



Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi:  
25 Yılı Öyküsü; Bir Dergiden Öte, Belki  
de Bir Enstitü...

*Nazmi KOZAK*

Sanal Kayıtma ve Demografik  
Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel  
İşletmelerinde Bir Araştırma

*Melih KAPLAN - AH Şakrâ  
ÇETİNKAYA*

Borsa İstanbul'da İşlem Gören Turizm  
Şirketlerinin Finansal Performanslarının  
Gri İlişkisel Analiz Yöntemiyle Ölçülmesi

*Fatih ECER - Fatih GÜNAY*

Sürdürülebilir Destinasyon Yaratma  
Sürecinde Örgütlenmenin Önemi:  
Çanakkale Turizmi Üzerine Bir  
Araştırma

*Koray GENÇ - Lutfi ATAY - Mustafa  
Yunus ERYAMAN*

Yaşlı Turistlerin Otel İşletmelerinde  
Önem Vardığı Ürün ve Hizmetler: Alman,  
İngiliz ve Hollandalı Turistlere Yönelik  
Bir Karşılaştırma

*Tahir ALBAYRAK - Meltem CABER -  
Müjde BİDEÇİ*

Deneyimsel Bir Hizmet Uzantısı Olarak  
Okunabilirlik Seminerlerin Okunabilirlik  
Boyutlarına Değerlendirilmesine Yönelik Bir  
Çalışma

*Denis KARAGÖZ - Nazmi KOZAK*

Turistlerin Karar Verme Sürecinin  
Amaca Yönelik Davranış Modeli ile  
Değerlendirilmesi: Mevlana Şeh-i Arus  
Türenleri Örneği

*Aladdin BAŞODA - Serkan AYLAN*

Etik İddim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel  
Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti  
Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir  
Araştırma

*Muharrem TUNA - Murat YEŞİLTAŞ*



### Taranılan Dizin ve Veri Tabanları

Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi aşağıda belirtilen dizin ve veri tabanları tarafından taranmaktadır.

 Leisure Recreation and Tourism Abstracts	 CAB Abstracts	 Global Health Databases	 Agricultural Economics Database
 Rural Development Abstracts	 World Agricultural Economics and Rural Sociology Abstracts	 Leisure Tourism	 CABI Full Text
 TR DİZİN	 EBSCO - SPORTDiscus	 EBSCO HOST	 ULAKBİM

Windows'u etkinleştir  
Windows'u etkinleştirmek için Ayarlar'a gidin.

# Sanal Kaytarma ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

*Meaningful Differences between Demographic Features and Cyberloafing: Case in Hotel Businesses*

**Metin KAPLAN\*, Ali Şükrü ÇETİNKAYA\*\***

\*Yrd. Doç. Dr., Nevşehir Üniversitesi, İ.İ.B.F. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, 50300, Nevşehir.

E-posta: mkaplan@nevsehir.edu.tr

\*\*Yrd. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi, Silifke - Taşucu MYO, Seyahat Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, 33900, Mersin.

E-posta: alisukru@selcuk.edu.tr

## MAKALE BİLGİLERİ

### Makale işlem bilgileri:

Gönderilme tarihi: 2 Temmuz 2013

Birinci değerlendirme: 29 Ağustos 2013

İkinci değerlendirme: 22 Ekim 2013

Kabul: 26 Ekim 2013

### Anahtar sözcükler:

Önemli sanal kaytarma, Önemsiz sanal kaytarma, Sapkın örgütsel davranış.

## ARTICLE INFO

### Article history:

Submitted: 2 July 2013

Resubmitted: 29 August 2013

Resubmitted: 22 October 2013

Resubmitted: 26 October 2013

### Key words:

Major cyberloafing, Minor cyberloafing, Deviant organizational behavior.

## ÖZ

Bilgisayar ve internet teknolojilerinin otel işletmelerinde yaygın kullanımı sonucu, çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunma eğilimleri de artmaktadır. Çalışmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanların demografik özellikleri açısından sanal kaytarma faaliyetleri arasındaki farklılıkları ortaya koymaktır. Yazına dayalı geliştirilen anketle Nevşehir yöresindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlara yönelik 278 anket gönderilmiş, 211 geçerli geri dönüş elde edilmiştir. Veri analizleri sonucunda çalışanların eğitim düzeyi, işletmedeki konumları ve çalışılan bölümler ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyi arttıkça, önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinin de arttığı, üst kademelerde çalışanların alt kademelerde çalışanlara göre daha fazla ciddi sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu ve ön bölümlerde çalışanların arka bölümlerde çalışanlara göre daha fazla önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu belirlenmiştir.

## ABSTRACT

Nowadays businesses, including hotels, are increasingly using and adopting information and communication technology. Technology interaction with hotel staff has potential of personal use of technology and internet (which is called cyberloafing). The aim of this study is to analyze whether there are statistically significant differences among cyberloafing activities in hotel industry in terms of demographic features. Self-administered 278 questionnaires were distributed to four and five star hotel employees in Nevşehir region. Results of data analyses, based on 211 valid responses, indicated that there were significant differences between cyberloafing behavior and education level, position in the hotel, and department worked. The study showed that as education level increased, minor cyberloafing activities increased; as working position increased serious cyberloafing activities increased compared to lower level employees; and employees at housekeeping department revealed higher minor cyberloafing activities compared with the other departments.

