



T.C.

**SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN KİŞİLİK
ÖZELLİKLERİ İLE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞI
ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ**

Melek TAN

1530241046

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Doç. Dr. Mahmut DEMİR

ISPARTA-2017



SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI

Öğrencinin Adı Soyadı	Melek Ton	
Anabilim Dalı	Turizm İşletmeciliği	
Tez Başlığı	Otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri ile sosyal medya davranışları arasındaki ilişkinin Analizi	
Yeni Tez Başlığı ¹ (Eğer değişmesi önerildi ise)		
Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği hükümleri uyarınca yapılan Yüksek Lisans Tez Savunma Sınavında Jürimiz 15/12/2020 tarihinde toplanmış ve yukarıda adı geçen öğrencinin Yüksek Lisans tezi için; ☒ OY BİRLİĞİ ☐ OY ÇOKLUĞU² ile aşağıdaki kararı almıştır. ☒ Yapılan savunma sınavı sonucunda aday başarılı bulunmuş ve tez KABUL edilmiştir. ☐ Yapılan savunma sınavı sonucunda tezin DÜZELTİLMESİ³ kararlaştırılmıştır. ☐ Yapılan savunma sınavı sonucunda aday başarısız bulunmuş ve tezinin REDDEDİLMESİ⁴ kararlaştırılmıştır.		
TEZ SINAV JÜRİSİ	Adı Soyadı/Üniversitesi	İmza
Danışman	Doç. Dr. Mahmut DEMİK	
Jüri Üyesi	Doç. Dr. Şirvan Şen DEMİK	
Jüri Üyesi	Doç. Dr. Osman Çalışkan	
Jüri Üyesi		
Jüri Üyesi		

¹ Tez başlığının DEĞİŞTİRİLMESİ ÖNERİLDİ ise yeni tez başlığı ilgili alana yazılacaktır. Değişme yoksa çizgi (-) konacaktır.

² OY ÇOKLUĞU ile alınan karar için muhalefet gerekçesi raporu eklenmelidir.

³ DÜZELTME kararı için gerekçeli jüri raporu eklenmeli ve raporu tüm üyeler imzalamalıdır.

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM-ÖĞRETİM VE SINAV YÖNETMELİĞİ Madde 28-(4) Tezi hakkında DÜZELTME kararı verilen öğrenci sınav tarihinden itibaren en geç üç ay içinde gereğini yaparak tezini aynı jüri önünde yeniden savunur.

⁴ Tezi REDDEDİLEN öğrenciler için gerekçeli jüri raporu eklenmeli ve raporu tüm üyeler imzalamalıdır. Tezi reddedilen öğrenci, yeni tez konusu belirler.



T.C.
SÜLEYMAN DEMİREL ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “*Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri İle Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi*” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadar ki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Bibliyografya’da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve onurumla beyan ederim.

Melek TAN
18/12 2017

(TAN, Melek, Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri İle Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi, Yüksek Lisans Tezi, Isparta, 2017)

ÖZET

Bilgi ve iletişim teknolojileri günümüzde hızla gelişmektedir. İş ortamlarında bilgisayar ve internet kullanımının yaygınlaşması sonucu, işgörenlerin mesai saatleri içerisinde kişisel ihtiyaçları doğrultusunda sanal kaytarma davranışı eğilimleri gösterdiği pek çok araştırmaya konu olmuştur. Bu bağlamda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişki üzerine bir çalışma yapılmamış olması turizm alanı ile ilgili yeni ve güncel bir araştırma alanı yaratmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek ve kişilik özelliklerinin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini ortaya çıkartmaktır.

Araştırma sanal kaytarma davranışı boyutları ve kişilik özellikleri boyutlarını içeren bir model çerçevesinde yürütülmüştür. Kişilik özellikleri "dışadönüklük", "sorumluluk", "uyumluluk", "açıklık" ve "duygusal denge" boyutları olmak üzere incelenmiştir. Sanal kaytarma davranışı boyutları ise "Öğrenme Amaçlı SKD", Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" başlıkları altında değerlendirilmiştir.

Çalışma toplam 3 bölümden oluşmaktadır. İlk iki bölüm literatür taramasına yönelik kavramsal açıdan daha önce yapılmış çalışmalardan yararlanılarak elde edilen bilgi ve bulguları içermektedir. Üçüncü bölüm ise, araştırma bulgularının analiz ve yorumlarının ortaya konularak ulaşılan sonuçları kapsamaktadır. Üçüncü bölümde araştırmanın örnekleme, araştırmada kullanılan ölçekler, veri toplama, veri analizi ve bulgular yer almaktadır. Araştırmanın sonucunda hipotezlerden 22 tanesi desteklenmiştir. 18 hipotez ise desteklenmemiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Otel İşletmeleri, Kişilik Özellikleri, Sanal Kaytarma Davranışı, İşgörenler

(TAN, Melek, Analysing the Relationship Between Personality Traits and Cyberloafing Behavior of Employees at Hotel Businesses, Master Thesis, Isparta, 2017)

ABSTRACT

Information and communication technologies are developing rapidly today. As the usage of the internet increases in the business field, in many researches it is discovered that the employees tend to use it in line with their personal purpose within working hours. Within this context, it now appears to be a must to do such a research in the tourism sector since no research has been done on the hotel enterprises of the relationship between hotel employees personality traits and cyberloafing behaviour.

The aim of this research is to examine the hotel enterprises of the relationship between hotel employees' personality traits and cyberloafing behaviour and to reveal the effect of personality traits on cyberloafing behavior.

The research was conducted in a model framework that includes cyberloafing behavior and dimensions of personality traits. Personality traits were examined for "extroversion", "responsibility", "compatibility", "openness" and "emotional balance" dimensions. The dimensions of the cyberloafing behavior were evaluated under the headings of "Learning aimed PWU", "Social aimed PWU", "Addiction dimension PWU", "Ambiguous PWU".

The study consists of 3 parts in total. The first two parts cover the information and findings obtained by using the previous studies from the conceptual point of view for literature review. The third part covers the results of the analysis and interpretation of research findings. In the third part, sample of the research, scales used in the research, data collection, data analysis and results are included. As a result of the research, 22 of the hypotheses were supported. 18 hypotheses are not supported.

Keywords: Tourism, Hotel Enterprises, Personality Traits, Cyberloafing Behaviour, Employees

İÇİNDEKİLER

TEZ SAVUNMA SINAV TUTANAĞI	i
YEMİN METNİ	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	vii
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	x
ÖNSÖZ.....	xi

BİRİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1. OTEL İŞLETMELERİ.....	1
2. OTEL İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARININ YERİ VE ÖNEMİ.....	3
3. OTEL İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARININ ÖZELLİKLERİ.....	4
4. KİŞİLİK VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ.....	6
4.1. Kişiliğin Tanımı	6
4.2. Kişiliğin Bileşenleri.....	6
4.2.1. Karakter	7
4.2.2. Yetenek	7
4.2.3. Mizaç (Huy).....	7
4.3. Kişiliği Etkileyen Faktörler	8
4.3.1. Kalıtsal ve bedensel Faktörler.....	8
4.3.2. Ailesel faktörler	9
4.3.3. Sosyal ve kültürel faktörler	9
4.3.4. Sosyal sınıf faktörleri.....	9
4.3.5. Coğrafi ve fiziksel faktörler	10
4.4. Kişilik Özellikleri	10
4.4.1. Beş faktör kişilik özellikleri.....	10
4.4.1.1. Dışadönüklük	12
4.4.1.2. Uyumluluk	13
4.4.1.3. Açıklık.....	14
4.4.1.4. Duygusal Denge	14
4.4.1.5. Sorumluluk.....	15

İKİNCİ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA DAVRANIŞI

1. SANAL KAYTARMA	17
1.1. Sanal Kaytarmanın Tanımı.....	17
1.2. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Fırsat ve Tehditler	18
1.3. İnternet Bağımlılığı	21

1.4. Sanal Kaytarma ve İş Yeri Uygulamaları.....	23
1.5. Otel İşletmelerinde Sanal Kaytarma.....	23
1.6. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Hukuki Boyutu	28
1.7. Sanal Kaytarma Davranışı Çeşitleri	29
2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ SINIFLANDIRILMASI	30
2.1. Öğrenme/Kendini Geliştirme Davranışı.....	30
2.2. Yenilenme Davranışı	30
2.3. Sapkın Davranış	30
2.4. Bağımlılık Davranışı	31
2.5. Suistimale Açık Kişisel İnternet Kullanımı.....	31
2.6. Rahatlama Amaçlı Kişisel İnternet Kullanımı	32
2.7. Öğrenme Amaçlı Kişisel İnternet Kullanımı.....	32
2.8. Belirsiz Kişisel İnternet Kullanımı.....	32

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	34
2. ARAŞTIRMANIN TEMEL MODELİ VE HİPOTEZLERİ	35
3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI	38
4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	39
5. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ	40
5.1. Araştırma Ölçekleri	40
5.1.1. Sanal kaytarma davranışı ölçeği	40
5.1.2. Kişilik özellikleri ölçeği.....	40
5.2. VERİ TOPLAMA	41
5.3. VERİ ANALİZİ	41
5.4. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ	41
5.4.1. Sayısal ve yüzdesel dağılım.....	43
5.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	45
5.5.1. Güvenirlilik ve Geçerlilik	45
5.5.2. Açıklayıcı Faktör Analizi.....	45
5.5.2.1. Sanal kaytarma ile ilgili bulgular	45
5.5.2.2. Kişilik özellikleri ile ilgili bulgular.....	47
5.5.3. Doğrulamalı Faktör Analizi (Ölçme Modeli)	55
5.5.4. Sanal Kaytarma Davranışının Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması	60
5.5.2. Sanal Kaytarma Davranışının Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılması.....	65
5.5.3. Sanal Kaytarma Davranışının Katılımcıların Çalıştığı Bölümlere Göre Karşılaştırılması.....	69
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	85
KAYNAKÇA	91
ÖZGEÇMİŞ.....	99

KISALTMALAR

TC	Türkiye Cumhuriyeti
MÖ	Milattan Önce
YY	Yüzyıl
EFT	Elektronik Fon Transferi
SPSS	Statistical Package for the Social Science
SKD	Sanal Kaytarma Davranışı
SKDÖ	Sanal Kaytarma Davranışı Ölçeği
vd	ve diğerleri



TABLÖLER LİSTESİ

Tablo 1. Otellerin sınıflandırılması, yıldız sayıları, almaları gereken asgari puanları ve asgari oda sayıları	3
Tablo 2. Beş kişilik faktörünün özelliklerini tanımlamak için kullanılan sıfatlar.....	16
Tablo 3. Katılımcıların demografik özellikleri	44
Tablo 4. Sanal kaytarma ile ilgili faktör analizi	46
Tablo 5. Kişilik özellikleri ile ilgili faktör analizi.....	49
Tablo 6. Korelasyon analizi sonuçları.....	51
Tablo 7. Regresyon analiz sonuçları - 1	53
Tablo 8. Regresyon analiz sonuçları - 2.....	53
Tablo 9. Regresyon analiz sonuçları - 3.....	54
Tablo 10. Regresyon analiz sonuçları - 4.....	54
Tablo 11. T-Testi: Kadınlar ve erkekler.....	55
Tablo 12. T-Testi: Evli ve bekarlar	57
Tablo 13. -Testi: Telefon serbestliği	58
Tablo 14. Sanal kaytarma davranışının katılımcılarının yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin Anova analizi sonuçları (Varyansın homojenlik testi)	60
Tablo 15. "Öğrenme Amaçlı SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)	61
Tablo 16. "Sosyal Amaçlı SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırılması (Post Hoc Tests Çoklu karşılaştırma)	62
Tablo 17. "Bağımlılık Boyutlu SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırılması (Post Hoc Tests Çoklu karşılaştırma)	63
Tablo 18. Düzensiz SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)	64
Tablo 19. Sanal kaytarma davranışının katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırılmasına ilişkin Anova analizi sonuçları (Varyansların homojenlik testi)	65
Tablo 20. "Öğrenme Amaçlı SKD" katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma).....	66
Tablo 21. "Sosyal Amaçlı SKD" katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)	66
Tablo 22. "Bağımlılık Boyutlu SKD" katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma).....	67
Tablo 23. "Düzensiz SKD" katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)	68
Tablo 24. Sanal kaytarma davranışının katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırılmasına ilişkin Anova analizi sonuçları (Varyansların homojenlik testi)	69
Tablo 25. "Öğrenme Amaçlı SKD" katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma).....	70
Tablo 26. "Sosyal Amaçlı SKD" katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)	71
Tablo 27. "Bağımlılık Boyutlu SKD" katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma).....	73

Tablo 28. “Düzensiz SKD” katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)	74
Tablo 29. Hipotezlere İlişkin Test Sonuçları	75



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Özellikler yaklaşımının tarihsel gelişimi	12
Şekil 2. İşyerinde kişisel internet kullanım davranışlarının tipolojisi - Kaynak: (Akça, 2013)	33



ÖNSÖZ

Tez çalışmam süresince konunun belirlenmesinden başlayarak bütün aşamalarda bana yardımcı olan, konu ile ilgili kaynaklarını paylaşan, değerli bilgi ve görüşlerini esirgemeyerek yol gösteren ve yapılan analizler süresince her türlü desteği veren, anket sorularının hazırlanma sürecinde görüşlerini esirgemeyerek yardımcı olan değerli hocam Doç. Dr. Mahmut Demir’e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Yüksek lisans öğrenim hayatım boyunca maddi manevi desteği, ilgisi, sevgisiyle her zaman yanımda olan bu çalışmanın ortaya çıkma sürecinde düzensiz bir hayata katlanma sabrını göstermiş olan sevgili eşim Gürkan Köklü ’ye minnetlerimi sunarım.

Sevgi, sabır, güven ve desteğini benden hiçbir zaman esirgememiş olan, hayatım boyunca başarılarımın temelini oluşturan annem Çiğdem Şay ’a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Otellerde anket yapabilmem için gerekli bağlantıları kurup izin alan tüm saygı değer Antalya Falez Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Öğretmenleri; Recep Gedük, Rahmi Çiftçi, Mustafa Kepçe’ye yardımlarını esirgemedikleri için teşekkür ederim.

Anketlerin uygulandığı otel işletmelerinde, uygulama iznini veren tüm işletme yöneticilerine ve sektörde çalışan tez anketleri uygulamam için gerekli izinleri alan saygı değer arkadaşlarıma ve yakınlarıma: Havva Uzun, Ceren Ömür, Fulya Yıldız, Nilsu Kavruk, Selda Akkuş, Sinan Kürekçi, Havanur Sağlam, Cavit Bozkurt, Şefik Doğan ve Sadullah Doğan'a yardımlarından dolayı teşekkürlerimi sunarım.

BİRİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

1. OTEL İŞLETMELERİ

Turizmde otelcilik tarihine baktığımız zaman otelciliğin kökleri pek derine inmemektedir. 18. yüzyıla kadar seyahatler çoğunlukla ticari amaçlı gerçekleşmektedir. Bu seyahatlerde yolcular, ticari yollar üzerine inşa edilen han, kervansaray gibi istek ve ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde inşa edilmiş tesislerde konaklamalarını gerçekleştirmektedir. 18.yüzyılın sonlarında gerçekleşen Endüstri devrimi ile birlikte köyden kente gerçekleşen göçler bir sınıf ayrımına sebep olmuştur. Bu göçlerle birlikte toprağa olan bağlılık giderek azalmış hizmet sektöründe de artışlar gerçekleşmiştir. Endüstri devrimi ile birlikte hizmet sektörü tarım sektörünün önüne geçerek turizmin köklerini oluşturmaya başlamıştır. 19.yüzyılda Amerika ve Avrupa da demiryolunun gelişmesi ile birlikte ulaşımın daha kolay olduğu bu hatlar üzerinde han ve kervansaraylardan daha büyük yapılar konaklama amaçlı inşa edilmiştir. Otel işletmeciliği zaman içerisinde büyüyerek zincir otel işletmeciliğinin de temellerini oluşturmuştur. 20. yüzyılda otomobilin çoğalması ile birlikte artan seyahatlerde, şehir dışında konaklama ihtiyacının giderilmesi amaçlı moteller inşa edilmeye başlanmıştır. Motel kavramı ortaya çıktıktan sonra otelcilik şehir merkezlerinden şehir dışına doğru yayılmaya başlamıştır. 50'lerde ise havayolu taşımacılığının gelişmesi ile birlikte kitle turizmi ortaya çıkmıştır. Kitle turizmi zaman içerisinde konaklama tesislerinin birçok şekilde sınıflandırılmasına sebep olmuştur. Ülkemizde de turizm belgeli işletmelerin sınıflandırılması da 50'li yıllarda başlarına uzanmaktadır. Her ülkenin kendine ait bir sınıflandırma sistemi bulunmaktadır. Otel sınıflandırılmalarında bir bütünlük oluşturulmadığı için yabancı turistler gidecekleri konaklama tesisinin kalitesi hakkında endişe duymaktadırlar. Belli bir kaliteye sahip zincir oteller kendi standartlarını oluşturup her ülkede aynı hizmeti verdiği için turistler açısından güven sağlamaktadır. Örneğin; Four Season, Marriott gibi oteller bulundukları ülkeler değilse dahi verdikleri hizmetin kalitesi aynı kalmaktadır.

Turizm işletmesi belgeli otellerin sınıflandırılması 50'li yıllara uzansa da ülkemizde ilk kapsamlı sınıflandırma 1983 yılında yapılmıştır. Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelik en son 21.06.2015 tarihli gazetede yayınlanmıştır.

