri belirlemesinin ve söz konusu faktörleri olabildiğince ortadan kaldırmalarının yararlı olabileceğini söylemek mümkündür. Böylelikle işten ayrılma niyeti azalan veya tamamıyla ortadan kalkan otel çalışanları kalabalık içinde kaybolma olarak da ifade edilen sosyal aylaklık davranışından uzaklaşacaklardır. İşten ayrılma niyetini artıran faktörler kişisel, örgütsel ve örgüt dışı olarak değerlendirildiğinde (Cotton ve Tuttle, 1986: 57) işletme yöneticilerinin kontrol etmesi mümkün olan ücret, performans, iş tatmini ve örgütsel bağlılık gibi örgüt ile ilgili faktörlere yoğunlaşmaları önerilebilir.

Bu çalışmada, zaman yetersizliği algısının da otel çalışanlarını sosyal aylaklık davranışı göstermeye yönelttiği belirlenmiştir. Otel yöneticilerinin çalışanların sahip oldukları yeteneklerle ve kaynaklarla başarabileceğinden daha fazla görev vermeleri, çalışanları sosyal aylaklık davranışına yönlendirmektedir. Bu nedenle çalışanların kaynaklarına ve kapasitelerine göre yöneticilerin görev dağılımı yapması çalışanları sosyal aylaklık davranışından uzaklaştıracaktır. Bu kapsamda yöneticilere, çalışanların yeterlilikleri esas alınarak görev dağılımı yapmaları önerilebilir. Yöneticiler söz konusu durumu; örgüt içerisindeki iş yüklerini ve çalışanların beceri ile yeteneklerini belirledikten sonra iş yükü ve çalışan özelliği arasındaki uyumu sağlayarak gerçekleştirebilirler.

Çalışmanın Sınırlılıkları ve Yapılacak Çalışmalar İçin Öneriler

Bu çalışma İzmir’de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Çalışmanın seyahat, ulaştırma ve yiyecek-ıçecek işletmelerinde de uygulanması, farklı bölgelerde yapılması ve örneklem sayısının artırılması daha farklı ve sağlıklı yorumların yapılmasına yardımcı olabilecektir.

Çalışmada yararlanılan anket formunda işten ayrılma niyetini ölçmek için Jung ve Yoon (2013: 29) tarafından geliştirilen İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, aşırı rol yükünü ölçmek için Reilly (1982: 409) Aşırı Rol Yüğü Ölçeği, sosyal aylaklık davranışını ölçmek için ise Price vd. (2006) Sosyal Aylaklık Ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu alandaki diğer çalışmalarda işten ayrılma niyetini ölçmek için Bluedorn (1982: 135-153) tarafından İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği’nden, aşırı rol

yükünü ölçmek için ise Rizzo vd. (1970: 156) tarafından geliştirilen Rol Stresi Ölçeğinden yararlanılabilir. Ayrıca, bundan sonraki çalışmalarda aşırı rol yükü, işten ayrılma niyeti ve sosyal aylıklık ile birlikte kişilik özellikleri, motivasyon araçlarına ilişkin ifadelerle yer verilmesi daha farklı hipotezlerin sınanmasına ve yeni çıkarımlarda bulunulmasına da yardımcı olabilecektir.

Katılımcı özelliklerinin sosyal aylıklık üzerindeki etkisinin belirlenmesi bu çalışmanın amacında yer almamaktadır. Bu nedenle katılımcı özelliklerinin sosyal aylıklık üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir analiz gerçekleştirilmemiştir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda katılımcı özelliklerinin sosyal aylıklık davranışı üzerindeki etkisi belirlenerek yeni çıkarımlarda bulunulabilir.

KAYNAKÇA

Akgündüz, Y. ve Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve isten ayrılma niyetlerine etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12 (24): 295-318.