## GİRİŞ

Rekabetin yoğun bir şekilde yaşandığı günümüzde, insan kaynaklarının ve teknolojinin etkin bir şekilde kullanılması, örgütsel amaçlara ulaşmada büyük önem arz etmektedir. Emek-yoğun özellik gösteren otel işletmelerinde bilişim teknolojilerinin kullanımı ile daha kısa sürede daha fazla mal

ve hizmet üretilmektedir. Bilgisayar ve internet teknolojilerinin otel işletmelerinde yaygın kullanımı, çalışanların kendi amaçları doğrultusunda bu teknolojileri kullanma, internette gezinme, sosyal medya araçlarını kullanma ihtimalini de beraberinde getirmektedir. Aslında internet kullanımının ve sosyal medyanın takip edilmesinin örgüte sağlayacağı olası yararlar bulunmaktadır. İnternet kullanımının çalışanların bilgiye ulaşarak, örgütün verimliliğine katkı sağlama (Seymour ve Nadesan 2007: 544), stres atma, daha yüksek iş tatmini veya

\* Bu makale, 21. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi'nde (Dumlupınar Üniversitesi, 30 Mayıs-1 Haziran 2013, Kütahya) sunulan "Demografik Özellikler ve Örgütlerde Sanal Kaytarma" başlıklı özet bildirden geliştirilmiştir.

yaratıcılık (Vitak vd. 2011: 1752) gibi olumlu yansımaları bulunmaktadır. Bunu karşın bilgisayar ve internet teknolojilerinin kişisel amaçlı kullanımı, insan kaynaklarının ve zamanın etkin kullanılmasına (Lim ve Teo 2005: 1083) ve hatta işletmelerin hukuksal anlamda önemli sorunlar yaşamasına neden olabilmektedir (Kaplan ve Öğüt 2012: 592).

Yazında sanal kaytarma davranışının öncüllerini belirlemeye yönelik araştırmalar bulunmaktadır (Lim, 2002; Blau vd. 2006; Zoghbi vd. 2006; Zoghbi 2009; Ahmadi vd. 2011; Liberman vd. 2011; Kaplan ve Öğüt 2012, Köse vd. 2012). Ancak çalışanların demografik özellikleri açısından sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığını analiz eden sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır.

Yöneticiler, farklı demografik özelliklere sahip çalışanların amaçları ile örgütsel amaçlar arasında amaç birliği sağlayabilmek için çalışanların farklılıklarını etkin yönetebilmelidir. Araştırmada, çalışanların demografik özellikleri ile sanal kaytarma faaliyetleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu araştırma, diğer sektörlerden farklı bir kültüre sahip olan ve çıktılarının insan performansına dayalı olduğu otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Sanal kaytarma üzerine yapılan yazın taramasında sanal kaytarma ile demografik özellikler arasındaki ilişkiyi doğrudan inceleyen sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Bu bağlamda, Türkiye’de otel işletmelerinde bu konuyu ilk kez ele alan araştırma olması, çalışmanın özgün yönünü ortaya koymaktadır. Çalışmanın, gelecekte sanal kaytarma davranışının öncülleri ve sonuçları üzerinde yoğunlaşacak araştırmacılara yol gösterici olacağı, yöneticilere farklılıkları dikkate alarak çalışanları etkin yönetmede fikirler vereceği ve nihayetinde yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Sanal kaytarma, çalışanların çalışma saatleri içerisinde internet, bilgisayar ve akıllı cep telefonu teknolojilerini kişisel amaçları doğrultusunda kullanmaları olarak tanımlanmaktadır (Lim 2002; Phillips ve Reddie 2007; Blanchard ve Henle 2008; Ugrin vd. 2008; Vitak vd. 2011). Özkalp vd. (2012: 22) ise sanal kaytarma kavramını “bilgi ve iletişim teknolojilerinin gerek günlük yaşamda gerekse çalışma yaşamında yoğun bir biçimde kullanımı sonucu çalışanların işten kaytarmak amacıyla zamanını

boşa geçirmek veya kendi amaçları doğrultusunda internet, Facebook ve kişisel elektronik posta kullanımlarıyla ortaya çıkan boşta geçen zamanlar” (Önsal, 2012: 241) şeklinde tanımlamışlardır. Sanal kaytarma Türkçe yazında “siber aylaklık” olarak da adlandırılmaktadır (Kalaycı 2010). Sanal kaytarma faaliyeti ile ilgili yazında farklı sınıflamalara rastlamak mümkündür. Andranjan vd. (2004) sanal kaytarmayı; zarar verici veya bozucu sanal kaytarma, yaratıcı ve boş zamanları doldurucu sanal kaytarma ve öğretici sanal kaytarma olmak üzere üç boyutta incelerken (Aktaran: Özkalp vd. 2011), Robinson ve Bennett (1995) sanal kaytarmayı önemli ve önemsiz sanal kaytarma şeklinde iki boyutta ele almışlardır. Diğer yandan Lim (2002) sanal kaytarma faaliyetlerini internette gezinti aktiviteleri ve e-posta aktiviteleri şeklinde sınıflandırmayı tercih etmiştir. Benzer şekilde Blau vd. (2006) internette gezinti aktiviteleri, işle ilgili olmayan e-posta aktiviteleri ve etkileşimli sanal kaytarma aktiviteleri şeklinde bir sınıflandırma yapmışlardır. Bu çalışmada, Balanchard ve Henle’nin (2008) sanal kaytarma sınıflandırması esas alınmıştır.