Günümüze kadar yönetmelikteki bazı maddeler Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı tarafından değişen koşullar ve gelişen teknoloji gibi sebeplerden dolayı derlenip güncellenmektedir. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, otel sınıflandırma çalışmaları ve sınıflandırma çalışmalarına ilişkin değerlendirme formları açısından incelenecek olursa:

Otel sınıflandırmalarında Bakanlıkça belirlenen tesisin tür ve sınıfının nitelikleri, fiziki özellikleri, standartlara uygunluğu, personel yeterliliği gibi birtakım kıstaslar esas alınmaktadır. Bu kıstasların amacı işletmenin kalitesini belirlemektir. Bu kriterlerin yer aldığı değerlendirme formları, oluşturulan değerlendirme kurulu tarafından doldurularak, belirlenen kıstaslar doğrultusunda değerlendirilir. Değerlendirmeler sonucunda tesisler aldığı puanlara göre sınıflandırılmaktadır. Yönetmeliğe göre oteller aldıkları puan türüne göre 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmaktadır.

Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ 07.08.2009 tarihli ve 27312 sayılı Resmi Gazete'de yürürlüğe girmiştir. Tebliğ'de türlerine göre belirtilen tesislere ilişkin değerlendirme formları tesislerin tür ve sınıfının niteliklerine göre yer almaktadır. Yönetmeliğe göre otellerin sınıflandırılması, yıldız sayıları, almaları gereken asgari puanları ve asgari oda sayıları tablo1'deki gibidir.

Tablo 1. Otellerin sınıflandırılması, yıldız sayıları, almaları gereken asgari puanları ve asgari oda sayıları

BİRİNCİ BÖLÜM (OTELLER)		
SINIFI	ASGARİ PUAN	ASGARİ ODA SAYISI
5 YILDIZLI OTEL	560	200
4 YILDIZLI OTEL	420	100
3 YILDIZLI OTEL	285	50
2 YILDIZLI OTEL	200	20
1 YILDIZLI OTEL	150	10

Kaynak: Mevzuat, Yönetmelikler, Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelik, Resmi gazete tarihi: 07.08.2009 Resmi gazete sayısı: 27312

Otel sınıflandırmalarına göre otellerin departman şemaları birbirinden farklılık göstermektedir. Çünkü her işletme kendi öz yapısına göre departmanlar oluşturmaktadır. Örneğin; 1 yıldızlı otel için departman şeması çıkartmamız oldukça güçtür. Çünkü oda kapasitesi düşüktür ve personel sayısı azdır, bir personel birden fazla işi yapmaktadır. 1 ve 2 yıldızlı işletmeler gibi az kapasiteye sahip işletmeler için departman ayrılığına gidilememektedir. Fakat 4-5 yıldızlı otellerin departman şemalarına bakıldığında rezervasyon, resepsiyon, kat hizmetleri, satın alma, insan kaynakları gibi birçok departman ve alt departman oluşturulabilir.

2. OTEL İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARININ YERİ VE ÖNEMİ

Organizasyonların başarı elde edebilmesinde insan unsuru önemli bir rol oynamaktadır. Otel işletmelerinde işgörenlerin birçoğu misafirler ile birebir ilişki içerisinde. Misafir otele geldiğinde ilk olarak bellboylar tarafından karşılanmakta, resepsiyonistler tarafından kayıt işlemleri yapılmakta, odaları kat hizmetleri personeli tarafından temizlenmekte, aşçılar tarafından yemekleri hazırlanmakta, servis personeli tarafından servisleri yapılmaktadır. Misafirin giriş işlemlerinden çıkış işlemlerine kadar tüm ihtiyaçları otel personelleri tarafından karşılanmaktadır. İşgörenin müşteriye sunacağı hizmet müşteri memnuniyetinde direk rol oynayacağından işgörenin kişilik özellikleri, davranış ve tutumu müşteri memnuniyetinde etkilidir. Organizasyon başarısında insan unsurunun bu denli etkin rol oynaması, otel işletmelerinde hizmet kalitesini daha da önemli kılmaktadır. Otel işletmeleri istenilen sayıda kalifiyeli

personeli hazır bulundurmak zorundadır. Bu işlevi yerine getirmek insan kaynakları yönetimi ile mümkündür.

İnsan kaynaklarının rekabet üstünlüğü sağlama açısından taşıdığı stratejik önemi kavrayan işletmelerin çoğu, örgütsel yapılanmaları içinde insan kaynakları birimlerini oluşturmaya başlamışlardır. Otel işletmelerinde personel yönetimi olarak geçen bu birim son yıllarda insan kaynakları yönetimi adı altında geçmektedir. Özünde, bu birimlerin iki temel hedefi vardır. Birincisi, insan kaynaklarının, işletme hedefleri doğrultusunda en verimli biçimde kullanılmasını sağlamaktır. İkincisi ise, işgörenlerin gereksinimlerini karşılamak ve mesleki bakımdan gelişimlerine katkıda bulunmaktır (Miller, 1987).

İşletmeler, insan kaynakları planlamasını doğru yapamaz ise amaçlarına ulaşamayacak ve zaman içerisinde yok olmak ile karşı karşıya kalacaklardır. İnsan kaynakları planlamasını iyi analiz eden işletmeler ise organizasyonlarında başarıya daha kolay ulaşabileceklerdir.

3. OTEL İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARININ ÖZELLİKLERİ

Otel işletmelerinde istihdam edilecek olan işgörenin sahip olduğu niteliklere göre işletmeler birbirlerinden farklılık göstermektedir. İşgörenlerin sahip olduğu nitelikler kişiliklerinden gelmektedir. Kişilik, bir insanın manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü, fiziki görünümünü, edinmiş olduğu davranış ve alışkanlıkların bütünü, yeteneklerini, durumlar karşısında sahip olduğu tepkileri, çevresi ile kurmuş olduğu iletişimi açıklamaya çalışan bir kavramdır.

İnsan kaynaklarının, turizm bilincine sahip olması, misafir ağırlama ve ahlakına sahip olması, işgören tercihlerinde işgörenlerin sahip oldukları niteliklerin ve kişiliklerinin dikkate alınması, işgörenlerin gereksinim ve ihtiyaçlarının karşılanması ve mesleki bakımdan gelişimlerinin sağlanması başarıya ulaşmalarında katkı sağlayacak unsurlardır. İşletmeler için işgörenin sahip olduğu nitelik ve kişisel özellikler işletmenin yerinden konforundan daha önemli olduğundan başarının anahtarı sayılmaktadır. Bundan dolayı müşteri ile birebir ilişki içinde bulunan işgörenin sahip olması gereken bazı özellikler bulunmaktadır.

Otel işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin sahip olması gereken nitelikleri ve özellikleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Demir, 2002).

1. Mesleki sevgiye sahip olmalıdır.
2. İnsanlar ile iyi iletişime sahip olmalı ve insanları sevmesi gerekmektedir.
3. Kibar ve nazik birisi olmalıdır.
4. Hoşgörülü hemen sinirlenmeyen sakin bir yapıya sahip olmalıdır.
5. Karşısındakini dinleyip anlayabilmelidir.
6. Ses tonuna dikkat etmeli, yumuşak bir ses tonu kullanmalıdır.
7. İşletme hakkında gereken tüm bilgiye sahip olmalıdır.
8. Ekip çalışmasına yatkın, güçlü beşeri ilişkiler kurabilen, yardımlaşmayı seven, iş arkadaşlarıyla iyi geçinebilen birisi olmalıdır.
9. Mesleki alanda ve kültürel anlamda gerekli bilgi ve donanıma sahip olmalıdır.
10. Analitik düşünebilen, anında ve doğru karar verebilen birisi olmalıdır.
11. Dürüst ve güvenilir olmalıdır.
12. Sabırlı olmalıdır.
13. Sorumluluk bilincine sahip olmalıdır.
14. Durumlara ve olaylara göre hareket edebilme özelliğine sahip olmalıdır.
15. Başkalarına saygı duyan bir kişiliğe sahip olmalıdır.
16. Çevresi ile ilgili bilgiye sahip, çevresini tanıtabilen ve bundan sıkılmayan bir yapıya sahip olmalıdır.
17. En az bir yabancı dili çok iyi bilmesi gerekmektedir.
18. Otel rezervasyonu paket programları gibi bilgisayar ve büro malzemelerinin kullanım bilgisine sahip olmalıdır.
19. Mesleki turizm alanında eğitim almış olmalıdır.
20. İş yeri kurallarına uymalıdır.
21. Dinamik ve enerjik olmalıdır, üşengeç olmamalıdır.

Bu özelliklere ek olarak diğer özellikleri de genel olarak aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür.

1. Kişisel bakımı ön planda tutan, temiz ve titiz olmalıdır.
2. Sağlıklı ve prezantabl bir görüntüye sahip olmalıdır.
3. Güler yüzlü olmalıdır.

4. Davranış ve hareketlerinde ciddiyet sahibi olmalı, olumsuz tutum ve davranışlarda bulunmamalıdır.
5. Düzgün, etkileyici ve ikna edici bir konuşma özelliğine sahip olmalıdır.

4. KİŞİLİK VE KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ

4.1. Kişiliğin Tanımı

Günümüzde kişilik özellikleri üzerine birçok araştırma yapılmış ve yapılmaya devam etmektedir. Kişiliğin literatürde çok geniş tanımları bulunmaktadır.

Kişilik kişinin çevresiyle olan etkileşiminin sonucunda görünümünün, yaşam tarzının, beceri ve yeteneklerinin, alışkanlıklarının kendine özgü olmasını sağlayan onu diğerlerinden ayıran davranışlar olarak tanımlanabilir. Kişilik bireyin kim olduğunu belirlemektedir. Bireyler birbirlerinden farklı davranışlar sergilemektedirler. Bu farklı davranışın oluşmasını bireylerin sahip oldukları inanç ve değerler sağlamaktadır. Kişilik bireyin çevresi ile etkileşiminin bir sonucu olarak düşünülebilir. Kişiliğin oluşumundaki çevre etkisine bakıldığında doğal çevreden ziyade sosyal çevrenin birey üzerindeki etkisi görülmektedir. Kişiliğin oluşumunda bireyin hangi özelliklerini doğal çevreden hangilerini sosyal çevreden kazandığını belirlemek zordur. Çevresel etkenlerin bireylerin kişilikleri üzerinde etkisi olduğu kadar genetik özelliklerinin de bireyin kişiliğinin şekillenmesi üzerinde etkisi bulunmaktadır. Kişilik bireyin doğduğu an sahip olduğu özellikler ile öldüğü zamana kadar edindiği tüm özellikler ve davranışların tümüdür. Her bireyin sahip olduğu özellikler diğer bireylerden farklıdır. Buda her bireyin farklı olması ve farklı davranışlar sergilemesine sebep olmaktadır. Bir olay karşısında bireyler kişiliklerindeki farklılıklardan dolayı farklı düşünüp farklı tepkiler verebilmektedir. İşverenler işgörenlerin bu farklılıklarını tespit ederek doğru işe doğru kişiyi yerleştirmesi gerekmektedir.

4.2. Kişiliğin Bileşenleri

Bireylerin kendine mahsus özelliklerini oluşturan birtakım bileşenler bulunmaktadır. Kişiliği, mizaç(huy), karakter ve yeteneğin bileşimi olarak

tanımlayabiliriz. Her bireyde bu bileşenler farklılık gösterdiği için her bireyin kişiliğinin farklı olduğu ortaya çıkmaktadır.

4.2.1. Karakter

Karakter kavramı, kişilik kavramı ile çok karıştırılmaktadır. Karakter yalnızca kişiliği oluşturan bileşenlerden bir tanesidir. Karakter, kalıtsal olmayan özelliklerin birey tarafından erken dönemlerde başlanarak sonradan edindiği özellikler olarak tanımlanmaktadır (Adler, 2008: 191-192).

Karakter kavramını kişilikten ayıran en önemli nokta ahlaki unsurlar içermesidir. Kişilik karakterle ilişkili fakat birbirlerinden farklı kavramlardır. Karakter kavramı, kişiliğin sosyal ve ahlaki özelliklerini ifade eder. Kişilik karakteri içine alan ve bireyin kendine has fiziksel ve ruhsal bütün özelliklerini kapsayan bir kavramdır (Yeni, 2015).

Karakterin şekillenmesinde bireyin içinde bulunduğu sosyal çevre, aile yapısı, yaşam standartları gibi unsurlar etkin rol oynamaktadır.

4.2.2. Yetenek

Yetenek kavramını zihinsel ve bedensel yetenek olarak ikiye ayırmak mümkündür. Bireylerin bir takım olayları kavrayıp analiz ederek sonuca ulaşmasına zihinsel yetenek, koşma, yürüme el ayak koordinasyonunu sağlayabilmek gibi sahip olduğu bir takım fiziki özelliklere bedensel yetenek diyebiliriz.

Yetenek sahibi bireyler bulundukları çevrelerde genellikle ilgi görürler ve takdir alırlar. Buda bireye özgüven kazandırır ve birey için bir güç unsuru oluşturur.

4.2.3. Mizaç (Huy)

Halk arasında huy olarak adlandırılan mizaç bireyin duygusal ve katılımsal yönünü ortaya koymaktadır. Mizaç bir kısmı kalıtımla bir kısmı öğrenimle sağlanan kişiliğin bileşenlerinden bir tanesidir.

M.Ö. 4. yy' da Hipokrat, mizacı dört grupta incelemiştir (Zel, 2006: 21).

- **Neşeli Mizaç:** Oldukça neşeli hayattan zevk alan bireyler bu grupta yer almaktadır.
- **Soğukkanlı Mizaç:** Her daim her olay karşısında aynı soğukkanlılığı sergileyen sakin bireyler bu grupta yer almaktadır.
- **Kızgın Mizaç:** Anında sinirlenebilen öfkeli bireyler bu grupta yer almaktadır
- **Melankolik Mizaç:** Üzgün, çabuk sıkılan, neşesiz bireyler bu grupta yer almaktadır.

4.3. Kişiliği Etkileyen Faktörler

Kişiliği etkileyen faktörleri incelediğimiz zaman birçok kuramcıya göre birçok faktör bulunmaktadır. Bunlardan bazıları ortak kabul görmüş faktörlerdir. Bu faktörler şunlardır (Tekin, 2013).

- Kalıtsal ve Bedensel Faktörler
- Ailesel Faktörler
- Sosyal ve Kültürel Faktörler
- Sosyal Sınıf Faktörleri
- Coğrafi ve Fiziksel Faktörler

4.3.1. Kalıtsal ve bedensel Faktörler

Bireyleri birbirinden ayırt etmeye yarayan en önemli özelliklerden birisi kalıtsal farklılıklardır. Kalıtım, çevrenin etkisi ile değişmeyen genetik olarak aktarılacak oluşan bireyin yaşamını etkileyen unsurlardan biri olmaktadır. Bireyin saç rengi, göz rengi, ten rengi, kilosu ve boyu gibi bedensel özelliklerinin yanı sıra duygusallık, zihinsel beceri gibi özelliklerinin birbirine benzemesi genetik miras sonucu olarak açıklanabilir. Bireylerin davranışları ailedeki diğer bireylerin davranışlarına benzeyebilmektedir. Çünkü aynı soydan gelmektedirler. Kalıtsal ve bedensel faktörler kişiliğin oluşmasında önemli rol oynamaktadır. Yaş, cinsiyet, fiziksel yapı gibi özellikler bireylerin kişiliğini etkilemede farklılık göstermektedir. Örneğin; göz rengi kahverengi olan birisi istediği zaman lens takarak göz rengini değiştirerek yeşil yapabilir. Lakin lensi çıkardığında göz

rengi yine kahverengi olacaktır. Dolayısı ile bu özelliklerin değişmesi olanaksızdır (Tekin, 2013).

4.3.2. Ailesel faktörler

Kişiliğin gelişmesinde bireylerin içinde bulunduğu aile ortamı önemli etkiye sahiptir. Yapılan araştırmalarda çocuklarda gözlemlenen kişilik özellikleri aile bireylerindeki kişilik özellikleri ile benzerlik göstermektedir.

Kız çocukları anneyi örnek olarak onu taklit ettikleri için anne ile benzerlik, erkek çocukları da babayı taklit ettikleri için baba ile benzerlik göstermektedir. Aile içinde çocuklar anne ve babayı örnek aldığı için ebeveynlerin çocuklarına karşı sergiledikleri tutum ve davranışlar çocuğun kişilik gelişimini etkilemektedir (Tekin, 2013).

4.3.3. Sosyal ve kültürel faktörler

Kişiliğin gelişmesine etki eden faktörler arasına sosyal ve kültürel faktörleri de ekleyebiliriz. Çünkü kişi yaşadığı toplumdan sosyal çevreden ve kültürden etkilenmektedir. Bireyin kişilik gelişimi bir süreçtir. Bu sürece etki eden faktörler arasına da bireyin geçmiş nesillerden devir aldığı kültürel miraslarda yer almaktadır. Kültürel miraslar örf, adet gelenek ve görenekler gibi geçmişten günümüze bireyler tarafından aktararak taşınmaktadır. Kültürel değişkenlerin etkisi bireyden bireye değişiklik göstermektedir. Kültür aynı zamanda bireylerin davranışlarını şekillendirerek sosyal rollerini belirlemektedir. Diğer faktörlerinde etkisi ile birlikte bireylerin kişilikleri şekillenmektedir (Tekin, 2013).