Alam, M. M. ve Mohammad, F. M. (2010). Level of job satisfaction and intent to leave among Malaysian nurses. *Business Intelligence Journal*, 3 (1): 123-134.

Arshadi, N. ve Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: Moderating role of OBSE. *Social and Behavioral Sciences*, 84: 706-710.

Babakus, E., Yavas, U. ve Karatepe, O. M. (2008). The effects of job demands, job resources and intrinsic motivation on emotional exhaustion and turnover intentions: A study in the Turkish hotel industry. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 9 (4): 384-404.

Bennett, N. ve Naumann, S. E. (2004). With holding effort at work: Understanding and preventing shirking, job neglect, social loafing, and free-riding. C. L. Martin ve R. E. Kidwell (Der.) *Managing organizational deviance*: İçinde 113-126. Newbury Park, CA: Sage.

Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35 (2): 135-153.

Brickner, M. A., Harkins, S. G. ve Ostrom, T. M. (1986). Effects of personal involvement: Thought-provoking implications for social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (4): 763-769.

Brown, S. P., Jones, E. ve Leigh, T. W. (2005). The attenuating effect of role overload on relationships linking self-efficacy and goal level to work performance. *Journal of Applied Psychology*, 90 (5): 972-979.

Carbery, R., Garavan, T. N., O'brien, F. ve McDonnell, J. (2003). Predicting hotel managers' turnover cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18 (7): 649-679.

Chalkiti, K. ve Sigala, M. (2010). Staff turnover in the Greek tourism industry. A comparison between insular and peninsular regions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22 (3): 335-359.

Chidambaram, L. ve Tung, L. L. (2005). Is out of sight, out of mind? An empirical study of social loafing in technology-supported groups. *Information Systems Research*, 16 (2): 149-168.

Cho, S., Johanson, M. M. ve Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (3): 374-381.

Coelho, F., Augusto, M. ve Lages, L. F. (2011). Contextual factors and the creativity of frontline employees: The mediating effects of role stress and intrinsic motivation. *Journal of Retailing*, 87 (1): 31-45.

Conley, S. ve Woosley, S. A. (2000). Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Educational Administration*, 38 (2): 179-201.

Comer, D. R. (1995). A model of social loafing in real work groups. *Human Relations*, 48 (6): 647-660.

Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11 (1): 55-70.

Çakıcı, C. A. ve Yılmaz, B. E. (2012). Mersin'deki otel çalışanlarının nükleer kaygıları, çevresel yaklaşım ve çevreci tüketim eğilimleri üzerine bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (2): 1-22.

Çelik, M., ve Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü. *Ege Akademik Bakış*, 13 (1): 11-20.

Elçi, M., Şener, İ., Aksoy, S. ve Alpkan, L. (2012). The impact of ethical leadership and leadership effectiveness on employees' turnover intention: The mediating role of work related stress. *Social and Behavioral Sciences*, 58: 289-297.

Erbil, S. (2013). Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Eren, A. ve Saraçoğlu. B. (2011). Gönüllü işten ayrılmalar üzerine ekonometrik bir yaklaşım. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26 (1): 1-15.

Fang, Y. ve Vishwanath, B. H. (1993). Stress and turnover intention. *International Journal of Comparative Sociology*, 34 (1): 24-38.

George, J. M. (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*, 35 (1): 191-202.

Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, (15): 1-11.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.

Idris, M. K. (2011). Over time effects of role stress on psychological strain among Malaysian public university academics. *International Journal of Business and Social Science*, 2 (9): 154-161.

İlgın, B. (2010). Örgütsel vatandaşlık davranışlarının oluşumunda ve sosyal kaytarma ile ilişkisinde, duygusal zekâ ve lider üye etkileşiminin rolü. *Yayımlanmamış Doktora Tezi*. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Jang, J. ve George, T. R. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (2): 588-595.

Janssen, P. P., De Jonge, J. ve Bakker, A. B. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *J Adv Nurs*, 26 (6): 1360-1369.