Balanchard ve Henle (2008), bazı davranışların diğer davranışlara oranla daha az kabul edilebilir olduğunu vurgulamaktadırlar. Çalışmalarında sanal kaytarma davranışını önemli (ciddi) ve önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri şeklinde iki boyutta incelenmişlerdir. Önemsiz sanal kaytarma; işle ilgili olmayan e-posta gönderme/alma, haber veya spor sitelerini ziyaret etme, finansal sitelere bakma, çevrimiçi alışveriş yapma gibi faaliyetleri içerirken, ciddi sanal kaytarma; yetişkin odaklı siteleri ziyaret etme, sohbet odalarına katılma, bahis/kumar sitelerini ziyaret etme, çevrimiçi oyun oynama, müzik indirme gibi faaliyetleri içermektedir (Balanchard ve Henle 2008; Kalaycı 2010).

Sanal kaytarma davranışı üzerine yazında birçok araştırma bulunmasına karşın sanal kaytarma yapanların ortak özellikleri henüz net bir şekilde ortaya konulamamıştır (Vitak vd. 2011). Diğer bir ifadeyle, hangi özellikteki çalışanın diğer çalışanlara kıyasla sanal kaytarmaya daha yatkın olduğunu belirlemeye yönelik araştırmalarda ortak bir fikir oluşturacak sonuçlar elde edilmemiştir. Garrett ve Danziger (2008) bilgisayar kullanan çalışanlar arasında ülke düzeyinde yaptıkları bir araştırmada mesleki durum, iş yerindeki algılanan otonomi, gelir düzeyi, eğitim düzeyi ve cinsiyet durumunun

sanal kaytarmanın önemli göstergeleri olduğunu belirlemiştir.

Demografik özellikler yazında yer alan sanal kaytarma araştırmalarda ağırlıklı olarak kontrol değişkeni olarak kullanılmıştır. Özkalp vd. (2012), Eskişehir ilinde kamu ve özel sektör çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada; önemsiz sanal kaytarmanın daha sıklıkla var olduğunu, özel sektör çalışanlarının, kamu sektöründe çalışanlara göre daha az sanal kaytarma yaptıklarını, kadınların çalışma saatleri içerisinde erkeklerden daha fazla yazılı görüşme (chat) yaptığını, ayrıca eğitim ve işyeri statülerine göre sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğunu, buna karşın medeni durum açısından sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını ortaya koymuşlardır. Diğer yandan Vitak vd. (2011) sanal kaytarmanın nedenlerini belirlemeye yönelik araştırmalarında cinsiyet, ırk, eğitim, yaş, gelir, işletmedeki konum ve iş türünü, kontrol değişkenleri olarak ele almışlardır. Yazarlar araştırmalarında; sanal kaytarma çeşitliliği bakımından ve bireysel sanal kaytarma davranışı bakımından yaş, ırk, eğitim düzeyi ve cinsiyet ile anlamlı ilişki olduğunu; sanal kaytarma sıklığı bakımından ise eğitim düzeyi hariç yaş, ırk ve cinsiyet ile anlamlı ilişki olduğunu belirlemiştir. Benzer şekilde Liberman vd. (2011), cinsiyet, yaş, milliyet, meslek, görev ve internet kullanma becerisi şeklinde ele aldıkları demografik özellikleri, araştırmalarında kontrol değişkenleri olarak kullanmışlardır. Önceki çalışmalarda, kadınların erkeklere kıyasla daha az internette kaytarma yapma eğiliminde oldukları (Morahan-Martin 2001) ve yapılan kaytarma faaliyeti türleri bakımından ise kadınların erkeklere göre daha fazla elektronik posta alıp/gönderme yoluyla sanal kaytarma faaliyetinde bulduklarının (Jackson vd. 2001) ortaya konması, cinsiyet farklılığının sanal kaytarma ile ilişkili olabileceğini göstermektedir. Gençlerin interneti yaşlılara göre çok kullanma eğiliminde olmaları (Pew Internet and American Life Project 2008) ve sanal kaytarma ihtimallerinin yüksek olması (Morahan-Martin 2001) yaş faktörünü önemli bir değişken durumuna getirmektedir. Hollinger vd. (1992) ve Martin vd. (2010), araştırmalarında çalışma süresinin sanal kaytarmanın bir öncülü olduğunu ve çalışma süresi arttıkça sanal kaytarma davranışının azaldığını ortaya koymuşlardır.

Yazında, genellikle cinsiyet, ırk, eğitim, yaş, gelir, işletmedeki konum ve iş türünün sanal kaytarmanın önemli göstergeleri olduğu dile getirilmiş (Jackson vd. 2001; Martin vd. 2010) ve genellikle kontrol değişkenleri olarak ele alınmıştır (Morahan-Martin 2001; Garrett ve Danziger 2008; Liberman vd. 2011; Vitak vd. 2011). Diğer çalışmalardan farklı olarak araştırmanın sorunsalı şudur: "Otel işletmelerinde çalışan personelin demografik özellikleri açısından sanal kaytarma faaliyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar var mıdır?". Bu bağlamda, yazında yapılan çalışmaların da ışığında, konaklama işletmelerine yönelik olarak aşağıda belirtilen hipotezler ileri sürülmüştür:

- H<sub>1</sub>: Cinsiyet ile sanal kaytarma arasında ilişki vardır.
- H<sub>2</sub>: Medeni durum ile sanal kaytarma arasında ilişki vardır.
- H<sub>3</sub>: Yaş ile sanal kaytarma arasında ilişki vardır.
- H<sub>4</sub>: Eğitim durumu ile sanal kaytarma arasında ilişki vardır.
- H<sub>5</sub>: Çalışma süresi ile sanal kaytarma arasında ilişki vardır.
- H<sub>6</sub>: İşletmedeki konum ile sanal kaytarma arasında ilişki vardır.
- H<sub>7</sub>: Çalışılan bölüm ile sanal kaytarma arasında ilişki vardır.