4.3.4. Sosyal sınıf faktörleri

Bireyin içinde bulunduğu sosyal sınıf kişilik özelliklerini etkilemektedir. Sosyo-ekonomik açıdan imkânları iyi olan bir ailede doğmuş birey eğitim, yaşam biçimi, düşünce biçimi açısından sosyo-ekonomik durumu düşük olan bir bireyden farklılık gösterecektir. Çünkü kişi içinde bulunduğu sosyal sınıfa göre davranışlarını belirleyecektir. Sosyal sınıf farkı olan bireylerin alternatifler arasından yapacağı

seçimlerde farklılık gösterecektir. Bireylerin olaylar karşısındaki sergileyecekleri davranış sosyal sınıfının bir yansıması olacağı için bireyin sosyal sınıfı bilinmeden de içinde bulunduğu sosyal sınıf tahmin edilebilir (Tekin, 2013).

4.3.5. Coğrafi ve fiziksel faktörler

Bireyin kişiliğin oluşmasında içinde bulunduğu coğrafi çevreninde etkisi bulunmaktadır. Bireyin kişilik özellikleri üzerinde yaşadığı coğrafi bölgenin iklim, tabiat gibi fiziki şartlarının direk olmasa da dolaylı olarak etkisi bulunmaktadır (Tekin, 2013).

4.4. Kişilik Özellikleri

Kişilik özellikleri bireyleri birbirinden ayırır. Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri diğer bireyler ile iletişimini de etkiler.

Eren (2004: 44)'e göre kişilik özellikleri aşğıdaki gibidir;

1. Bireyin doğduğu andan itibaren edindiği tüm davranış ve eğilimlerinin toplamıdır.
2. Birey edindiği davranış ve eğilimleri düzenleyerek bunlara yön verip idare eder.
3. Bireyin zaman içerisinde kazandığı davranışların bütünleşmesi ile diğer bireyler ile arasında bir takım farklılıklar oluşmaktadır.
4. Birey özel çevresinden edindiği davranış ve eğilimlerini yine sosyal uyum ile çevresine uydurur.
5. Birey doğduğu an sahip olduğu bir karakteri vardır ve bu karakter kişiliğinin değişmez bir unsurudur.

4.4.1. Beş faktör kişilik özellikleri

Kişilik özellikleri üzerine pek çok araştırma yapılmıştır. Beş faktör kişilik özellikleri kuramı ilk 1936 yılında Allport ve Odbert tarafından incelenmiştir (Shaye, 2009: 12). Daha sonra 1943 yılında temellerini Cattell oluşturmuştur. Bu araştırmalardan sonra Norman 1963 yılında birçok boyutun elenerek beş boyuta kadar indirgendiniğini

açıklamıştır. Norman ortaya çıkardığı bu sınıflamayı " Kişilik Özelliklerinin Yeterli Sınıflandırması ismiyle sunmuştur (Yoon, 1997: 26).

1990 yılında Goldberg, Norman'nın hazırladığı boyutların listesini kullanarak beş faktörlü kişilik ölçeğini hazırlamıştır. Goldberg aynı zamanda literatürde "beş faktör" deyimini kullanan ilk araştırmacı olarak da bilinmektedir (Apple, 2011: 13). 1985 yılında Costa ve McCrae faktör olarak adlandırdıkları değişkenleri birçok kişi üzerinde çok yönlü olarak yapıp kişiliğin beş faktörden olduğunu belirtmişlerdir.

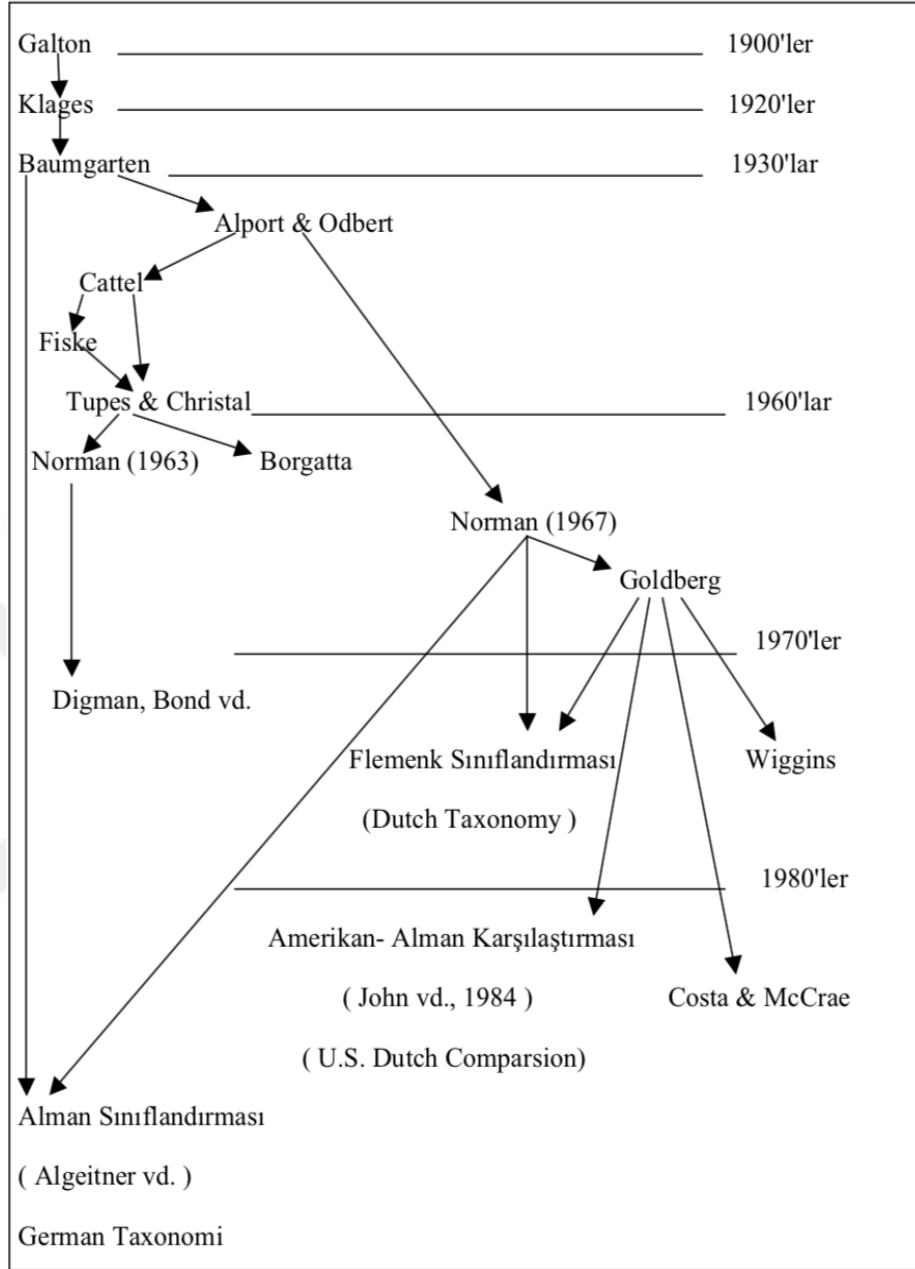
Kişiliğe boyutsal olarak yaklaşan çağdaş modelleri Costa ve McCrae'nin "Beş Faktör Kişilik Modeli" (BFM) (1990) ve Cloninger'ın (1993) yedi faktörlü "Psikobiyojik Kişilik Modeli"dir (PKM). Myers-Briggs'in Kişilik Modeli, Schutz, (1998)'un Temel Kişilerarası İlişkiler Yaklaşımı (FİRO) ve Gurdjieff'in Enneagram modelidir. Anılan modellerin hepsinde tümevarım metodu kullanılırken, yalnızca Gurdjieff'in Enneagram modeli tündengelem metodunu kullanmıştır. Enneagram, insanı bir bütün olarak ele almış ve incelemiştir (Somer, Korkmaz ve Tatar).

Literatüre bakıldığında, Türkiye'de de beş faktörlü kişiliği ölçmek için uyarlanmış ya da geliştirilmiş ölçeklerin bulunduğu görülmektedir. Örneğin Somer (6), 235 sıfatı kişilik özelliklerinin temsilcisi olarak belirlemiş ve seçilen sıfatların, faktör analizi sonucunda beş temel faktör altında yer aldığını bulmuştur. Somer ve Goldberg (16), 179 çift sıfatı ele almış ve aynı sıfat çiftlerinin hem Türk hem Amerikan örnekleminde beş faktör yapısını ortaya koyduğunu bulmuştur. Ayrıca, Somer, Tatar ve Korkmaz (17) beş temel faktörü ve 17 alt boyutu bulunan 220 maddeden oluşan bir kişilik ölçeği geliştirmiştir. Bacanlı, İlhan ve Aslan (13) sıfatlar temelinde beş faktörlü kişiliği ölçmek için Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi'nin geliştirmişlerdir. Yapılan çalışmada 40 sıfat çiftiyle beş faktörün ölçüldüğü görülmüştür (Atak, 2013).

Beş Faktörlü Kişilik Modeli genellikle kişiliğin tanımı evrenselleşerek İngilizce literatürde "The Big Five Theory" olarak tanımlamaktadır. Modelde kişilik özellikleri her bir boyut için iki uç nokta arasında ifade edilmiştir (Karaca, 2007: 87).

Aşağıdaki Şekil 1.'de Kişilik özellikleri yaklaşımının tarihsel gelişimini anlatan kişiler kronolojik olarak verilmiştir.

Şekil 1. Özellikler yaklaşımının tarihsel gelişimi



Kaynak: John, Angleitner and Ostendorf, 1988: 177.

Bu boyutlar incelenecek olursa;

4.4.1.1. Dışadönüklük

Dışa dönük bireyler, susmayı seven, pasif, kalabalıktan kaçan, iletişime kapalı tiplerin aksine genellikle diğer bireylerle kolay iletişim kurabilen, aktif, hareketli, sevimli iddialı tiplerdir. İçe kapanık tipler kalabalıktan kaçıp yalnız kalmayı tercih ederken dışa dönük tipler sosyalleşmeyi, kalabalık grupların olduğu yerde olmayı

severler. Dışa dönük bireyler sosyal aktivitelerde yer almayı ve bundan mutluluk duymayı önemserler. Yapılan birçok araştırmaya göre dışa dönük bireyler işe alıştırma sürecinde, performans, problem çözme gibi konularda daha başarılı olduklarını göstermişlerdir. Dışa dönük bireyler ödül almayı, kazanmayı, övülmeyi sevip bunlarla motivasyonlarını yükseltebilirler. Stres ile başa çıkıp çözüm üretebilirler. Diğer kişilik özelliklerine sahip bireylere göre daha az psikolojik destek duyarlar.

McCrae ve Costa'ya göre dışadönüklük boyutu ile ilgili altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıdaki gibidir (Shaye, 2009: 8);

- Girişkenlik
- Aktif
- İddialı
- Maceracı
- İyimser
- Sıcakkanlı

4.4.1.2. Uyumluluk

Uyumluluk özelliklerine sahip bireylerde genellikle yardım severlik, mütevazılık gibi özelliklerde bulunmaktadır. Uyumluluk özelliklerine sahip olmayan bireylerde ise ukala, geçimsiz, güvensiz gibi özellikler kendini göstermektedir. Uyumluluk kişilik özelliklerine sahip bireyler çalıştıkları iş ortamında daha başarılı olurlar.

McCrae ve Costa'ya göre uyumluluk boyutu ile ilgili altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıdaki gibidir (Shaye, 2009: 8);

- Dürüst
- Uyumlu
- Alçak gönüllü
- Yumuşak başlı
- Yardımsever
- Güvenilir

4.4.1.3. Açıklık

Bu boyut birçok araştırmacı tarafından farklı ifade edilmiş ortak bir düşüncede buluşulamamıştır. Kimi araştırmacıya göre bilinç boyutu, kimine göre kültür boyutu, kimisine göre de deneyime açık olma boyutu olarak adlandırılmıştır (Somer, Korkmaz ve Tatar, 2002: 23). Açıklık kişilik özelliğine sahip bireyler, gelenekçi, dar görüşlü bireylerin aksine daha farklı düşünebilen, yaratıcı, hayalci bireylerdir. Hayalci ve yaratıcı olmaları diğer bireylerden ayıran önemli bir özelliktir. Açıklık özelliği olmayan bireyler kalıplaşmış geleneksel yöntemlerin dışına çıkmazken açıklık özelliği yüksek bireyler otoriteyi sorgulama, sıradanlığa karşı gelmekte ve yeni deneyimler basit olmayan yöntemler arayışlarına girmektedir.

McCrae ve Costa'ya göre açıklık boyutu ile ilgili altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıdaki gibidir (Shaye, 2009: 9);

- Duygusal
- Fikir sahibi
- Estetik
- Aktif
- Fantastik
- Değer sahibi

4.4.1.4. Duygusal Denge

Duygusal dengesizlik özelliklerine sahip bireyler panik, özgüvensiz, sinirli, değişken ve saldırgan gibi özellikler sergilemektedirler. Depresyona meyilli, yaşadığı olayların üstesinden gelmekte zorlanan, iş hayatı ile özel hayatı arasında denge kuramayan, stresle başa çıkamayan tiplerdir.

McCrae ve Costa'ya göre duygusal dengesizlik ile ilgili altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıdaki gibidir (Shaye, 2009: 9);

- Endişeli
- Düşmancı
- Düşüncesiz

- Depresif
- Kendinin farkında,
- Kırılgan

4.4.1.5. Sorumluluk

Sorumluluk kişilik özelliğine sahip bireyler planlı, düzenli, kararlı, disiplinli, başarıya odaklanan tiplerdir. Sorumluluk duygusuna sahip bireylerin düzenli ve organize çalışıp sorumluluk duygusuna sahip olmayan düzensiz ve umursamaz bireylere örnek olması gerekmektedir. Sorumsuz kişiler işlerini plan ve düzen içerisinde yapmadıkları için sıkıntılarla karşılaşabilirler. Görev bilincine sahip bireyler organizasyona bağlı, hevesli ve isteklidir, başarıya odaklı, çalışma tempoları yüksektir.

McCrae ve Costa'ya göre sorumluluk boyutu ile ilgili altı tane tanımlayıcı sıfat bulunmaktadır. Bu sıfatlar aşağıdaki gibidir (Shaye, 2009: 9);

- Görevini bilen
- Düzenli
- Kabiliyetli
- Temkinli
- Mücadeleci
- Disiplinli

Tablo 2. Beş kişilik faktörünün özelliklerini tanımlamak için kullanılan sıfatlar

Dışadönüklük	Sorumluluk	Açıklık	Uyumluluk	Duygusal Denge
Konuşkan	Düzenli	Yaratıcı	Sempatik	Gergin
İddialı	Kusursuz	Zeki	Yardımsaver	Heyecanlı
Aktif	Planlı	Meraklı	Alçak gönüllü	Kaygılı
Enerjik	Verimli	Özgün	Sevecen	Karamsar
Açık Yürekli	Güvenilir	Anlayışlı	Merhametli	Alıngan
Otoriter	Sadakatli	Bilgili	Samimi	Korkak
Etkileyici	Dürüst	Akıllı	Cömert	Sinirli
Meraklı	Dakik	Sanatçı Ruhlu	Uysal	Değişken
Sosyal	Yetenekli	Fantastik	Hoşgörülü	Kararsız
Gösterişli	Özenli	Hazırcevap	İyi Huylu	Umutsuz
Cesur	Temkinli	Çözüm Odaklı	Dostça	Kırılgan
Maceraperest	Disiplinli	Mantıklı	İşbirlikçi	Endişeli
Girişken	Mücadeleci	Kibar	Fedakar	Düşüncesiz
Sıcakkanlı	Bilinçli	Öngörülü	Duyarlı	Depresif
İyimser	Kabiliyetli	Fikir Sahibi	Güvenilir	Dengesiz

Kaynak: Bacanlı, İlhan & Aslan, (2009); Somer, (1998)'den derlenmiştir.

İKİNCİ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA DAVRANIŞI

1. SANAL KAYTARMA

İş yerinde internet kullanımı çalışanlar arası iletişimi hızlandırarak iş akışında kolaylıklar sağlamaktadır. Örgüt içinde internet kullanımı ile gereksiz işler azaldığından, iş yerlerinde internet bağlantısı zorunlu hale gelmektedir. Günümüzde internet yapılan işin alt yapısı olmuştur. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte taşınabilir bilgisayar, tablet, akıllı telefonlar gibi teknolojik aletlerin sayısı, çeşidi ve ulaşılabilirliği her geçen gün artmaktadır. İnternet kolaylıkla ulaşılabilir hale gelmiş hayatlarımızın merkezine yerleşmiştir. İnternetin neredeyse kullanımının zorunlu olması bu noktada suistimalleri de beraberinde getirmektedir. İş yerlerinde meydana gelen bu suistimler maddi kayıplara da sebep olmaktadır. Bu suistimler masum olandan; örneğin kişisel e-posta kontrolünden, tehlikeli olana; örneğin cinsel içerikli sitelere girip cinsel içerikli şeyler indirme gibi davranışlara kadar gidebilir. İş yerlerinde yapılan bu suistimler sanal kaytarma kapsamında incelenmektedir.