Jones, E., Chonko, L., Rangarajan, D. ve Roberts. J. (2007). The role of overload on job attitudes, turnover intention, and salesperson performance. *Journal of Business Research*, 60 (7): 663-671.

Jung, H. S. ve Yoon, H. H. (2013). The effects of organizational service orientation on person - organization fit and turnover intent. *The Service Industries Journal*, 33 (1): 7-29.

Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (1): 11-26.

Karau, S. J. ve Williams. K. D. (1993). Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65 (4): 681-706.

Karau, S. J. ve Williams, K. D. (1995). Social loafing: Research findings, implications, and future directions. *Current Directions in Psychological Science*, 4 (5): 134-139.

Katz, D. ve Kahn, R. L. (1978). *The Social Psychology of Organizations*. New York: John Wiley & Sons.

Khatri, N., Fern, C. T. ve Budhwar, P. (2001). Explaining employee turnover in an Asian context. *Human Resource Management Journal*, 11 (1): 54-74.

Kline, R. B. (1998). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.

Liden, R. C., Wayne, S. J., Jaworski, R. A. ve Bennett, N. (2004). Social loafing: A field investigation. *Journal of Management*, 30 (2): 285-304.

Luo, Z., Qu, H. ve Marnburg, E. (2013). Justice perception and drives of hotel employee social loafing behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 33: 456-464.

Mulvey, P. W. ve Kleine, H. J. (1998). The impact of perceived loafing and collective efficacy on group goal processes and group performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 74 (1): 62-87.

Murphy, S. M., Wayne, S. J., Liden, R. C. ve Erdogan, B. (2003). Understanding social loafing: The role of justice perceptions and exchange relationships. *Human Relations*, 56 (1): 61-84.

Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3 (2): 363-372.

Pabico, J. P., Hermocilla, J. A. C., Galang, J. P. C. ve De Sagun, C. D. (2008). Perceived social loafing in undergraduate software engineering teams. *Philippine Information Technology Journal*, 1 (2): 22-28.

Price, J. L. ve Mueller, C. W. (1981). A casual model of turnover for nurses. *The Academy of Management Journal*, 24 (3): 543-565.

Price, K. H., Harrison, D. A. ve Gavin, J. H. (2006). With holding inputs in team contexts: Member composition, interaction processes, evaluation structure, and social loafing. *Journal of Applied Psychology*, 91 (6): 1375-1384.

Rahman, A. S. M. M., Naqvi, R. ve Ramay, I. M. (2008). Measuring turnover intention: A study of it professionals in Pakistan. *International Review of Business Research Papers*, 4 (3): 45-55.

Rainayee, R. (2012). Work life imbalance and job overload as antecedents of employee turnover intentions. *Abhinav National Monthly Refereed Journal of Research in Commerce & Management*, 12 (1): 1-7.

Reilly, M. D. (1982). Working wives and convenience consumption. *Journal of Consumer Research*, 8 (4): 407-418.

Rizzo, J. R., House, R. J. ve Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Sciences Quarterly*, 15 (2): 150-163.

Shiue, Y. C., Chiu, M. C. ve Chang, C. C. (2010). Exploring and mitigating social loafing in online communities. *Computers in Human Behavior*, 26 (4): 768-777.

Spector, P. E. ve Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4): 356-367.

Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11 (2): 277-288.

Şeşen, H. ve Kahraman, Ç. A. (2014). İş arkadaşlarının sosyal kaytarmasının, bireyin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve kendi kaytarma davranışlarına etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 1 (1): 43-51.

Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Nobel Yayınevi.

Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46 (2): 259-293.

Yang, J. T., Wan, C. S ve Fu, Y. J. (2012). Qualitative examination of employee turnover and retention strategies in international tourist hotels in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (3): 837-848.

Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2006). Örgütsel yaşamda kamu çalışanlarının örgütsel stres kaynakları üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 11 (1): 31-58.