## YÖNTEM

Araştırmanın örneklemini Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Örneklem çerçevesini belirlemek için söz konusu otellerin üst düzey yöneticileri ile bireysel görüşmeler yapılmış ve toplam işgören sayısının 993 olduğu tespit edilmiştir. Bölgedeki bir otel yöneticisi anket uygulamasına izin vermediği için bu otel araştırmaya dahil edilememiştir. Evrenin 993 olduğu, güven düzeyinin %95 ve güven aralığının 0,05 olduğu bir kütlede örneklem büyüklüğünün yaklaşık 278 (Çingı 1994: 71) olması gerektiği hesaplanmaktadır. Bu çerçevede basit rasgele örnekleme yöntemi ile 278 anket dağıtılmıştır. Geri dönen anket sayısı 250'dir. Tamamı veya büyük bir kısmı boş olması nedeniyle bu anketlerden 39'u analizlere dahil edilmemiştir. Analizlere dahil edilen anket sayısı 211 olup, geri dönüş oranı %76'dır. Örneklem sayısının değişken sayısının en az 10 katı olmasının yeterli olacağı yazında be-



lirtilmiştir (Altunışık vd. 2002: 127). Bu araştırmada veri analizine konu olan 20 farklı değişken söz konusudur. Buradan hareketle mevcut örneklem büyüklüğünün, veri analizi yapmak ve sonuçlar üzerinden evrene yönelik genellemeye gitmek için yeterli olduğu söylenebilir. Çalışmada parametrik testler öngörüldüğü için frekans dağılım tabloları incelenmiş ve verilerin normal dağılım gösterdiği görülmüştür.

Araştırmada kullanılan anket, yazında ifade edilmiş, geçerliliği ve güvenilirliği ispatlanmış olan ölçeklerden yararlanılarak geliştirilmiştir. Araştırmanın bağımlı değişkeni olan sanal kaytarma için ilk olarak Lim (2002) tarafından geliştirilen ve daha sonra Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilmiş olunan ölçek kullanılmıştır. Tercümeden kaynaklanan olası anlam hatalarını gidermek için alanında uzman sektör çalışan ve yöneticilerine ve akademisyenlere anket formlarını doldurmaları talep edilmiş elde edilen geribildirimlerle gerekli düzeltmeler yapılarak yüzeysel geçerlilik artırılmaya çalışılmıştır. Türkçeye çevrilmiş hali uygulandığı için, ölçeğin yapısal geçerliliği açıklayıcı faktör analizi (Altunışık vd. 2002) yapılarak sağlanmıştır.

Sanal kaytarma değişkenleri için 5'li Likert tipi ölçek (1=Hiçbir zaman, 5= Çok sık) kullanılmıştır. Sanal kaytarma değişkeni boyutlarından önemsiz sanal kaytarma boyutunun Cronbach's Alpha değerinin ,90; önemli sanal kaytarma Cronbach's Alpha değerinin ,94 ve sanal kaytarma bağımlı değişkeninin bütününe yönelik Cronbach's Alpha değerinin ,89 olduğu ve bu değerlerin kabul edilebilir düzeyin ( $\alpha = ,60$ ) oldukça üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri nominal ve ordinal değişken tiplerinden oluşan demografik özelliklere ilişkin sorulardan oluşmaktadır.

## BULGULAR

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin bulguları incelendiğinde (Tablo 1), cevap verenlerin %64'ünün erkek, %51'inin evli, %42'sinin eğitim düzeyinin ortaöğretim, %34,6'sının çalışma süresinin 1 ile 3 yıl arası, %59'unun işgören, yaklaşık %65'inin arka planda çalışanlar (kat hizmetleri, yiyecek içecek, teknik servis vb.) olduğu görülmüştür.

Sanal kaytarmanın boyutlarını kontrol etmek ve araştırma örneklemini bağlamında bir farklılık olup olmadığını belirlemek için açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır (Tablo 2). Açıklayıcı faktör ana-

Tablo 1. Demografik Bulgular (N= 211)Güvenilirlik Katsayıları ve Değişkenler Arasındaki İlişkiler)

		Frekans	Oran (%)
<i>Cinsiyet</i>	Erkek	135	64,0
	Kadın	66	31,3
	Cevapsız	10	4,7
<i>Medeni Durum</i>	Evli	108	51,2
	Bekâr	86	40,8
	Cevapsız	17	8,1
<i>Yaş</i>	20 yaş ve altı	9	4,3
	21-25	54	25,6
	26-30	53	25,1
	31-35	33	15,6
	36-40	21	10,0
	41-45	16	7,6
	46-50	7	3,3
	51-55	8	3,8
<i>Yaş</i>	56 yaş ve üzeri	1	,5
	Cevapsız	9	4,3
<i>Eğitim Düzeyi</i>	İlköğretim	31	14,7
	Ortaöğretim	89	42,2
	Önlisans	34	16,1
	Lisans	28	13,3
	Yüksek Lisans	9	4,3
	Doktora	7	3,3
	Cevapsız	13	6,2
<i>Çalışma Süresi</i>	1 yıldan az	34	16,1
	1-3 yıl	73	34,6
	4-6 yıl	42	19,9
	7-9 yıl	23	10,9
	10 yıl ve üzeri	23	10,9
	Cevapsız	16	7,6
<i>İşletme İçindeki Konum</i>	Üst Kademe Yönetici	3	1,4
	Orta Kademe Yönetici	25	11,8
	Alt Kademe Yönetici	27	12,8
	İşgören	125	59,2
	Diğer	7	3,3
	Cevapsız	24	11,4
<i>Çalışılan Bölüm</i>	Önbüro	21	10,0
	Kat Hizmetleri	32	15,2
	Yiyecek İçecek	41	19,4
	Teknik Servis	10	4,7
	Satış Pazarlama	12	5,7
	İKY	1	,5
	Muhasebe	8	3,8
	Yönetim	2	,9
	Güvenlik	6	2,8
	Memur	4	1,9
	Cevapsız	74	35,1