1.1. Sanal Kaytarmanın Tanımı

İş yerinde internet kullanımı iş akışının daha hızlı ve kolay ilerlemesine imkan sunmaktadır. Fakat çalışanlar bu imkanları kişisel amaçlı kullanmaktadır. Sanal Kaytarma (Cyberloafing); Bireylerin mesai saatleri içerisinde örgütün internetini yada kişisel internetini kullanarak e-posta kontrolü, bankacılık işlemleri, ticari işlemler, sosyal sitelerde takılma, sörf yapma, oyun sitelerine girme, müzik dinleme, film veya dizi izleme, video indirme, online dergi ve gazete okuma gibi yapılan eylemleri ifade etmektedir (Arık, 2016). İnternette yapılan bu eylemlerin kaytarma olabilmesi için iş yerinde yapılması ve çalışanın işini aksatması veya işini ertelemesi gerekmektedir. Bu kaytarma eyleminin internet ortamında yapılıyor olması da sanal kaytarmayı ortaya çıkarmaktadır.

Geçmişten bugüne her dönemde çalışanlar yaptıkları işlerden, işin stresi ve yaratmış olduğu sıkıntıdan kurtulmak için çeşitli kaytarma yollarını mutlaka

bulmuşlardır. Günümüz koşullarında örgütlerin sanal kaytarma (cyberloafing) davranışında bulunmayacak çalışan sayısı bulması neredeyse imkansızdır. Sanal kaytarma için güncel bir örnek vermek gerekirse; Bir markanın mesai saatleri içerisinde müşterilerine kampanya mesajı göndermesi, çalışanın mesai saatleri içerisinde kampanya mesajını alarak o markanın web sitesine girip kampanyalı ürünleri incelemesi olabilir.

Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan bir araştırmaya göre günümüzde en sık rastlanan sanal kaytarma (cyberloafing) eylemleri için aşağıdaki örnekler sayılabilir:

- Kişisel e-posta'ları kontrol etme
- Sosyal medya / Sosyal siteler
- Oyun oyma
- Video izleme
- Alışveriş yapma
- Organizasyon planlama/ Düğün planlama
- Borsa ve finansal yatırımlarla ilgilenme
- Yeni bir iş arama

Sanal kaytarma kavramı için yurtiçi ve yurt dışındaki kaynaklarda çeşitli adlandırmalar bulunmaktadır. Kaynak taramalarında 4 tip adlandırmaya rastlanılmıştır. Bütün adlandırmalar aynı anlama gelmektedir. Sanal kaytarma: yurt dışındaki kaynak taramalarında "cyberslacking", "cyberloafing" "cyberbludging", "cyber deviancy" olarak adlandırılmış, Türkiye'deki kaynaklarda "sanal kaytarma", "siber aylaklık", "siber kaytarma", "siber sapkınlık" olarak adlandırılmıştır (Serttaş ve Şimşek, 2017).

1.2. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Fırsat ve Tehditler

Bilişim teknolojisinin örgütler de yaygınlaşması ve kolaylaşması çalışanların işten kaytarmaları için çok çeşit fırsatlar sunmaktadır. Teknolojik araçların kolay ulaşılabilir olması çalışanlara işten kaytarmaları için çok fazla imkan sunmaktadır. Günümüzde internete erişimin bu denli kolay ulaşılabilir olması işten kaytarmalarda çağ altlanmasına neden olmuştur.

Örgütler ve çalışanlar gelişen bilişim teknolojisi ile birlikte yapısal değişikliklere gitmektedir. Günümüzde bilişim teknolojisi ile birlikte bazı örgüt çalışanları istediği işi, istediği zamanda, istediği yerde yapabilme fırsatı bulmaktadır. Sanal ortamlar da istenilen bilgiye istenildiği zaman ulaşılabildiği için sanal ortam çalışanları sanal örgütleri meydana getirmektedir. Sanal örgütler birbirlerinden uzak mesafede, birbirinden farklı mekanlarda, birbirinden farklı çalışma tarzları ve yönetim biçimlerinden meydana gelmektedir. Sanal örgütlerin ortak çalışabilecekleri bir yer olmadığı için yöneticilerin sanal çalışanları nasıl yöneteceği, performansları nasıl değerlendireceği gibi sorunlar söz konusudur. Ayrıca sanal çalışanların nasıl bir kariyer planlaması yapacağı ne tür yöneticilere ihtiyaç duyacağı yeni araştırmalara konu olmaktadır. Sanal örgütlerde örgüt yapısı ve kuralları iyi belirlenip çalışanlara başarılı bir şekilde benimsetilmiş olmalıdır. Aksi takdirde büyük problemlerle karşı karşıya kalınmaktadır. Bu problemlerin en büyüğü sanal kaytama olarak karşımıza çıkmaktadır (Arık, 2016). Bilişim teknolojilerindeki gelişmenin devam etmesi çalışanların bunu yanlış kullanmak için farklı yollar keşfetmesine neden olacak dolayısı ile sanal kaytarma kavramı da örgütler için tartışılmaya açık bir konu olarak kalacaktır.

Sanal kaytarma ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında çalışanların %82'sinin sanal kaytarma eylemini gerçekleştirdiğini günlük mesai saatleri içinde yaklaşık 2.5 saate kadar sanal kaytarma yapabildiğini göstermektedir. Bilişim teknolojilerinin gelişmesi ile internetin hızlanması sanal kaytarma eylemini daha cazip hale getirmiştir. İnternetin daha hızlı ve daha cazip olması örgüt çalışanlarının internette daha çok zaman harcamasına neden olmuştur (Ünal, Tekdemir ve Yıldızlıbaş, 2015).

Sanal kaytarma ile ilgili iki farklı yaklaşım bulunmaktadır. Araştırmacılar bazıları sanal kaytarmanın örgüt için olumsuz sonuçlar doğurabileceğini, mesela çalışanlar zamanlarını örgüt için verimli harcayabileceklerken zamanlarını boşa harcadıkları için verimlilik kayıplarının yaşanabileceğini savunmaktadır. Bazı araştırmacılar da sanal kaytarmanın olumlu sonuçlar doğurabileceğini, çalışanlara yaratıcılık, esneklik gibi sanal kaytarma yolu ile elde edebilecekleri çeşitli ve benzersiz yenilik ve gelişmelere hemen ulaşip öğrenme koşulları sunacağını savunmaktadır.

Köse, Oral ve Türesin, (2012) "İş Yaşamında Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma İlişkisi" adlı çalışmalarında sosyal ve sanal kaytarmaların hepsinin örgüt için

aynı düzeyde zararı olmayacağını savunmuşlardır. Bireyin örgüt için yararlı olabileceği zamanlardan çalarak sanal olarak kaytarması söz konusu olduğu için yöneticilerin bu konuda hassas olmaları gerektiğini savunmuşlardır. Çalışların kendilerine ait özel odalarda çalışması yerine birden fazla çalışan ile aynı odada çalışmasının sanal kaytarma düzeyini azaltarak buna bağlı olarak da verimliliklerinin artacağını savunmuşlardır (Arık, 2016).

Stanton (2002) tarafından yapılan araştırmada; örgütsel konuları, interneti çok sık kullanan çalışanların iş tutumlarını ve interneti daha az kullanan çalışanların iş tutumlarını değerlendirmiştir. Araştırmanın iş tutumları açısından sonuçlarına bakıldığında interneti çok sık kullanan çalışanların iş tatmini, örgüte olan duygusal bağlılık, destekleyici örgüt, çalışma ve gözetmen memnuniyeti ve promosyon fırsatları açısından yüksek puanlar aldığı gözlenmiştir. Örgütsel konular açısından sonuçlara bakıldığında ise çok sık internet kullanan çalışanların, otonomi, çalışma arkadaşları, yönetimin kalitesi, sorumluluk, iş-yaşam dengesi, organizasyonu başarılı kabul etme, ilginç/zorlayıcı iş açısından yüksek puanlar aldığı gözlenmiştir (Örücü ve Yıldız, 2014).

İnce ve Gül (2011: 520-522) tarafından yapılan araştırmada içsel kontrol odağına sahip örgüt çalışanlarının önemli olmayan sanal kaytarma davranışlarının, verimliliği arttırdığı ve buna bağlı olarak işten ayrılma niyetlerinin azaldığı sonucuna varılmıştır. Fakat bu faydalar çalışanın internette harcadığı zamana ve yaptığı işe bağlıdır (Örücü ve Yıldız, 2014).

Sanal kaytarma eyleminin sonucunda karşımıza 3 ana problem çıkmaktadır.

- Örgüt kaynaklarının kapsamlı kullanımı
- Üretim ve finansal kayıplar
- Yasal sorumluluklar

Günümüzde birçok şirket çalışanlarının interneti belli sınırlar içerisinde kullanabileceğini düşünmekte, çalışanların kişisel e-postalarını kontrol etmelerine ve kişisel siparişlerine anlayış göstermektedir (Serttaş ve Şimşek, 2017).

1.3. İnternet Bağımlılığı

Bilgi teknolojileri kullanımı günümüzde oldukça yaygınlaşmıştır. Yaygınlaşan teknoloji toplumlarda yeni bağımlılıklara yol açmaktadır. İnternet bağımlılığında bunlardan bir tanesidir. Tüm yaş grupları kadın,erkek farketmeksizin bu bağımlılığa sahiptir. İnternet bağımlılığı riskinin en yüksek olduğu yaş grupları 12-18 aralığıdır. Psikiyatristler tarafından yapılan araştırmalar sonucunda toplumda %1.8 oranında internet bağımlılığı görülmektedir. Bu da internet bağımlılığının toplumda oldukça sık görüldüğünü ve tedavi edilmesi gereken bir rahatsız olduğunu ortaya koymaktadır (Öztürk, 2015).

İnternet bağımlılığı rahatsızlığı 1995 yılında Ivan Goldberg tarafından kumar rahatsızlığından esinlenerek ortaya çıkan bir varsayımsal rahatsızlıktır. 1996 yılında Goldberg "İnternet Bağımlılığı Bozukluğunu" birden çok temel tanı ölçütü ile tanımlamıştır. Goldber bu tanı ölçütlerini; internet ağında harcanan zamanı arttırma isteği, internetle ilgili hayaller kurma, amaçlanandan daha fazla internette takılma olarak fiziksel, sosyal yada psikolojik sorunlara neden olma şeklinde sıralamıştır. Burada sıralanmış tanı ölçütlerinden internet ağında harcanan zamanı arttırma isteği ve amaçlanandan daha fazla internette takılma isteği kişilerin günlük hayattaki işlerini aksatmasında veya iş saatlerinde internet kullanımına eğilimlerinin artmasında etkili olacaktır. Bu durum bize sanal kaytarmanın kapılarını aralamaktadır. Bu nedenle sanal kaytarmayı daha iyi anlamak, tanımlamak ve çıkış noktasını bulmak için internet kullanımını incelemek yararlı olacaktır (Yılmaz, 2010: 2). İnternete bağımlısı bireylerin sayısının her geçen gün artmasında pek çok neden bulunmaktadır. Bu nedenlerden en önemlisi bireylerin sosyal hayatlarında internetin avantaj olarak algılanan bir özellik olmasıdır (Öztürk, 2015). Diğerleri için de şunlar sayılabilir;

- Günümüzde kolay kolay kurulamayan sosyal bağlantıları internet aracılığı ile kolayca kurabilmek
- Yabancı kişilerle ilişkiyi risksiz ve kolayca sağlayabilmek
- Bireylerin duygu ve düşüncelerini özgür bir biçimde sınırlanmadan ifade edebilmeleri
- Bireylerin öne çıkarmak istedikleri yönlerini kolayca gösterebilmeleri

- Sosyal paylaşım siteleri aracılığı ile dikkat çekmeksizin diğer kişileri gözetleyebilme imkanının bulunması

İnternet bağımlılığı rahatsızlığına sahip bireylerin sayılarındaki artışın, artmasındaki önemli unsurlardan birisi kişinin işlevselliğinin bozulmasıdır. Bu belirtiler aşağıdaki şekilde başlıklar halinde sıralanabilir (Öztürk, 2015).

- Yaptığının yanlış olduğunun farkında olmasına rağmen kendini kontrol edememek
- İnternette harcanan zamanın giderek artması
- Harcanan zamanın artması ile aile ve arkadaşlarla harcanan zamanın azalması buna bağlı olarak ihmal edilmesi
- İnternette uzak kalındığı zaman bir boşluk hissinin uyanması, sinirlilik veya huzursuzluk halinin ortaya çıkarak sonucun depresyona kadar varabilmesi
- Yanlış kullanımlardan dolayı doğruyu söylemekten kaçınarak yalan söyleme
- İnternet başında kendisini iyi hissetme
- Harcanan zaman konusunda kontrolünü kaybetme

Bağımlılık Tanı Ve Tedavi merkezi (BATEM) yapılan çalışmalardan yola çıkarak internet bağımlılığı rahatsızlığının göstergelerini tespit etmişlerdir. Bu göstergeler aşağıdaki şekilde 10 basamakta toplanmıştır:

1. Bilgi aramak için amaçlanan süreyi aşarak saatlerini internette harcamak
2. Aile ve dostlara internet kullanımında harcanan zaman ile ilgili yalanlar söylemek
3. Bilgisayar başında oturularak internette harcanan sürenin artması kişinin fiziksel sorunlarla karşı karşıya kalması
4. İnternet için harcayacağı bir sonraki zaman dilimini iple çekmek
5. Bilgisayardan uzak kalındığında uyanan boşluk hissinin artması, yoksunluk semptomlarını göstermek
6. İnternet üzerinden yabancı kişilerle konuşmayı yüzyüze konuşmaktan daha kolay bulmak
7. E-posta ya da yeni birşeyler var mı diyerek sürekli bakmak için zorlayıcı bir istek duymak

8. İnternet kullanımı için yemek yemek gibi kişisel ihtiyaçları, randevu gibi önemli şeyleri boşvermek
9. İnternette harcanan zamanın arttığında suçluluk duygusu ile zevk duygusu arasında gidip gelmek
10. Aranan bilgiye hep bir adımcık kaldığını düşünmek (Öztürk, 2015).

1.4. Sanal Kaytarma ve İş Yeri Uygulamaları

İletişim teknolojisi bireylerin kişisel yaşamlarının ve örgütlerin iş yapılarının merkezi konumundadır. İletişim teknolojisi, örgütlerde yeni şeylerin üretimi sürecinde önemli bir rol oynamaktadır. Örgütün yeni şeyleri üretim sürecinde, internet örgüt için çok önemli bir varlıktır. Örgüt içinde internet kullanımı iyi yönetilebilmelidir. İnternet kullanımının bazıları ihtiyaç olarak değerlendirebilirken bazılarına asla izin verilmemesi gerekmektedir. Örgüt yöneticilerinin internet kullanımını kontrol edip iyi yönetmediği durumlarda, çalışanlar interneti kişisel ihtiyaçları için kullanarak internette ciddi zamanlar harcayabilecek fırsatları kendileri için yaratacaktır. Bu noktada çalışan personel işlerini aksatabilecek ve işleri yetiştirmeyince mesai saatleri dışında işini yetiştirmeye çalışacaktır. Mesai saatleri dışında internete bağlanarak iş tamamlamakda aile hayatını olumsuz etkileyecektir. Sonuç olarak sanal kaytarma, iş yeri kaynaklarının amaç dışı kullanımı ile üretkenlik kaybına neden olmakta ve bazende işletmeleri yasal yükümlülükler altında bırakabilmektedir. Bu nedenle gelişen iletişim teknolojileri ile birlikte çalışanların internet kullanımı denetlenmeli ve standartların aşıp aşılmadığı özellikle dikkat edilmesi gerekmektedir. İş yerinde internet sapkınlığına (üretim sapkınlığı) doğru seyreden durumlarda müdahale edilmesi önemlidir (Yıldız, Yıldız ve Ateş, 2015).

1.5. Otel İşletmelerinde Sanal Kaytarma

İletişim teknolojileri günümüzde insan hayatını ele geçirmektedir. Özel hayatta ya da iş hayatının her yerinde iletişim teknolojileri kullanılmaktadır. İşletmelerde iş akışının gerçekleşebilmesi için iletişim teknolojilerinden faydalanılmaktadır. İşgörenin işini yaparken interneti kişisel amaçlı kullanması, kişilik özelliklerine bağlı olarak

değişmektedir. Bazı otel işletmelerinde işletmeler mesai saatleri içerisinde işgörenlerin telefon kullanımı yasaklamaktadır veya toplatmaktadır.

Bu işgörenin sanal kaytarma davranışını gerçekleştirmesi için engelleyici bir faktör olarak görülmemektedir. Çünkü iletişim teknolojilerinin her departmanda ayrı şekilde kullanımı söz konusudur. Örneğin; rezervasyon departmanındaki işgörenin elinin altında her daim internet bulunduğundan dolayı istediği an sanal kaytarma davranışında bulunması mümkündür. Aynı durum pazarlama departmanı, ön büro departmanı satış departmanı, muhasebe departmanı gibi internet erişimine istediği an sahip işgörenler içinde geçerlidir. Otellerde bazı departmanlarda kat hizmetleri, mutfak vb. cep telefonu kullanımı yasaktır. İş görenler bu yasağa ne ölçüde uymaktadır. Bu yasağa uymayan işgörenlerin olması kaçınılmazdır.

Sanal kaytarma davranışları çeşitlerini otel işletmelerinde çeşitlendirilmek istenirse; misafirler için tv de yapılan maç yayını sırasında işgörenin de maç yayını göz ucuyla takip etmesi de bir sanal kaytarma davranışı çeşidi sayılabilir. İşgörenlerin bilinçli olması bu konuda işgörelere eğitim verilmesi önemlidir. İnsan kaynaklarının işgöreleri işe alırken kişilik özelliklerine ve niteliklerine dikkat etmesi gerekmektedir.