lizinde örnekleme sayısının yeterliliğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin ,905 olarak belirlendiği ve bunun da 0,80'in üzerinde olduğu (Kaiser 1974) görülmüştür. KMO değerinin 0,80 den daha yüksek çıkması, aynı zamanda değişkenlerin birbiri ile ilişkili olduğunu ve ortak faktörleri paylaştığını göstermektedir. Korelasyon matrisinin birim matrise eşit olup olmadığı hipotezini test eden Bartlett's Test of Sphericity sonucu istatistik olarak anlamlı  $\chi^2$  sonucu ortaya koymuş ( $\chi=1898,682$ ,  $df=78$ ,  $Sig< 000$ ) ve faktör analizinin değişkenlere uygulanabileceği görülmüştür (Hair vd. 1998). Değişkenlerin faktör yüklerinin ,53 ile ,78 arasında değişmesi ve ,68 ortalamaya sahip olması; orijinal değerlerin varyansının ortak yüklerle yeterli düzeyde açıklandığını göstermiştir. Sanal kaytarma değişkenine yönelik faktör analizinin uygulanabileceğini belirledikten sonra, varimax dik döndürme yöntemini esas alan temel eksenler faktör analizi yapılmıştır. Faktör yükü ,50 veya daha yüksek olanlar (Hair vd. 1998; Kalaycı 2009) bir araya getirilmiştir.

Açıklayıcı faktör analizi, yazında da belirtildiği gibi sanal kaytarma faaliyetlerinin önemsiz sanal kaytarma ve önemli sanal kaytarma faaliyetleri şeklinde iki boyutta incelenebileceğini ortaya koymuştur. Önemsiz sanal kaytarma bileşeni 7,39 değerle en yüksek özdeğere (eigen value) sahiptir ve açıklanan toplam varyansın %56,9'unu temsil etmektedir. Ciddi sanal kaytarma ise 1,50 özdeğere sahiptir ve açıklanan toplam varyansın %11,59'unu temsil etmektedir. Her iki bileşen toplam varyansın %68,5'ini temsil etmektedir. Açıklayıcı faktör analizinde "bankacılık ya da finansal siteleri ziyaret ederim" ve "işle ilgisi olmayan blokları okurum" maddeleri, sanal kaytarma boyutlarının her ikisi için de yüksek oranlı faktör yüküne sahip oldukları için analize dahil edilmemiştir.

Araştırmanın konusu olan demografik özelliklerle ilişkin veriler, nominal veya ordinal veri türündendir. Araştırmada ileri sürülen hipotezleri test edebilmek için nominal veya ordinal veri türündeki değişkenler, gölge değişkenler (dummy variables) yapısına dönüştürülmüştür. Çalışmanın ileri

Tablo 2. Açıklayıcı Faktör Analizi

Döndürülmüş Bileşen Matrisi a	Bileşenler		
	Önemsiz Sanal Kaytarma	Önemli Sanal Kaytarma	
İşle ilgili olmayan kişisel e-postalarımı bakarım.	,868		
Haber sitelerini ziyaret ederim.	,833		
İşle ilgili olmayan kişisel e-postalar gönderirim.	,808		
Sosyal paylaşım sitelerini ziyaret ederim (facebook, twitter, vb.)	,788		
İşle ilgili olmayan kişisel bilgilerimi kontrol ederim.	,679		
Spor sitelerini ziyaret ederim.	,618		
Alışveriş yaparım.	,600		
Online açık artırmalara katılırım (ebay, vb).		,861	
Kişisel web sayfamı düzenlerim.		,793	
Yetişkin odaklı siteleri ziyaret ederim.		,789	
Borsa sitelerini ziyaret ederim.		,776	
Sohbet odalarına katılırım (messanger, vb.).		,687	
İşle ilgisi olmayan dosyaları (müzik, video, vb.) indiririm.		,677	
KMO ve Bartlett's Testi	Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Sayısının Yeterliliği	,905	
	Bartlett's Test of Sphericity	Yaklaşık $\chi^2$ df (serbestlik derecesi) Anlamlılık Değeri	1898,682 78 ,000

Çıkarım yöntemi: Temel Bileşenler Analizi.

Döndürme yöntemi: Kaiser Normalleştirilmeli Varimax.

a. Rotasyon 3 tekrarda yakınsadı (ortak noktada benzeşti).

düzey analizleri, bu değişken yapılar esas alınarak yapılmıştır. Bu tür değişkenler, niteliksel ayrımları içinde barındıran ve nicel bağımlı değişken üzerinde etkili olan değişkenlerdir (Aydın 2005). Bu tür bir niteliksel hali ayrıştırırken 0 ve 1 rakamları kullanılmakta; "1" bir özelliğin varlığını, "0" ise o özellik ya da niteliğin yokluğunu simgelemektedir. Bu şekilde gölge değişkenler regresyon modelinde nicel değişkenler gibi kolaylıkla kullanılabilir (Bridge 1971). Yapılan regresyon analizlerinde demografik özelliklerden eğitim, işletmede çalışılan konum ve işletmede çalışılan bölüm bağlamında istatistik bakımından anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür.

İşgörenlerin eğitim durumları ile sanal kaytarma davranışı arasında nasıl bir ilişki olduğunu belirlemeye yönelik olarak regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizde ilköğretim düzeyinde eğitime sahip olma ile önemsiz sanal kaytarma arasında istatistik olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu ( $\beta = -.32$ ,  $t(207) = -2,25$ ,  $p < ,05$ ) belirlenmiştir. Düzeltilmiş R kare değeri ,044 olarak hesaplanmıştır ( $F(3,97) = 4,103$ ,  $p < ,05$ ). Diğer bir ifadeyle,

önemsiz sanal kaytarma davranışına ilişkin varyansın %4,4'ü, ilköğretim düzeyinde eğitime sahip olma ile açıklanmaktadır.

İşgörenlerin eğitim durumları ile ciddi sanal kaytarma davranışı arasında nasıl bir ilişki olduğunu belirlemeye yönelik yapılan analizde, regresyon modelinin anlamlı olduğu ( $R^2 = ,06$ ,  $F(3,199) = 5,323$ ,  $p < ,05$ ) buna karşın eğitim düzeylerini ifade eden bağımsız değişkenlerin anlamlı bir sonuç üretmediği görülmüştür.

İşletmede çalışılan konum ile sanal kaytarma davranışı arasında nasıl bir ilişki olduğunu belirlemeye yönelik olarak regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizde alt yönetim düzeyinde ( $\beta = -.192$ ,  $t(207) = -2,04$ ,  $p < ,05$ ) ve işgören düzeyinde ( $\beta = -.276$ ,  $t(207) = -2,602$ ,  $p < ,05$ ) bulunma ile önemsiz sanal kaytarma arasında istatistik olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Düzeltilmiş R kare değeri ,022 olarak hesaplanmıştır ( $F(3,197) = 2,485$ ,  $p < ,05$ ). Diğer bir ifadeyle, önemsiz sanal kaytarma davranışına ilişkin varyansın %2,2'si, alt yönetim ve işgören düzeyinde bulunma ile açıklanmaktadır. Buna karşın, çalışılan konum

Tablo 3. Hipotezlerin Desteklenme Durumu

Demografik Özellik	Gölge Değişken	Anlamlı İlişki		Hipotez
		Önemsiz Sanal Kaytarma	Önemli Sanal Kaytarma	
Cinsiyet	Erkek	yok	yok	H1 Red
	Bayan	yok	yok	
Medeni Durum	Evli	yok	yok	H2 Red
	Bekâr	yok	yok	
Yaş	Orta Yaş	yok	yok	H3 Red
	Genç	yok	yok	
Eğitim	İlköğretim	var	var	H4 Kabul
	Lise	var	var	
	Üniversite	yok	var	
Çalışma Süresi	1 yıldan az	yok	yok	H5 Red
	1-3 yıl	yok	yok	
	4-6 yıl	yok	yok	
	7-9 yıl	yok	yok	
	10 yıl üzeri	yok	yok	
Çalışılan Konum	Orta ve Üst yönetim	yok	yok	H6 Orta ve üst yönetim düzeyleri bakımından reddedildi
	Alt yönetim İşgören	var var	var var	H6 diğer düzeyler bakımından kabul edildi
Bölüm	Kat Hizmetleri	var	yok	H7 Kat Hizmetleri bölümü açısından kabul edildi
	Önbüro	yok	yok	H7 diğer bölümler açısından reddedildi
	Yiyecek İçecek	yok	yok	
	Diğer Bölümler	yok	yok	



düzeyleri ile ciddi sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı ilişki tespit edilememiştir.

İşletmede çalışılan bölüm ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analizde kat hizmetleri çalışanları ile önemsiz sanal kaytarma arasında, istatistik olarak anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir ( $\beta = -.303$ ,  $t(206) = -4,035$ ,  $p < .001$ ). Düzeltilmiş R kare değeri ,073 olarak hesaplanmıştır ( $F(4,196) = 4,914$ ,  $p < ,05$ ). Diğer bir ifadeyle, önemsiz sanal kaytarma davranışına ilişkin varyansın %7,3'ü kat hizmetleri bölümü çalışanları ile açıklanmaktadır. Diğer taraftan, çalışılan bölüm ile ciddi sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı ilişki tespit edilememiştir.

Yapılan analizler sonucunda ileri sürülen hipotezlerin desteklenme durumu Tablo 3'te topluca belirtilmiştir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Nevşehir ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların demografik özellikleri açısından sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı, anket yöntemi ile oluşturulan veri setinden hareketle analiz edilmiştir.

Veri analizleri sonucunda çalışanların eğitim düzeyi, işletmedeki konumları ve çalışılan bölümler ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Eğitim düzeyi azaldıkça önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinin arttığı, eğitim düzeyinin her seviyesinde ciddi sanal kaytarmanın negatif yönlü ilişkide olduğu, üst kademelerde çalışanların alt kademelerde çalışanlara göre daha fazla önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu ve kat hizmetlerinde çalışanların diğer bölümlerde çalışanlara göre daha fazla önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu belirlenmiştir. Otel işletmelerinde farklı konum ve farklı bölümlerde çalışanların doğrudan internete erişim olanaklarının farklı olmasının, bu sonucun çıkmasında etkili olduğu ifade edilebilir. Yazında demografik özelliklerin sanal kaytarma araştırmalarında ağırlıklı olarak kontrol değişkenleri olarak ele alındığı görülmüştür. Özkalp vd. (2012) yaptıkları araştırmada; önemsiz sanal kaytarmanın daha sıklıkla var olduğunu, özel sektör çalışanlarının kamu sektöründe çalışanlara göre daha az sanal kaytarma yaptıklarını, kadınların çalışma saatleri içerisinde erkeklerden daha fazla yazılı görüşme