Yapılan alan araştırmalarında, turizm işletmelerinde çalışanların mesai saati içerisinde iş yeri internetini kişisel amaçlı kullandığı tespit edilmiştir. İşletmelerin bu durumu azaltmak ve önlemek için bir takım adımlar atması gerekmektedir. İşverenler işe alım sürecinde ve sonrasında tüm çalışanlarına interneti kullanım kurallarını aktarabilmelidir. Çalışanını internet kullanımı konusunda bilgilendiren işletmelerde verimin arttığı üretim kayıplarının azaldığı gözlemlenmiştir. Çalışanların kişisel internet kullanımlarını kontrol etmek için işverenler yazılım sistemlerinden faydalanabilmektedir. Günümüzde bazı turizm işletmeleri bu yazılım sistemleri aracılığı ile çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerini takip etmektedir. Mills E. 2001 yılında yapmış olduğu bir araştırmada Marriott International, Starwood Hotels & Resorts, Budget Host International ve Diplomat Hotel gibi turizm işletmelerinde çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerini takip etmek üzere yazılımlar kullandıklarını belirtmektedir. Bunun araştırma sonucunda en çok gerçekleşen sanal kaytarma faaliyetleri şunlardır; Kumar, online oyun oynama, kariyer sayfalarında yeni iş ilanlarına bakma, video izleme/indirme, alışveriş sitelerinde dolaşma, kişisel e-posta alma/gönderme, cinsel

içerikli sitelerde dolaşma, sosyal ağlarda takılma, eğlence amaçlı gezinme (Serttaş ve Şimşek, 2017).

Mills E. yapmış olduğu çalışmada konaklama endüstrisinin interneti e-posta ve mesajlaşma, uzaktan eğitim ve öğretim, çalışanlar arasındaki farklı niteliklerin düzenlenmesi içinde kullanıldığını belirtmiştir. Ayrıca konaklama işletmeleri çalışanları, konaklama endüstrisini kapsayan işlemlerle ilgili çevrim içi sağlık sigorta kayıtları, çalışanların talepleri, elektronik ödeme durumları gibi faaliyetler için daha çok çevrim içi zaman harcayacaklarını belirtmiştir. Buna ek olarak internet girişim yöneticiliği yazılım odaları (internet enterprise management software suites) örneğin www.HotelTools.com, turizm endüstrisinde popülerliğini arttırmıştır. Mills, web tabanlı uygulamalardaki artış sebebiyle çalışanların işle ilgili web sayfalarının haricinde kişisel amaçlı internet kullanımını uygun hale geldiğini de çalışmasında vurgulamıştır. Çalışanların günde ortalama 2.5 saatlerini sanal kaytarma yaparak harcadıklarını belirtmiştir (Serttaş ve Şimşek, 2017).

Turizm işletmelerinde sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgili çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Yapılan bazı araştırmaların sonuçlarına göre çalışanın eğitim seviyesi, pozisyonları ve departmanları ile sanal kaytarma davranışları arasında anlamlı farklılıklar olduğu ortaya çıkmıştır. Çalışanın eğitim seviyesi arttıkça sanal kaytarma davranışının da arttığı, üstlerin astlara oranla daha fazla sanal kaytarma davranışında bulunduğu ve ön planda olan departman çalışanlarının arka planda olanlara oranla daha fazla önemsiz sanal kaytarma davranışında bulunduğu belirlenmiştir (Serttaş ve Şimşek, 2017). Çalışanların bu şekilde sanal kaytarma davranışında bulunmasının nedenlerini düşünecek olursak işyerinde internet hızının yüksek olması, kesinti oranının daha az olması bundan dolayı yüksek kapasiteli film, müzik ve dosya indirirken kota sorunu ile karşılaşılması etkili olabilir. Çalışanların iş yerinde sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunmaları iş yerindeki internetin evdeki internetten daha avantajlı olmasının yanı sıra, iş ortamındaki bir takım faktörlerinde çalışanın sanal kaytarma faaliyetlerine yönelmesinde etkili olabilir. Bireyin eğitim ve gelir düzeyi, yaşı, eğitimi, medeni durumu gibi demografik özellikleri ile kişilik özelliklerinin de sanal kaytarma davranışında bulunmasında etkisi olabilir. Yapılan bazı araştırmalar sonucunda sanal kaytarma davranışları ile demografik özellikler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Çalışanların iş yerinde sanal kaytarma davranışına yönelmesinin nedeni her ne olursa olsun bu tür davranışların işletme açısından bir takım sorunlar doğurabilir.

Fakat işletmenin bu davranışları engellemek adına uygulayacağı aşırı sıkı internet kullanım politikaları çalışanı olumsuz etkileyerek çalışma istediğinde azalma ve verimlilik kayıplarına yol açabilir. Bu nedenle, işverenin işletmelerde çalışanın sanal kaytarma davranışını engellemek adına uygulayacağı internet kısıtlamalarıyla yetenekli çalışanlarını kaybedebileceğini göz önünde bulundurması ve ikisi arasındaki dengeyi düzgün bir biçimde sağlaması gerekmektedir (Yağcı ve Yüceler, 2016).

Çalışanlarda sanal kaytarma davranışı görülmesinde örgütse normlar ve işyeri internet kullanımına ilişkin politikalarında etkili olduğuna dair çalışmalar bulunmaktadır. Konaklama işletmeleri ve sanal kaytarma faaliyetleri ile ilgili yapılan çalışmaları inceleyecek olursak;

Henle ve diğerleri, (2009)'de yapmış oldukları çalışmada işverenlerin kişisel internet kullanımını yasaklamak yerine çalışanların örgütsel adalet algılarını arttırmanın bu tür davranışların engellenmesinde daha etkili olabileceğini savunmuşlardır.

Jia ve diğerleri, (2013) sanal kaytarma davranışlarının miktarlarında beş faktörlü kişilik özelliklerinin yanı sıra var olan internet kullanım politikalarının ve algılanan iş anlamlılığının etkilerini inceledikleri çalışmalarında beş faktör kişilik özelliklerinin alt boyutları ile sanal kaytarma davranışlarının sergilenmesi açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Kaplan, Çetinkaya, (2014) Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde yapmış olduğu çalışmada çalışanların eğitim düzeyi, işletmedeki pozisyonları ve departmanları ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı farklılıklar olduğunu buna karşılık medeni durum açısından sanal kaytarma faaliyetleri ile arasında anlamlı bir farklılık olmadığını ortaya koymuştur. Kat hizmetleri departmanında çalışan personelin diğer departmanlarda çalışan personellere göre daha fazla önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu ve demografik özelliklerin sanal kaytarma davranışı ile ilgili araştırmalarda ağırlıklı olarak kontrol değişkenleri olarak ele alındığı görülmüştür.

Vitak ve diğerleri, (2011) araştırmalarında, sanal kaytarma çeşitliliği ve kişisel sanal kaytarma faaliyetleri bakımından yaş, eğitim düzeyi, cinsiyet ile anlamlı ilişki;

sanal kaytarma sıklığı bakımından ise eğitim düzeyi hariç yaş ve cinsiyet ile anlamlı ilişki olduğu belirlenmiştir.

Serttaş ve Şimşek, (2017) Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde ön büro bölümlerindeki çalışanlardan toplanan veri ile mesai saatleri içinde kişisel internet kullanımı gerçekleştirip gerçekleştirmedikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmanın sonucuna göre ön büro bölümünde çalışan personelin orta düzeyde sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu söylenebilir. Ön büro bölümünde çalışan personelin sanal kaytarma faaliyetleri incelendiğinde en az yatırımla ilgili web siteleri ziyaret en sık ise güncel haber sitelerini ziyaret ettiği görülmüştür. Çalışanların cinsiyetleri ile sanal kaytarma faaliyetleri arasındaki ilişkiye bakıldığında, kadın çalışanların konaklama işletmelerinde kişisel internet kullanımları "nadiren" olmamakla birlikte "ara sıra" katıldığı; erkeklerin ise ara sıra katıldığı fakat sıklıkla katılma olasılığının daha çok olduğu görülmüştür. Bu durum sanal kaytarma davranışlarında cinsiyete bağlı farklılıklar olduğunu ortaya koymuştur. Konaklama işletmelerinde çalışan personelin hizmet kalitesinin artması, verimlilik, üretim kayıpları gibi tüm durumlar işvereni doğrudan etkileyebilmektedir. Bu nedenle konaklama işletmelerinde hizmet veren çalışanlara yönelik işe alım süreçlerinde ve işletme içi oryantasyonlarda çalışanlara mesai saatleri içinde kişisel internet kullanımı hakkında çeşitli eğitimler ve bilgilendirmeler yapılması işletme için yararlı olacaktır. Konaklama işletmelerinde sanal kaytarma faaliyetlerinin kontrol altında tutulması oldukça önemli bir konudur. Sanal kaytarma faaliyetlerini kontrol eden bir konaklama işletmesi için hizmet faktörü üstünlük niteliği taşımaktadır. Öte taraftan sanal kaytarma faaliyetlerini kontrol etmeyen bunun için mevcut olan yazılım sistemleri gibi her hangi bir bilgi işlem birimi bulundurmayan işletmeler için hizmet faktörü olumsuz sonuçlar doğurmakta ve amaçlara ulaştırıcı nitelikte olmamaktadır. Bu olumsuzlukların yok edilmesi için yöneticilerin sanal kaytarma faaliyetlerine karşı önlemleri tam olarak uygulaması gerektiği dikkate alınmalıdır. Çalışanların sanal kaytarma faaliyetlerini kontrol edebilme noktasında iki temel strateji önerilmektedir. 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 kararında

fayda ve maliyetlerini karşılayacak rasyonel bir şekilde davranmaları ile ilişkilidir (Kaplan ve Çetinkaya, 2014).

Konaklama işletmelerinde yapılan bu çalışmaların amacı hizmetin ön planda olduğu bir endüstri alanında, sanal kaytarma faaliyetlerinin bu hizmet kalitesini ne ölçüde etkilediğini tespit edebilmektir.

1.6. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Hukuki Boyutu

İşletmeler çalışanlarının sanal kaytarma eylemlerini takip edebilmek için çeşitli izleme sistemleri kurmaya çalışmıştır. İzleme sistemlerinin yardımı ile çalışanlar izlenmekte ve mesai saatleri içerisinde sanal kaytarma davranışında bulunan çalışanların tespiti sonucunda uyarı veya iş akdinin feshi gibi yaptırımlar uygulanmaktadır. Bu konuyla ilgili daha önce Yargıtay tarafından alınan emsal kararlar, işletmeler ve çalışanlar açısından oldukça önemlidir. Yargıtay 9. Hukuk dairesi 2007/27583 esas, 2008/5294 karar ve 17.03.2008 tarihli kararında, "İşverenin açıkça veya örtülü izni olmaksızın işyerinde internetin özel amaçlı kullanımı yasaktır. Ancak bu yasak istisnai acil durumlarda ve işine ilişkin sebeplerden dolayı meşru bir şekilde delinebilir. İşçinin, işverenin açıkça yasaklamasına rağmen interneti özel amaçlı kullanmasında önceden ihtarla gerek olmaksızın iş akdini feshedebileceği gibi; işçinin cinsel içerikli resimleri, videoları, işletmenin veri taşıyıcısına indirmesi veya yüklemesi halinde ihtarla gerek yoktur." şeklinde bir karar alınmıştır. Bu karar çalışanların işletmeler tarafından sağlanan interneti açık veya örtülü izin olmaksızın hiçbir amaçla kullanamayacağını belirtmektedir. Çalışanın interneti izinsiz kullanımı söz konusu olursa 4857 sayılı İş Kanunu'nun 25 II. maddesi gereğince işveren iş akdini feshetme hakkına sahip olmaktadır. Yargıtay 9. Hukuk Dairesi 2009/447 esas, 2010/37516 karar ve 13.12.2010 tarihli kararında, 4857 sayılı İş Kanunu'nun 25 II-b maddesi uyarınca "İşverenin kendisine ait bilgisayar ve e-posta adresleri ile bu adreslere gelen e-postaları her zaman denetleme yetkisi bulunmaktadır." şeklinde bir karar alarak, iş akdinin fesih edilmesini kabul etmiştir. Bu karara göre işveren, çalışanın internet üzerinde yapmış olduğu her işlemi takip etme hakkına sahip olmaktadır ve gerekirse çalışanın iş akdini feshedebilir. Yargıtay 9. Hukuk idaresi 2008/36305 esas, 2009/12393 karar ve 04.05.2009 tarihli kararında, "Davacının iş amaçlı bilgisayarını mesai saatleri içerisinde internet alışveriş ve

oyun sitelerine birden fazla girmek sureti ile amacı dışında kullandığı ve bu süre zarfında zamanını iş görme edimine harcamadığı anlaşılmaktadır. Üstlenilen işin yetiştirilmesi veya işverenin zararının oluşmaması, bu olumsuz davranışı ortadan kaldırmaz. Davacı yan yükümlülüğünü ihlal etmiştir. Bu davranışının diğer işçi gibi işyerinde olumsuzluklara yol açtığı ve iş ilişkisinin işveren açısından devam ettirilmesinin beklenmez bir hal aldığı anlaşılmaktadır, işverenin iş sözleşmesini feshetmesi, davacının davranışlarından kaynaklanan bir nedene dayanmaktadır." şeklinde bir karar alınmıştır. Bu kararla çalışanın iş yeri etik kurallarını ihlal etmesinden dolayı iş akdinin feshi kabul edilmiştir. Ayrıca 5237 sayılı Türk ceza kanunun 136. maddesinde "Kişisel verileri hukuka aykırı olarak bir başkasına veren, yayan veya ele geçiren kişi, bir yıldan dört yıla kadar hapis cezası ile cezalandırılır." Hükmü yer almaktadır (TCK, 2004). Çalışanın bilgisi olmaksızın kişisel bilgilerini ele geçiren kişi ya da kişilerin bu kanunda hukuka aykırı olarak değerlendirilip cezalandırılacağı belirtilmektedir. İşverenin çalışana tüm yükümlülüklerini iş sözleşmesinde aktarması yararına olacaktır. Çalışanlara iş sözleşmesi imzalatılırken internet kullanım politikaları net ve açık şekilde bildirilmeli, yoruma açık bir yer kalmamalı aksi takdirde işveren sorumlu duruma düşecektir (Örücü ve Yıldız, 2014).

1.7. Sanal Kaytarma Davranışı Çeşitleri

Blanchard ve Henle 'ye göre (2008: 1067) önemsiz (minor) ve önemli (serious) olmak üzere iki sanal kaytarma çeşidi bulunmaktadır. Genel olarak e-posta kullanımı ve internete haber sitelerine göz atma, internet üzerinden bankacılık (EFT, Havale işlemleri gibi) işlemleri yapmak, sporla ilgili siteleri ziyaret etmek, amaçsızca internette dolaşmak, önemsiz sanal kaytarmalardır. Bu tür eylemler, özel telefon görüşmeleri yapmak ve masada bulunan gazeteyi okumak gibi göz yumulabilecek fakat bütünüyle uygun karşılanmayan eylemler kapsamında değerlendirilebilir. Online oyun oynama, bahis/iddia oynama, sohbet odalarını ziyaret, blog sayfalarını okuma, müzik, yazılım veya video indirme, müstahcen sitelere girme gibi yasal olmayan ve kötü amaçlı internet kullanımları ise ciddi sanal kaytarma eylemlerini oluşturmaktadır.

2. SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ SINIFLANDIRILMASI

Sanal kaytarma ile ilgili yazınlara baktığımızda araştırmacılar tarafından çeşitli şekillerde sınıflandırmalar bulunmaktadır;

Sanal kaytarma davranışları Doorn (2011: 7) tarafından 4 grupta sınıflandırılmıştır.

2.1. Öğrenme/Kendini Geliştirme Davranışı

İşletme çalışanların sanal kaytarma davranışlarını bir öğrenme/kendini geliştirme yolu olarak kabul eder. Öğrenme/kendini geliştirme amaçlı yapılan sanal kaytarma davranışı; çalışanların kendilerinin ve örgütlerin yararına faydalı olacak sanal kaytarma davranışında bulunması, çalışana kabiliyetlerini geliştirme imkanı sunduğundan faydalı davranışlar olarak kabul edilmektedir. Öğrenme/kendini geliştirme amaçlı yapılan sanal kaytarma davranışı; çalışanın bilgi birikiminin artmasını sağlayacağından verimliliğe katkı sağlayabilir. Çalışanların sanal kaytarma davranışı ile kazandığı bilgi birikimini işine aktarması sonucu işletme verimliliğinin artması işletme için bir kazanç sayılabilir (Akca, 2013; Ünal, Tekdemir ve Yıldızlıbaş, 2015).

2.2. Yenilenme Davranışı

Yenilenme davranışı çalışanın sağlığı ve huzuru ile ilgilidir. Çalışan sanal kaytarma davranışını yenilenme; kendine gelme ve fikrini toplamak amacıyla gerçekleştirir. Çalışan sanal kaytarma davranışı ile üzerindeki stresi ve sıkıntıyı azaltır. Yenilenme davranışı çalışanı ve örgütü olumlu etkiler (Akca, 2013; Ünal, Tekdemir ve Yıldızlıbaş, 2015).