(chat) yaptığını, ayrıca eğitim ve işyeri statülerine göre sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğunu, buna karşın medeni durum açısından sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığını ortaya koymuşlardır. Medeni durum açısından sanal kaytarma faaliyetleri arasında farklılığın çıkmaması, eğitim düzeyi açısından anlamlı farklılıkların çıkması bulguları, bu araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Vitak vd. (2011) araştırmalarında, sanal kaytarma çeşitliliği ve bireysel sanal kaytarma davranışı bakımından yaş, ırk, eğitim düzeyi ve cinsiyet ile anlamlı ilişki; sanal kaytarma sıklığı bakımından ise eğitim düzeyi hariç yaş, ırk ve cinsiyet ile anlamlı ilişki olduğunu belirlemiştir. Sanal kaytarma çeşitliliği bağlamında, eğitim düzeyi değişkeni açısından bu araştırma Vitak vd.'nin (2011) araştırma sonuçları ile kısmen benzerlik göstermektedir. Morahan-Martin'in (2001) araştırma sonuçlarına göre; kadınların erkeklere kıyasla daha az internette kaytarma yapma eğiliminde olduklarının ve yapılan kaytarma faaliyeti türleri bakımından kadınların erkeklerden farklı türde sanal kaytarma faaliyetinde bulduklarının (Jackson vd. 2001) ortaya konması, cinsiyet farklılığının sanal kaytarma ile ilişkili olabileceğini göstermektedir. Gençlerin interneti yaşlılara göre çok kullanma eğiliminde olmaları (Pew Internet ve American Life Project 2008) ve sanal kaytarma ihtimallerinin yüksek olması (Morahan-Martin, 2001) yaş faktörünü önemli bir değişken durumuna getirmektedir. İşletmede uzun yıllar çalışmış olanlar, işyerinde daha az sanal kaytarma yapma eğiliminde olmaktadır (Hollinger vd. 1992; Martin vd. 2010). Ancak bu araştırmada cinsiyet, yaş ve çalışma süresi değişkenleri ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu bağlamda bu araştırma Morahan-Martin (2001), Jackson vd. (2001), Hollinger vd. (1992) ve Martin vd. (2010) araştırma sonuçları ile farklılık göstermektedir. Bu farklılığın araştırmaların farklı sektörlerde ve farklı kültürlerde yapılmış olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Günümüzde bilişim teknolojileri ve internet kullanımını, konaklama işletmeleri dahil her örgüt için kaçınılmazdır. Teknoloji kullanımı beraberinde bunu kullanan işgörenlerin zaman zaman iş amaçları dışında bunları kullanabilmesine de olanak sağlamaktadır. Örgütlerde kullanılan bilgisayar, internet, internet erişimli cep telefonları vb. araçlar, ör-

gütleri içinde buldukları çevreler ile etkileşimli hale getirmekte, örgütleri organik yapıda olmaya zorlamaktadır.

Bilgisayar ve internet kullanımının söz konusu olduğu örgütlerde çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunması hemen hemen kaçınılmazdır. Çalışanların sanal kaytarma bağlamında hatalı davranışlarını kontrol edebilme noktasında yazında iki temel strateji önerilmektedir (Özler ve Polat 2012: 11-12): İçsel yönlü oto kontrol ve dışsal yönlü zorlayıcı stratejiler. Oto kontrol yaklaşımı, bir bireyin içinden gelerek kurallara uymasına odaklanırken; zorlayıcı stratejilerde çalışanların davranışları çevrelerindeki dışsal koşullar tarafından yönlendirilir. Zorlayıcı stratejiler, çalışanların bir kararın fayda ve maliyetlerini karşılaştırarak rasyonel bir şekilde davranmaları ile ilişkilidir.

Günümüz örgütlerinde sanal kaytarma gerçeği bilincinden hareketle çalışanlar yönlendirilerek bu davranış örgüt için avantaja dönüştürülebilir. Örneğin, çalışanlar bu tür davranışlarda buldukları süre içinde müşterilerle etkileşimli iletişime geçerek geribildirim alabilir; işletme çevresinde ortaya çıkan olası fırsat ve tehditlerden hızlı haberdar olabilir; işletmenin tanıtım, pazarlama ve halkla ilişkiler faaliyetlerine katkı sağlayabilir; işgücü piyasasında nitelikli insan kaynakları edinilebilir; maliyet avantajlarından haberdar olarak ürün tedarikinde işletmenin maliyet avantajı elde etmesine katkı sağlayabilir.

Yukarıda sıralanan olası yararlarından faydalanabilmek için sanal kaytarmanın örgütte bilinçli yapılmasını sağlamak, yöneticiler için bir alternatif olarak görülmektedir. Bunun için örgütte köklü yapısal ve anlayış değişikliğine gidilmesi gerekebilir. Bu değişiklik ise düzenli ve planlı verilecek eğitim ve bilinçlendirme faaliyetleri, çalışanlar ile işverenler arasında açık bir iletişim sisteminin kurulması, bilgisayar kullanım politikaları geliştirmek ve elektronik kontrol sistemleri ile sağlanabilir.

Araştırma, konaklama işletmeleri ile sınırlıdır. Farklı sektörden farklı hedef gruplara yönelik yapılacak araştırmalar örgütlerde sanal kaytarma gerçeğini daha geniş yelpazeden görme olanağı sağlayacaktır. Araştırma, demografik özellikler esas alınarak yürütülmüştür. Sanal kaytarma olgusu, işletme yönetim ve organizasyonunda farklı boyutlar ve değişkenler de dikkate alarak yürütülebilir.