2.3. Sapkın Davranış

Çalışanın sanal kaytarma davranışını işini özensiz yaparak örgüt verimliliğini düşürmesi, maddi kazanç elde etmek amacıyla sanal kaytarma davranışında bulunması örgüt tarafından istenmeyen bir davranış türüdür. Siber sapkınlık olarak da adlandırılan

davranışlar işletmeye zarar verip olumsuz sonuçlar doğurabilir (Akca, 2013; Ünal, Tekdemir ve Yaldızlıbaş, 2015).

2.4. Bağımlılık Davranışı

İnternet bağımlılığı bilişsel ve davranışsal boyutları olan klinik bir bozukluk olarak kabul edilmektedir. İnternet bağımlılarının geçmişlerine bakıldığında; bu davranışın geçmişteki dürtülerini kontrol edememeleri, bağımlılık yaratacak rahatsızlıklarının olması gibi ya da işinden duymuş olduğu memnuniyetsizliği ve bıkkınlığı göstermek amacıyla seçmiş olduğu bir yol olabilir. İnternet bağımlısı kişiler interneti sosyalleşmek için kullanmaktadır.

Örneğin; Sanal ortamda chat yapmak, online oyun oynamak, film izlemek gibi. Bu bağımlılık davranışı depresyonla alakalı bir durumdur ve çalışanın performansını olumsuz yönde etkileyerek verimliliği düşürür. Terapistler tarafından internet bağımlılığının tedavi edilmesi gereken bir davranış olarak görüldüğü alkol ve madde bağımlılığı gibi bir bağımlılık olduğu belirtilmektedir (Akca, 2013; Ünal, Tekdemir ve Yaldızlıbaş, 2015).

Anandarajan ve diğerleri, (2004:69-72) Kişisel İnternet Kullanımı (Personal Web Use -PWU olarak ifade ettikleri sanal kaytarma davranışını verimlilik ve örgüt-birey açısından aşağıda belirtildiği isimlerle 4 grupta sınıflandırmıştır.

2.5. Suistimale Açık Kişisel İnternet Kullanımı

Zarar verici yada bozucu sanal kaytarma. Bu eylemler internet istismarı olarak da ifade edilmektedir. Bu sınıflandırmadaki eylemler, müzik indirme, online oyun oynama, cinsel içerikli sitelerde dolaşma vb. sayılabilir. İnternet kullanımının olumsuz yönlerini içinde barındıran eylemlerdir.

Bu eylemlerin olumsuz sonuçları olduğu gibi işletmeler açısından büyük riskleri de bulunmaktadır. Yöneticiler bu tür eylemleri kontrol edip önlem almalıdır aksi taktirde bu tür eylemlerin işletmeler açısından hukuki, cezai ve finansal yaptırımları olabilmektedir (Akça, 2013).

2.6. Rahatlama Amaçlı Kişisel İnternet Kullanımı

Yaratıcı ve boş zamanları doldurucu sanal kaytarma. Bu gruptaki eylemlerin bir amacı yoktur. Amaçsızca internette dolaşarak hafta sonu tatili için etkinlikleri incelemek, satın alınması düşünülen ürünlerle ilgili bilgi toplamak gibi dinlenme/eğlenme ve sosyal aktiviteleri kapsayan eylemlerdir. Çalışan bu eylemlerle iş yerindeki itibarını riske atmaktadır. Bu risk çalışanın elde etmiş olduğu kazanımlardan daha ağır basmaktadır (Akça, 2013).

2.7. Öğrenme Amaçlı Kişisel İnternet Kullanımı

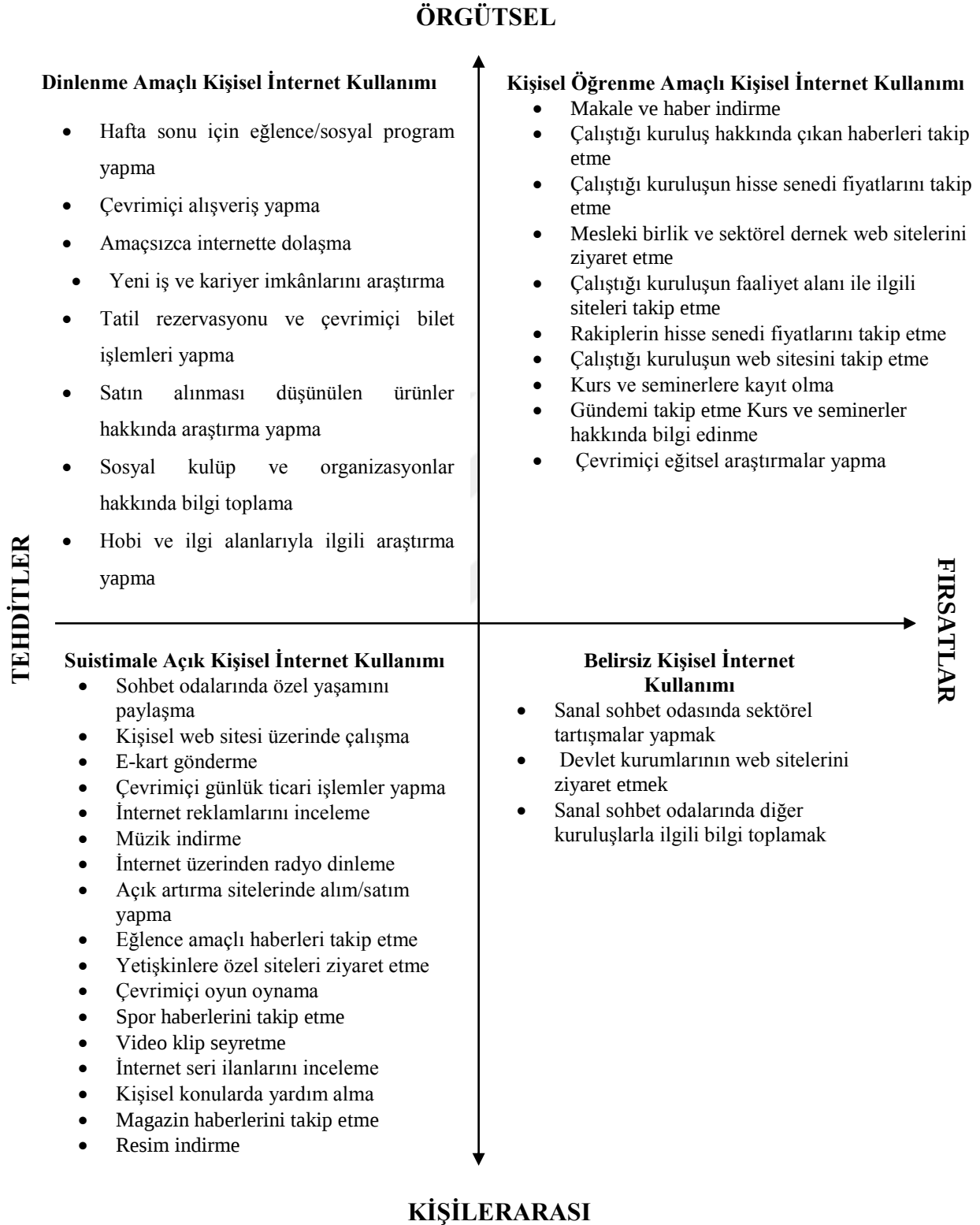
Öğretici sanal kaytarma. Örgütle ilgili haberleri takip etme, mesleki kuruluşların sayfalarını ziyaret etme, kişisel gelişime katkı sağlayacak sayfaları ziyaret etme, eğitim imkanlarını araştırma, güncel olay ve haberler sitelerini takip etme gibi eylemlerdir.

Çalışan daha çok bilgi toplamak için interneti etkin ve faydalı biçimde kullandığından dolayı bu tür eylemler örgüt için olumlu sonuçlar barındırmaktadır. Bu türdeki eylemler işletme çalışanlarına işlerine bir miktar ara vererek iş stresinden az da olsa uzaklaşma imkanı tanıdığından çalışanın verimliliğinin dolaylı olarak artmasına katkıda bulunmaktadır. Bu tür eylemlerle verimlilikte sadece nicelik olarak değil nitelik olarak da artış olacaktır.

2.8. Belirsiz Kişisel İnternet Kullanımı

3 grubu içeren belirsiz sanal kaytarma. Bu 3 grup eylem şunlardır; Sohbet odalarında çalıştığı kurumla alakalı tartışmalara katılmak, Resmi kurum ve kuruluşların sitelerini ziyaret etmek ve diğer işletmeler ve kurumlar hakkında bilgi edinmek. Bu eylemlerde çalışanın sohbet sitelerinde içinde bulunduğu örgüt ile ilgili kullanacağı ifadeler işletmenin zarar görmesine yol açabilir. Çalışan bu tür ortamlarda işletme ile ilgili gizli bilgileri ifşa etmesi veya rakip kuruluşlara iftira bulunması durumunda kuruluş veya rakipleri sorumlu tutulabilir. Lakin bu sanal ortamda rakipler için yapılacak herhangi iftira durumunda rekabetin güçlenmesi konusunda bir kazanç sağlanabilir.

Şekil 2. İşyerinde kişisel internet kullanım davranışlarının tipolojisi - Kaynak: (Akça, 2013)



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ İLE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ

1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu araştırmanın temel amacı, otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışı arasındaki ilişkiyi incelemek ve kişilik özelliklerinin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini ortaya çıkartmaktır. Araştırma söz konusu sanal kaytarma davranışı boyutları ve kişilik özellikleri boyutlarını içeren bir model çerçevesinde yürütülecektir.

Bu amaç çerçevesinde aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır:

1. Dışadönüklük faktör grubunun bağımlı değişkenlerin oluşturduğu "Öğrenme Amaçlı SKD" , "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" üzerindeki etkisini belirlemek.
2. Sorumluluk faktör grubunun bağımlı değişkenlerin oluşturduğu "Öğrenme Amaçlı SKD" , "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" üzerindeki etkisini belirlemek.
3. Uyumluluk faktör grubunun bağımlı değişkenlerin oluşturduğu "Öğrenme Amaçlı SKD" , "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" üzerindeki etkisini belirlemek.
4. Açıklık faktör grubunun bağımlı değişkenlerin oluşturduğu "Öğrenme Amaçlı SKD" , "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" üzerindeki etkisini belirlemek.
5. Duygusal denge faktör grubunun bağımlı değişkenlerin oluşturduğu "Öğrenme Amaçlı SKD" , "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" üzerindeki etkisini belirlemek.

Günümüzde bilgisayar ve internet, otel işletmelerinin tüm süreçlerinde kullanılmasına rağmen, işgörenlerin mesai saatlerindeki iş dışı internet kullanım davranışları üzerine herhangi bir araştırmanın yapılmadığı görülmektedir. Antalya'da bulunan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş dışı internet kullanım davranışları ve

düzeylerinin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, departmanı değişkenleri açısından farklılaşıp farklılaşmadığı incelenenecektir. Daha önce bu konu üzerinde Turizm alanında böyle bir çalışma yapılmadığından, bu çalışmanın oldukça önemli bir yere sahip olacağı düşünülmektedir.

2. ARAŞTIRMANIN TEMEL MODELİ VE HİPOTEZLERİ

Araştırmanın temel modeli kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışı ilişkisi üzerine kurgulanmıştır. İş görenlerin kişilik özelliklerinin boyutlarının sanal kaytarma davranışı boyutları üzerindeki etkisi ve bu boyutlar arasındaki ilişki model yapısını oluşturmaktadır. Bununla birlikte katılımcıların demografik özelliklerine göre sanal kaytarma davranışının farklılık gösterip göstermediği de araştırma modeli kapsamında değerlendirilmektedir.

Araştırma modeli çerçevesinde oluşturulan hipotezler iki ana grupta toplanmış ve gruba ilişkin alt hipotezler aşağıdaki şekilde belirlenmiştir;

H₁- İşgörenlerin kişilik özellikleri ile sanal kaytarma davranışı arasında bir ilişki vardır.

H_{1.1}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği ile “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.2}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği ile “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.3}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği ile “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.4}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği ile “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.5}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği ile “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır

H_{1.6}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği ile “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.7}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği ile “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.8}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği ile “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.9}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği ile “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.10}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği ile “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.11}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği ile “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.12}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği ile “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.13}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği ile “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.14}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği ile “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.15}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği ile “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.16}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği ile “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.17}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği ile “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.18}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği ile “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.19}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği ile “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H_{1.20}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği ile “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır.

H₂- İşgörenlerin kişilik özellikleri sanal kaytarma davranışını etkiler.

H_{2.1}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.2}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.3}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.4}- İşgörenlerin “**dışadönüklük**” kişilik özelliği “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.5}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.6}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.7}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.8}- İşgörenlerin “**sorumluluk**” kişilik özelliği “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.9}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.10}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.11}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.12}- İşgörenlerin “**uyumluluk**” kişilik özelliği “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.13}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.14}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.15}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.16}- İşgörenlerin “**açıklık**” kişilik özelliği “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.17}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği “**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.18}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği “**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.19}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği “**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

H_{2.20}- İşgörenlerin “**duygusal denge**” kişilik özelliği “**düzensiz** sanal kaytarma davranışı”nı etkiler.

3. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE SINIRLILIKLARI

Araştırmada, sanal kaytarma davranışı ve kişilik özellikleri boyutları ele alınmıştır. Kişilik özellikleri "dışadönüklük", "sorumluluk", "uyumluluk", "açıklık" ve "duygusal denge" boyutları olmak üzere incelenmiştir. Sanal kaytarma davranışı boyutları ise "Öğrenme Amaçlı SKD", "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" başlıkları altında değerlendirilmiştir.

Araştırmada konaklama işletmeleri sahip ve yöneticileri kapsam dışı tutulmuştur. Stajyer ve yarı zamanlı çalışanların da mümkün olduğu kadar kapsam dışında tutulmasına çalışılmış olup bu konuda katılımcıların verdiği bilgilere itibar edilmiştir.

Araştırmada bölgesel sınırlılık da uygulanmıştır. Anket verileri Antalya ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden elde edilmiştir. Veriler 2017 yılı Mayıs ayında toplanmıştır. Araştırmanın belli bir bölgede yapılmasının temel amacı verilerin daha hızlı, sağlıklı ve kolay elde edilmesidir.

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Verilerin geçerliliğini sağlamak amacıyla ilk iki bölüm yazılı kaynaklar ve internet ortamında veri tabanları kullanılarak literatür taramasına yönelik kavramsal açıdan daha önce yapılmış çalışmalardan yararlanılarak elde edilen bilgi ve bulguları içermektedir. Üçüncü bölüm ise, araştırma bulgularının analiz ve yorumlarının ortaya konularak ulaşılan sonuçları kapsamaktadır.

Çalışmada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anketler doğrudan yüz yüze görüşülerek gerçekleştirilmiştir. Araştırma soruları oluşturulurken sanal kaytarma davranışı ölçeği ve kişilik özellikleri ölçeği kullanılmıştır. Sanal kaytarma davranışı ölçeği literatürde yer alan bilgiler ışığında geliştirilmiştir. Kişilik özellikleri ölçeği ise McCrae ve Costa (1989)'den yararlanılarak turizme özgü uyarlanmış ve bazı değişkenleri modele uygun olacak şekilde geliştirilmiştir. Ölçeğin geçerliliğini ve güvenilirliğini arttırmak amacıyla iki pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Anlaşılmayan değişkenlerin bazıları düzeltilmiş bazıları da çıkartılmıştır.

Araştırmada demografik sorularla birlikte araştırma amacına uygun olarak toplam 62 soru hazırlanmıştır. Demografik 7 soru sorulmuştur. Kişilik özelliklerine yönelik 28 soru, sanal kaytarma davranışına yönelik 27 soru likert tipinde sunulmuştur. Likert yöntemine göre hazırlanan sorular 1-kesinlikle katılmıyorum seçeneğinden 5-kesinlikle katılıyorum seçeneğine doğru beşli aralıklarla sıralanmıştır.

600 anket dağıtılmış geri dönen anketlerin yetersizliği de dikkate alınarak ve verilerin cevapların tutarsızlığı nedeniyle 429 anketin değerlendirmeye alınabilecek nitelikte olduğu saptanmıştır. 29 anket güvenilirlik nedeni ile kapsam dışı bırakılmış sonuç olarak 400 anket değerlendirmeye alınmıştır.

Çalışmada elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Birinci aşamada demografik soruların frekansları ele alınmış ve ikinci aşamada Likert ölçeğinde hazırlanan sorular değerlendirilmiştir. Verilerin öncelikle güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiş, değişkenleri daha sağlıklı belirlemek amacıyla verilere faktör analizi (Principal Component Analysis) uygulanmış ve daha sonra ilgili faktörlerin önem düzeylerini belirlemek amacı ile regresyon analizi yapılmıştır.

5. ARAŞTIRMANIN ÖRNEKLEMİ

Antalya ili kapsamındaki tüm konaklama işletmeleri uygulama alanı olarak belirlenmiştir. Bu araştırmada toplam 429 kişiye anket uygulanmış olup 29 anket güvenilirlik nedeni ile kapsam dışı bırakılmıştır. 400 anket toplamda değerlendirilmeye alınmıştır.

5.1. Araştırma Ölçekleri

Araştırma soruları oluşturulurken sanal kaytarma davranışı ölçeği ve kişilik özellikleri ölçeği kullanılmıştır.

5.1.1. Sanal kaytarma davranışı ölçeği

Sanal Kaytarma Davranışı Ölçeği (SKDÖ) literatürde yer alan bilgiler ışığında geliştirilmiştir. Ölçek toplam 4 boyutta gruplanan 22 değişkenden oluşmaktadır. Ölçeğin genel geçerlik ve güvenirliğini sağlamak amacıyla pilot uygulamalar gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Turizm ve Otelcilik Yüksekokulunda öğrenim gören turizm sektöründe en az bir yıl çalışmış öğrencilerle iki kez pilot uygulama gerçekleştirilmiştir.

Ölçeğin genel yapı itibariyle geçerlik ve güvenirlik düzeyleri “Genel α =0.91; KMO Ölçümü=0.916; Bartlett's Test of Sphericity=2966.368; $p<.01$; Açıklanan Varyans Oranı (AVO)=60.02; Genel ortalama=3.24” olarak gerçekleşmiştir

5.1.2. Kişilik özellikleri ölçeği

Araştırmada kullanılan kişilik özelliklerine ilişkin ölçek McCrae ve Costa (1989)’den yararlanılarak turizme özgü uyarlanmış ve bazı değişkenleri modele uygun olacak şekilde geliştirilmiştir. Ölçekte toplam 24 değişken yer almakta ve beş boyutta gruplandırılmıştır.

Ölçek uygulanmadan önce, Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Turizm ve Otelcilik Yüksekokulunda öğrenim gören turizm sektöründe en az bir yıl çalışmış öğrencilerle iki kez pilot uygulama gerçekleştirilmiştir. Ölçeğin genel yapı itibariyle

geçerlik ve güvenilirlik düzeyleri “Genel $\alpha = 0.83$; KMO Ölçümü=0.831; Bartlett's Test of Sphericity=2451.584; $p < .01$; Açıklanan Varyans Oranı (AVO)=60.44; Genel ortalama=3.93” olarak gerçekleşmiştir.

5.2. VERİ TOPLAMA

Araştırmanın verileri Antalya ili Kemer, Beldibi, Çamyuva, Belek, Kundu bölgelerinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler ile anket formu kullanılarak yüz yüze görüşme yapılarak toplanmıştır. Araştırma 2017 Mayıs ayında gerçekleşmiş toplam bir hafta gibi bir süre içinde verilere ulaşılmıştır. On altı adet 5 yıldızlı, üç adet 4 yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarına toplamda 600 anket dağıtılmış ancak bunlardan 429 adedinin değerlendirmeye alınabilecek nitelikte olduğu saptanmıştır. Değerlendirmeye alınan anketlerin oranı %67'dir.

5.3. VERİ ANALİZİ

Antalya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörelere mesai saatinde internet kullanımı ile ilgili 27 soru ve kişilik özelliklerinin analizi için 28 toplamda 55 soruluk bir anket çalışması uygulanmıştır. Anket çalışmasında 5'li Likert ölçeği metodu uygulanarak " Kesinlikle katılmıyorum - Katılmıyorum - Kararsızım - Katılıyorum - Kesinlikle katılıyorum" gibi yöneltilen sorulara cevaplar aranmıştır.

Bu derecelendirme sorularında Likert'in toplam değerlendirme yönteminden yararlanılarak Likert ölçeği dikkate alınmıştır. Anket çalışması sonucu elde edilen veriler SPSS 22.0 programı ile şekillenmiş bilgisayara aktararak düzenlenmiştir. Yapılan bu anket çalışması tüm yönleri ile analiz edilerek verileri yorumlanmış ve tablo oluşturularak değerlendirilmesi yapılmıştır.

5.4. KATILIMCILARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Katılımcıların görev yaptığı bölümler incelendiğinde yaklaşık %42'sinin yiyecek-içecek ve kat hizmetleri bölümlerinde olduğu görülmektedir. Bu iki bölüm konaklama işletmelerinde en fazla işgörenin çalıştığı hizmet birimleridir. Bu bölümleri

sırasıyla mutfak ve ön büro bölümleri takip etmektedir. Verilerin toplanmasında konaklama işletmelerinin tüm bölümlerinden yararlanılmıştır. Çünkü işletmelerde bulunan tüm bölümler bir zincirin halkası gibidir birbirine bağlıdır. Birinin başarısından diğeri olumlu etkilenebileceği gibi başarısızlığından da olumsuz etkilenecektir. Departmanların sadece kendi görevlerini yerine getirerek başarıyı sağlamaları işletme için yeterli olmayacağından departmanlar arası paralel olarak başarıların birleştirilmesi başarıyı sağlayacaktır.

Konaklama işletmelerinde işgörenler dinamik, aktif yapıya sahiptir. Daha çok genç yaşlardaki çalışanlardan oluşan işgörenler, konaklama işletmelerinin hızlı ve sürekli hizmet sunumuna ayak uydurabilmek durumundadır. Katılımcı işgörenlerin yaş grupları incelendiğinde; %31,7'sinin 31-40 yaş grubu aralığında olduğu görülmektedir. En çok tercih edilen yaş grubu 31-40'dır. Bu yaş grubundaki işgörenlerin tercih edilme sebebi genç, dinamik olmasının yanı sıra tecrübe sahibi olmasıdır. %22,5'i 21-30 yaş grubu aralığında ve %22'si 41-50 yaş grubu aralığındadır. Bu iki yaş grubunun yüzdelerinin birbirine oldukça yakın olduğu görülmektedir. 21-30 yaş grubu aralığındaki gençlerin modern bakış açısına sahip olmaları, yenilikçi fikirlere sahip olmaları ve bu gibi kişisel, çağı yakalayan becerilerinin olması bu yaş aralığının işletme açısından tercih edilme sebebidir. 41-50 yaş grubu aralığındaki bireylerin tercih edilme sebepleri ise tecrübe sahibi olmalarıdır. Bu yaş sıralamalarının yüzdelerini sırasıyla 51 ve üstü yaş grubu ve 20 yaş ve altı yaş grubu (çoğunlukla zorunlu staj amacıyla işletmede bulunan işgören grubudur) takip etmektedir.

Katılımcıların cinsiyete göre dağılım oranlarının birbirine yaklaşık olduğu tablo3'de görülmektedir. Konaklama işletmelerinde; kadın işgörenler ağırlıkla kat hizmetlerinde çalışmaktadır. Erkek işgörenler fiziksel olarak güç gerektiren alanlarda daha çok tercih edilmektedir.

Kadın ve erkek işgörenlerin çalışma alanlarındaki dağılımın farklılık göstermesinin başlıca sebepleri arasında; işin fiziksel açıdan zorluğu, mesleki ve teknik farklılaşmalar, uzmanlık alanları ve kadın-erkeğin toplumsal açıdan oturmuş belli rollerinin ilgili alanlarda değerlendirilmesi sayılabilir.

Konaklama işletmelerinde işgörenlerin eğitim durumları dağılımları tablo3'de görülmektedir. İş görenlerin eğitim durumları incelendiğinde %48.8'lik dilimi lise

mezunlarının oluşturduğu ve %28.8'lik dilimi üniversite mezunlarının oluşturduğu görülmektedir. Bu oranları incelediğimizde konaklama işletmelerindeki çalışma alanlarında fiziksel güç ve deneyimin ön planda tutulduğu ve yükseköğretim mezunu olma koşulunun ön planda tutulmadığı sonucuna varılmaktadır. İlköğretim mezunları oranına bakıldığında %18.3'lük bir dilimle oldukça yüksektir. 4.3'lük dilimi oluşturan lisansüstü mezunu oranının düşük orana sahip olmasının sebebi işletmelerin bilgi, donanıma sahip kalifiyeli personeli yönetim, idare gibi alanlarda tercih etmesidir.

Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin medeni durumları dağılımları tablo3'de görülmektedir. İşgörenlerin medeni durumları incelendiğinde yarısından fazlasının %57,8'inin bekar olduğu görülmektedir. Evli işgörenlerin oranı bakıldığında %42,3'lük bir dilimi oluşturmaktadır. Turizm sektöründe çalışma koşulları da göz önüne alındığında çoğunlukla bekar kişiler tarafından tercih edildiği söylenebilir.

Konaklama işletmelerinde, işletmelerin işgörenlerin kişisel amaçlı bilgisayar kullanımına izin vermesi durumu incelendiğinde %77.3'lük bir dilimin hayır yanıtını verdiği görülmektedir. Kat hizmetleri, F&B gibi emek yoğun departmanlarda işgörenlerin bilgisayara erişimleri oldukça sınırlıdır. Ve işletmelerde kişisel amaçlı bilgisayar kullanımı yasaktır. Evet diyen işgören sayısı %22.8'lik bir dilimi oluşturmaktadır. Bu %22.8'lik dilimi ön büro, muhasebe, rezervasyon gibi bilgisayar kullanımına erişimi olan daha üst seviyedeki işgörenler oluşturmaktadır.

Konaklama işletmelerinde, işletmelerin işgörenlerin kişisel amaçlı cep telefonu, tablet vb alet kullanımına izin vermesi durumu incelendiğinde %55.3'lük bir dilimin hayır yanıtını verdiği görülmektedir. Bilinçli ve kalifiyeli olmayan işgörenler de cep telefonu kullanımına izin vermek işgören tarafından çok fazla su istimal edilebileceğinden işletmeler tarafından yasaklanmaktadır. İşletmelerin işgörenlerin kişisel amaçlı cep telefonu, tablet vb alet kullanımına izin verdiği oran %44.8'lik bir dilimi oluşturmaktadır.

5.4.1. Sayısal ve yüzdesel dağılım

Katılımcıların tamamlayıcı bilgilerinin sayısal ve yüzdesel dağılımlarını belirlemek için SPSS programından faydalanılmıştır. Araştırmaya 400 kişi katılmış olup elde edilen bilgiler Tablo 3 üzerinde görülmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların demografik özellikleri

Katılımcının	Sayı	Yüzde
GÖREV YAPTIĞI BÖLÜM		
Ön büro	57	14,3
F & B	87	21,8
Kat Hizmetleri	86	21,5
Mutfak	75	18,8
Muhasebe	27	6,8
İnsan Kaynakları	18	4,5
Diğer	50	12,5
YAŞ		
20 ve altı	38	9,5
21-30	90	22,5
31-40	127	31,7
41-50	88	22
51 ve üstü	57	14,3
CİNSİYETİ		
Kadın	167	41,8
Erkek	233	58,3
EĞİTİM DÜZEYİ		
İlköğretim	73	18,3
Lise	195	48,8
Üniversite	115	28,8
Lisansüstü	17	4,3
MEDENİ DURUMU		
Evli	169	42,3
Bekâr	231	57,8
İŞ BAŞINDAYKEN KİŞİSEL AMAÇLI BİLGİSAYAR KULLANIMA İZİN VERİLİYOR MU?		
Evet	91	22,8
Hayır	309	77,3
ÇALIŞIYORKEN CEP TELEFONU, TABLET VB ALET KULLANIMINA İZİN VERİLİYOR MU?		
Evet	179	44,8
Hayır	221	55,3

5.5. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

5.5.1. Güvenirlik ve Geçerlilik

Ölçeği oluşturan soruların yapılan araştırmanın doğruluğunu ortaya çıkarabilecek nitelikte, birbirleri ile ilişkili, tutarlı, anlaşılır olması güvenilir bir ölçme aracı oluşturulurken dikkat edilmesi gereken önemli noktalardan birisidir.

5.5.2. Açıklayıcı Faktör Analizi

5.5.2.1. Sanal kaytarma ile ilgili bulgular

Araştırmada "Sanal Kaytarma" davranışı boyutunun genel yapısına ilişkin öncelikle güvenilirlik ve geçerlik analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre verilerin genel güvenilirlik ve geçerlik düzeylerinin sosyal bilimler için oldukça yüksek ve kabul edilebilir değerler ($\alpha=.91$ ve $p<.01$) olarak ortaya çıktığı görülmektedir. Bu sonuç diğer analizlere geçilebilecek uygun düzeylerde olduğunu göstermektedir. Çalışmada "Sanal Kaytarma" davranışı boyutu verilerin genel ortalama değeri 3.24 ve KMO ölçümünün 0.916 düzeyinde, Bartlett's Test of Sphericity=2966.368 ve değişkenler toplam varyansın (AVO) %60.02'sini açıklamaktadır (Tablo 4).

Analizin ikinci aşamasında "Sanal Kaytarma" davranışı boyutunun faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 4 'de görüleceği gibi değişkenler dört faktör grubu altına toplanmıştır. Faktör analizinde oluşan her bir grup için ayrı ayrı güvenilirlik ve geçerlik analizi gerçekleştirilmiş ve literatürden elde edilen bilgilere göre faktörler "Öğrenme Amaçlı SKD, Sosyal Amaçlı SKD, Bağımlılık Boyutlu SKD, Düzensiz SKD" olarak isimlendirilmiştir. Faktörlerin içsel tutarlılık ölçümleri itibariyle diğer analizler için de uygun değerler taşıdığı görülmektedir.

Tablo 4. Sanal kaytarma ile ilgili faktör analizi

Faktör grupları ve maddeler	Faktör yükü	Ölçüm değerleri
FAKTÖR-1: Öğrenme Amaçlı SKD		
23-Merak ettiğim / ilgi duyduğum konularla ilgili internette araştırma yaparım	,882	Özdeğer =7,61
22-Mesleğim ve alanımla ilgili siteleri takip ederim	,857	AVO (%) =18,92
1-Finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim	,753	Standart sapma =3.82
6-Genel haber sitelerini ziyaret ederim	,695	Ortalama =3.61
21-Akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip ederim	,684	α =.84
15-Hobi amaçlı araştırma yaparım	,682	
9-Blog sayfalarını okurum	,681	p =.001
FAKTÖR-2: Sosyal Amaçlı SKD		
12-Sosyal medya hesaplarımda paylaşımlarda bulunurum	,801	Özdeğer =1,46
13-Arkadaşlarımla sohbet ederim	,788	AVO (%) =16,05
16-Sanal toplulukları/ forumları ziyaret etmeyi severim	,775	Standart sapma =4.35
24-Gazete, dergi vb haberlere yorum yaparım	,707	Ortalama =3.46
7-e-postalarımı kontrol ederim	,703	α =.80
		p =.001
FAKTÖR-3: Bağımlılık Boyutlu SKD		
19-İnternette oyun oynamayı severim	,806	Özdeğer =1,23
25-Eğlenceli vakit geçirmek amacıyla internette gezinirim	,800	AVO (%) =15,06
20-İnternet üzerinden müzik dinler ya da video izlerim	,743	Standart sapma =4.46
18-İnternette bahis / iddia vb. oynamayı severim	,666	Ortalama =3.01
8-Dosya indirim (müzik, yazılım, video gibi...)	,634	α =.80
2-Kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım	,629	p =.001
FAKTÖR-4: Düzensiz SKD		
4-Sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim	,893	Özdeğer =1,11
10-Seyahat/Tatil sitelerini ziyaret ederim	,830	AVO (%) =9,97
14-Amaçsızca internette dolaşmayı severim	,762	Standart sapma =3.33
26-İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yaparım (EFT, Havale işlemleri gibi)	,664	Ortalama =2.96
		α =.78
		p =.001
Genel α =0.91; KMO Ölçümü=0.916; Bartlett's Test of Sphericity=2966.368;		
p<.01; Açıklanan Varyans Oranı (AVO)=60.02; Genel ortalama=3.24		

Tablo 4'de görüleceği üzere birinci faktör toplam varyansın %18,92'sini (AVO) açıklamaktadır. Toplam 7 değişkenin yer aldığı Öğrenme Amaçlı SKD işgörenlerin sanal kaytarma davranışının kişisel gelişim ve öğrenme ile ilgili davranışlarından oluşmaktadır. Bu faktörün güvenirlik ve geçerlik değerinin (α =.84 ve p <.001) önemli

düzeyde olduğu görülmektedir. Ayrıca Öğrenme Amaçlı SKD faktörünün özdeğeri 7,61, standart sapması 3,82 ve ölçek tutum ortalamalarının 3,61 olduğu görülmektedir.

Sosyal Amaçlı SKD ikinci faktör grubunu oluşturmaktadır. Toplam 5 değişkenin yer aldığı Sosyal Amaçlı SKD işgörenlerin dinlenme/eğlenme ve sosyal amaçlı aktivitelerini kapsayan eylemlerdir. Bu gruba ilişkin faktör analizi sonuçlarına göre özdeğeri 1,46; açıklanan varyans oranı %16,05 (AVO); standart sapması 4.35; ortalama değeri 3.46; güvenilirlik derecesi $\alpha=.80$ ve $p<.001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Sanal kaytarma davranışının üçüncü boyutunu oluşturan Bağımlılık Boyutlu SKD internet kullanımının olumsuz yönlerini içinde barındıran eylemlerdir. Toplam 6 değişkenin yer aldığı bu faktör grubuna ilişkin bulgulara göre özdeğer 1,23; açıklanan varyans oranı %15,06 (AVO); standart sapması 4.46; ortalama değeri 3.01; güvenilirlik derecesi $\alpha=.80$ ve $p<.001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleşmiştir.

Düzensiz SKD dördüncü faktör grubunu oluşturmaktadır. bu faktör grubunda toplam 4 değişken yer almaktadır. Bu gruptaki işgörenlerin eylemlerinin bir amacı yoktur. Bu faktör grubuna ilişkin bulgulara göre özdeğer 1,11; açıklanan varyans oranı %9,97 (AVO); standart sapması 3.33; ortalama değeri 2.96; güvenilirlik derecesi $\alpha=.78$ ve $p<.001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleşmiştir.