## KAYNAKÇA

- Ahmadi, H., Bagheri, F., Ebrahimi, S.A., Rokni, M.A.N., ve Kahrer, M.S. (2011). Deviant Work Behavior: Explaining Relationship between Organizational Justice and Cyberloafing as a Deviant Work Behavior, *American Journal of Science Research*, 24: 103-116.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım E. (2002). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Adapazarı: Sakarya Kitabevi.
- Aydın, N. (2005). Gölge Değişkenlerin Kullanımı ve Çeşitli Uygulamalar (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ekonometri Anabilim Dalı.
- Balanchard, A. L. ve Henle, C. A. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control, *Computers in Human Behavior*, 24: 1067-1084.
- Blau, G., Yang, Y. ve Ward-Cook, K. (2006). Testing a Measure of Cyberloafing, *Journal of Allied Health*, 35 (1): 9-17.
- Bridge, J. I. (1971). *Applied Econometrics*. Amsterdam: North-Holland Publishing Company.
- Çıngır, H. (1994). *Örnekleme Kuramı*. Hacettepe Üniversitesi Fen Fakültesi Yayınları Ders Kitapları Dizisi 20. Beytepe/Ankara: H.Ü. Fen Fakültesi Basımevi.
- Garrett, R. K., ve Danziger, J. N. (2008). On Cyberslacking: Workplace Status and Personal Internet Use at Work, *CyberPsychology & Behavior*, 11: 287-292.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. ve Black, W.C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hollinger, R. C., Slora, K. B. ve Terris, W. (1992). Deviance in the Fast-Food Restaurant: Correlates of Employee Theft, Altruism, and Counterproductivity, *Deviant Behavior*, 13: 155-184.
- Jackson, L. A., Ervin, K. S., Gardner, P. D. ve Schmitt, N. (2001). Gender and the Internet: Women Communicating and Men Searching, *Sex Roles*, 44: 363-379.
- Kaiser, H.F. (1974). An Index of Factorial Simplicity, *Psychometrika*, 39 (1): 31-36.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kalaycı, E. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Siber Aylaklık Davranışları ile Öz Düzenleme Stratejileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (*Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*). Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Bilgisayar ve Öğretim Teknolojileri Anabilim Dalı.
- Kaplan, M. ve Ögüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Adalet ile Sanal Kaytarma Arasındaki İlişkinin Analizi: Hastane Çalışanları Örneği, *20. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı*, İzmir (24-26 Mayıs): 592-596.
- Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma ile İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerinde Bir Araştırma, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4 (1): 287-295.
- Liberman, B., Seidman, G., McKenna, K. ve Buffardi, L. (2011). Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing, *Computers in Human Behavior*, 27 (6): 2192-2199.
- Lim, V.K.G ve Teo, T.S.H. (2005). Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore, *Information & Management*, 42: 1081-1093.
- Lim, V.K.G. (2002). The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice, *Journal of Organizational Behavior*, 23: 675-694.

- Martin, L. E., Brock, M. E., Buckley, M. R., ve Ketchen, D. J. (2010). Time Banditry: Examining the Purloining of Time in Organizations, *Human Resource Management Review*, 20: 26–34.
- Morahan-Martin, J. (2001). Caught in the Web: Research and Criticism of Internet Abuse with Application to College Students. İçinde C. R. Wolfe (Ed.), *Learning and teaching on the World Wide Web* (ss. 191–219). San Diego, CA: Academic Press.
- Önsal, N. (2012). *Endüstri İlişkileri Sözlüğü. Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu*. Ankara: Aydoğdu Ofset.
- Özkalp, E., Aydın, U. ve Tekeli, S. (2012). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri, *Çimento İşveren*, 26 (2): 18-33.
- Özkalp, E., Aydın, U. ve Tekeli, S. (2011). Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgu: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İş İlişkilerine Etkileri, *19. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Çanakkale* (26-28 Mayıs): 465-470.
- Özler, D.E. ve Polat, G. (2012). Cyberloafing Phenomen in Organizations: Determinants and Impacts, *International Journal of eBusiness and eGovernment Studies*, 4 (2): 1-15.
- Pew Internet ve American Life Project (2008). <http://www.pewinternet.org/index.aspx>, Erişim tarihi: 01.07.2013.
- Phillips, J. G. ve Reddie, L. (2007). Decisional Style and Self-Reported Email Use in The Workplace, *Computers in Human Behavior*, 23 (5): 2414–2428.
- Robinson, S. L. ve Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scalling Study, *Academy of Management Journal*, 38 (2): 555-572.
- Seymour, L. ve Nadasen, K. (2007). Web Access for IT Staff: A Developing World Perspective on Web Abuse, *The Electronic Library*, 25 (5): 543-557.
- Ugrin, J.C., Pearson, J.M. ve Odom, M.D. (2008). Profiling Cyber-Slackers in the Workplace: Demographic, Cultural, and Workplace Factors', *Journal of Internet Commerce*, 6 (3): 75 -89.
- Vitak, J., Crouse, J. ve LaRose, R. (2011). Personal Internet Use at Work: Understanding Cyberslacking, *Computers in Human Behavior*, 27: 1751–1759.
- Zoghbi, P. (2009). Inequity, Conflict, and Compliance Dilemma as Causes of Cyberloafing, *International Journal of Conflict Management*, 20 (2): 188-201.
- Zoghbi, P., Tacoronte, D.V. ve Ding, J.T. (2006). Do Current Anti-Cyberloafing Disciplinary Practices Have a Replica in Research Findings? A Study of The Effects of Coercive Strategies on Workplace Internet Misuse, *Internet Research*, 16 (4): 450-46.