5.5.2.2. Kişilik özellikleri ile ilgili bulgular

Araştırmada "Kişilik Özellikleri" davranışı boyutunun genel yapısına ilişkin güvenilirlik ve geçerlik analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre verilerin genel güvenilirlik ve geçerlik düzeylerinin sosyal bilimler için yüksek ve kabul edilebilir değerler olarak ($\alpha=0.83$ ve $p<.01$) olarak ortaya çıktığı görülmektedir. bu sonuç diğer analizlere geçilebilecek uygun düzeylerde olduğunu göstermektedir.

Çalışmada "Kişilik Özellikleri" davranışı boyutu verilerinin genel ortalama değeri 3.93 ve KMO ölçümünün 0.831 düzeyinde, Bartlett's Test of Sphericity=2451.584 ve değişkenler toplam varyansın (AVO) %60.44'sini açıklamaktadır (Tablo 5).

Analizin ikinci aşamasında "Kişilik Özellikleri" davranışı boyutunun faktör analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 5'de görülebileceği gibi değişkenler beş faktör grubu altına toplanmıştır. Faktör analizinde oluşan her bir grup için ayrı ayrı güvenirlik ve geçerlik analizi gerçekleştirilmiş ve literatürden elde edilen bilgilere göre faktörler "Dışadönüklük, Sorumluluk, Uyumluluk, Açıklık ve Duygusal Denge " olarak isimlendirilmiştir. Faktörlerin içsel tutarlılık ölçümleri itibariyle diğer analizler içinde uygun değerler taşıdığı görülmektedir.



Tablo 5. Kişilik özellikleri ile ilgili faktör analizi

Faktör grupları ve maddeler	Faktör yükü	Ölçüm değerleri
FAKTÖR-1: Dışadönüklük		
28-Neşeli birisiyim	,886	Özdeğer =5,09
34-Enerji doluyum	,776	AVO (%) =25,44
36-Tanımadığım ortamda genelde sıkılırım (R)	,719	Standart sapma =3,72
31-Mizahi yönü güçlü birisiyim	,668	Ortalama =4,04
35-Utangaç olduğumu düşünüyorum	,654	A =.79
		P =.001
FAKTÖR-2 Sorumluluk		
50-Sorumluluk almayı sevmiyorum (R)	,914	Özdeğer =2,46
54-İnsanlara yardım etmeyi severim	,883	AVO (%) =12,28
52-Düzenli olmayı severim	,742	Standart sapma =3,18
49-Başkasının yapabileceği işi yapmam	,751	Ortalama =4,31
48-Bazen işimi sonraya bırakırım (R)	,623	A =.80
		P =.001
FAKTÖR-3: Uyumluluk		
29-Paylaşmayı severim	,819	Özdeğer =2,09
53-Uyumlu birisiyimdir	,809	AVO (%) =10,09
55-Dost/arkadaş canlısıyım	,756	Standart sapma =3,62
43-Hoşgörülü birisiyim	,750	Ortalama =3,42
		A =.82
		P =.001
FAKTÖR-4 Açıklık		
38-İşimde kararlayıcıyım	,812	Özdeğer =1,38
39-Arkadaşlarıma güven veririm	,760	AVO (%) =6,91
42-Beni ilgilendirmeyen olaylara/durumlara karışmam	,740	Standart sapma =2,19
32-Edebi yönü güçlü birisiyim	,726	Ortalama =4,25
33-Sanat yönü güçlü birisiyim	,704	A =.76
		P =.001
FAKTÖR-5: Duygusal Denge		
37-Kavgacı bir özelliğe sahibim	,862	Özdeğer =1,14
45-Zaman zaman gergin olabiliyorum	,774	AVO (%) =5,68
46-Endişelendiğim durumlar oluyor	,741	Standart sapma =2,55
40-Adaletli olmaya çalışırım	,734	Ortalama =3,47
41-Haksızlıklar karşısında sessiz kalmayı tercih ederim	,646	A =.74
		P =.001
Genel α =0.83; KMO Ölçümü=0.831; Bartlett's Test of Sphericity=2451.584; p<.01; Açıklanan Varyans Oranı (AVO)=60.44; Genel ortalama=3.93		

Dışadönüklük olarak belirtilen birinci faktör toplam varyansın %25,44'ünü (AVO) açıklamaktadır. Toplam 5 değişkenin yer aldığı "Dışadönüklük" faktörü işgörenlerin diğer bireylerle ilişkilerinde daha sosyal tutum ve davranışlar

sergileyebilecek özellikleri içerdiğini göstermektedir. Bu faktörün güvenirlik ve geçerlik değerlerinin ($\alpha=.79$ ve $p<.01$) sosyal bilimler için kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir. Birinci faktörün özdeğeri 5,09, standart sapması 3,72 ve ölçek tutum ortalamalarının 4,04 olduğu görülmektedir.

Sorumluluk faktörü ikinci grubu oluşturmaktadır. Toplam 5 değişkenin yer aldığı "Sorumluluk" faktörü işgörenlerin görev bilincine ne kadar sahip olduğunu göstermektedir. Bu gruba ilişkin faktör analizi sonuçlarına göre özdeğeri 2,46; açıklanan varyans oranı %12,28 (AVO); standart sapması 3,18; ortalama değeri 4.31; güvenirlik derecesi $\alpha=.80$ ve $p<.001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleştiği görülmektedir.

Kişilik özellikleri davranışının üçüncü boyutunu oluşturan "Uyumluluk" faktöründe 4 değişken yer almaktadır. Bu faktör grubunda uyumluluk kişilik özelliklerine sahip işgörenlerinin diğer işgörenlerle ilişkilerinde yardımseverlik, mütevazilik gibi özelliklere sahip olduğunu göstermektedir. Bu faktör grubuna ilişkin bulgulara göre özdeğer 2,09; açıklanan varyans oranı %10,09 (AVO); standart sapması 3.62; ortalama değeri 3.42; güvenirlik derecesi $\alpha=.82$ ve $p<.001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleşmiştir.

Açıklık dördüncü faktör grubunu oluşturmakta ve toplam 5 değişkeni bulunmaktadır. Bu faktör grubu işgörenlerin kültür boyutunu, bilinç boyutunu, deneyime açık olma boyutunu göstermektedir. Bu faktör grubuna ilişkin bulgulara göre özdeğer 1,38; açıklanan varyans oranı %6,91 (AVO); standart sapması 2.19; ortalama değeri 4.25; güvenirlik derecesi $\alpha=.76$ ve $p<.001$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleşmiştir.

Kişilik özellikleri davranışı boyutunun beşinci ve son faktörü "Duygusal Denge" toplam varyansın (AVO) 5,68'ini açıklamaktadır. Toplam 5 değişkeni bulunmaktadır. Bu faktör grubu duygusal dengesizlik özelliklerine sahip işgörenlerin iş hayatı ile özel hayatı arasında denge kuramadığını stresle başa çıkmadığını göstermektedir. Bu faktörün güvenirlik ve geçerlik değerlerinin ($\alpha=.74$ ve $p<.001$) sosyal bilimler için kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir. Beşinci faktörün özdeğeri 1,14, standart sapması 2.55 ve ölçek tutum ortalamalarının 3.47 olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Korelasyon analizi sonuçları

Değişkenler	Ort.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1-Dışadönüklük	4.04	1								
2-Sorumluluk	3.31	.332*	1							
3-Uyumluluk	3.42	.483*	.555*	1						
4-Açıklık	4.25	.266*	.628*	.344*	1					
5-Duygusal denge	3.47	.675*	.497*	.393*	.511*	1				
6- Öğrenme Amaçlı SKD	3.61	.433*	.233**	.288**	.302**	.337**	1			
7- Sosyal Amaçlı SKD	3.46	.498*	.049	.137	.201**	.521*	.542*	1		
8- Bağımlılık Boyutlu SKD	3.01	.729*	.106	.224	.144	.346**	.458*	.245**	1	
9- Düzensiz SKD	2.96	.605*	.125	.185	.385**	.438*	.387**	.238**	.343*	1
Pearson korelasyon (2 yönlü), *p<.01 **p<.05										

Araştırmanın bu bölümünde faktör analizi sonucunda oluşan bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişki belirlenmiş ve bu amaçla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Bağımsız değişkenlerin oluşturduğu “dışadönüklük”, “sorumluluk”, “uyumluluk”, “açıklık” ve “duygusal denge” olarak gruplanan kişilik özellikleri ile bağımlı değişkenlerin oluşturduğu “Öğrenme Amaçlı SKD”, “Sosyal Amaçlı SKD”, “Bağımlılık Boyutlu SKD” ve “Düzensiz SKD” olarak gruplanan sanal kaytarma davranışını arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan korelasyon analizinde;

1- “Dışadönüklük” kişilik özelliği ile “Öğrenme Amaçlı SKD” arasında pozitif doğrusal yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=.433$; $p<.01$). Benzer bir durum “Sosyal Amaçlı SKD” ile ilişkide de söz konusudur ($r=.498$; $p<.01$). “Dışadönüklük” kişilik özelliği “Bağımlılık Boyutlu SKD” pozitif doğrusal yönlü, diğerlerine göre yüksek düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ($r=.729$; $p<.01$). Diğer yandan bu faktörün “Düzensiz SKD” ile olan ilişkisinin de anlamlı ve orta düzeyde pozitif yönlü ilişkisinin olması önemli bir durumdur ($r=.605$; $p<.01$). Bu durum “dışadönüklük” kişilik özelliğine sahip işgörenlerin sanal kaytarma davranışı içinde olduğunu ortaya koymaktadır.

2- “Sorumluluk” kişilik özelliği ile “Öğrenme Amaçlı SKD” arasında pozitif doğrusal yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=.233$; $p<.05$). “Sosyal Amaçlı SKD” ile arasında ise pozitif doğrusal yönlü çok düşük

düzeyde ve anlamlı olmayan bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=.049$; $p>.05$). Benzer bir durum “Dışadönüklük” kişilik özelliği ile “Bağımlılık Boyutlu SKD” arasında da söz konusudur ($r=.106$; $p>.05$). Diğer yandan bu faktörün “Düzensiz SKD” ile arasında ise anlamlı olmayan ve pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur ($r=.125$; $p>.05$). Bu durum “sorumluluk” kişilik özelliğine sahip işgörenlerin öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı içinde olduğunu ortaya koymaktadır. Bu işgörenler sorumluluk sahibi olduklarından sorumlulukları gereği bilgi edinmek için sanal kaytarma davranışında bulunuyorlar.

3- “Uyumluluk” kişilik özelliği ile “Öğrenme Amaçlı SKD” arasında pozitif doğrusal yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=.288$; $p<.05$). “Sosyal Amaçlı SKD” ile ilişkide ise pozitif doğrusal yönlü çok düşük düzeyde ve anlamlı olmayan bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=.137$; $p>.05$). “Dışadönüklük” kişilik özelliği ile “Bağımlılık Boyutlu SKD” arasında pozitif doğrusal yönlü düşük düzeyde ve anlamlı olmayan bir ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ($r=.224$; $p>.05$). Diğer yandan bu faktörün “Düzensiz SKD” ile arasında ise anlamlı olmayan ve pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur ($r=.185$; $p>.05$). Burada “Uyumluluk” kişilik özelliğine sahip işgörenler öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışında bulundukları ortaya çıkmaktadır.

4- “Açıklık” kişilik özelliği ile “Öğrenme Amaçlı SKD” arasında pozitif doğrusal yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=.302$; $p<.05$). Benzer bir durum “Sosyal Amaçlı SKD” ile ilişkide de söz konusudur ($r=.201$; $p<.05$). “Dışadönüklük” kişilik özelliği ile “Bağımlılık Boyutlu SKD” arasında pozitif doğrusal yönlü anlamlı olmayan bir ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ($r=.144$; $p>.05$). Diğer yandan bu faktörün “Düzensiz SKD” ile de arasında anlamlı ve düşük pozitif yönlü ilişki söz konusudur ($r=.385$; $p<.05$). “Açıklık” kişilik özelliğine sahip işgörenler öğrenme amaçlı, sosyal amaçlı ve düzensiz sanal kaytarma davranışında bulunmaktadırlar.

5- “Duygusal denge” kişilik özelliği ile “Öğrenme Amaçlı SKD” arasında pozitif doğrusal yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir ($r=.337$; $p<.05$). Benzer bir durum “Sosyal Amaçlı SKD” ile ilişkide de söz konusudur ($r=.521$; $p<.01$). “Dışadönüklük” kişilik özelliği “Bağımlılık Boyutlu SKD” pozitif

doğrusal yönlü düşük düzeyde ve anlamlı bir ilişkinin olduğu bulgusuna ulaşılmıştır ($r=.346$; $p<.05$). Diğer yandan bu faktörün “Düzensiz SKD” ile arasında da anlamlı ve orta düzeyde pozitif yönlü ilişki söz konusudur ($r=.438$; $p<.01$). Bu nokta da “Duygusal denge” kişilik özelliğine sahip işgörenlerin “Öğrenme Amaçlı SKD”, “Sosyal Amaçlı SKD”, “Bağımlılık Boyutu SKD” ve “Düzensiz SKD” yaptığı ortaya çıkmaktadır.

Tablo 7. Regresyon analiz sonuçları - 1

Değişkenler	Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar	t	p
	B	St. hata	β		
Sabit	3.758	.281		10.443	.003
1-Dışadönüklük	.161	.068	.217	3.154	.001
2-Sorumluluk	.103	.089	.234	1.029	.077
3-Uyumluluk	.117	.084	.229	1.432	.061
4-Açıklık	.141	.072	.211	2.334	.018
5-Duygusal denge	.122	.063	.225	1.551	.054

Bağımlı değişken: Öğrenme Amaçlı SKD, $R = .43$; $R^2 = .32$; Düzeltilmiş $R^2 = .29$; $F = 19.952$; $p < .01$

Kişilik özelliklerinin “dışadönüklük”, “sorumluluk”, “uyumluluk”, “açıklık” ve “duygusal denge” olarak belirlenen faktör gruplarının bağımlı değişkenlerin oluşturduğu “Öğrenme Amaçlı SKD” üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; “dışadönüklük” ve “açıklık” faktörleri “Öğrenme Amaçlı SKD”ı etkilerken ($t > 1,80$; $p < .01$) “sorumluluk”, “uyumluluk” ve “duygusal denge” faktörlerinin anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir ($t < 1,80$; $p > .05$).

Tablo 8. Regresyon analiz sonuçları - 2

Değişkenler	Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar	t	P
	B	St. hata	β		
Sabit	2.893	.266		9.444	.002
1-Dışadönüklük	.157	.049	.236	2.981	.002
2-Sorumluluk	.125	.083	.174	1.326	.078
3-Uyumluluk	.114	.092	.161	1.104	.081
4-Açıklık	.131	.074	.202	1.709	.053
5-Duygusal denge	.176	.046	.253	3.205	.002

Bağımlı değişken: Sosyal Amaçlı SKD, $R = .49$; $R^2 = .34$; Düzeltilmiş $R^2 = .31$; $F = 22.154$; $p < .01$

Bağımlı değişkenlerin oluşturmuş olduğu “dışadönüklük”, “sorumluluk”, “uyumluluk”, “açıklık” ve “duygusal denge” kişilik özelliklerinin “Sosyal Amaçlı SKD” üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına

göre; “dışadönüklük” ve “duygusal denge” faktörleri “Sosyal Amaçlı SKD”ı etkilerken ($t > 1,80$; $p < .01$) “sorumluluk”, “uyumluluk” ve “açıklık” faktörlerinin anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir ($t < 1,80$; $p > .05$).

Tablo 9. Regresyon analiz sonuçları - 3

Değişkenler	Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar	t	P
	B	St. hata	β		
Sabit	2.689	.311		9.437	.004
1-Dışadönüklük	.194	.065	.287	2.998	.001
2-Sorumluluk	.133	.099	.193	1.022	.064
3-Uyumluluk	.121	.087	.200	1.304	.062
4-Açıklık	.129	.091	.196	1.418	.078
5-Duygusal denge	.182	.059	.265	2.853	.003

Bağımlı değişken: Bağımlılık Boyutlu SKD, $R = .44$; $R^2 = .30$; Düzeltilmiş $R^2 = .26$; $F = 16.659$; $p < .01$

Kişilik özellikleri faktör gruplarının bağımlı değişkenlerin oluşturmuş olduğu “Bağımlılık Boyutu SKD” üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; “dışadönüklük” ve “duygusal denge” faktörleri “Bağımlılık Boyutlu SKD”ı etkilerken ($t > 1,80$; $p < .01$) “sorumluluk”, “uyumluluk” ve “açıklık” faktörlerinin anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir ($t < 1,80$; $p > .05$).

Tablo 10. Regresyon analiz sonuçları - 4

Değişkenler	Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar	t	p
	B	St. hata	β		
Sabit	2.989	.211		13.343	.001
1-Dışadönüklük	.184	.059	.272	3.815	.001
2-Sorumluluk	.126	.091	.202	1.622	.054
3-Uyumluluk	.119	.085	.207	1.701	.052
4-Açıklık	.148	.062	.233	2.599	.004
5-Duygusal denge	.167	.061	.255	2.851	.002

Bağımlı değişken: Düzensiz SKD, $R = .52$; $R^2 = .35$; Düzeltilmiş $R^2 = .31$; $F = 29.121$; $p < .01$

“Dışadönüklük”, “Sorumluluk”, “Uyumluluk”, “Açıklık” ve “Duygusal denge” olmak üzere kişilik özellikleri faktör gruplarının bağımlı değişkenlerin oluşturduğu “Düzensiz SKD” üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; “dışadönüklük”, “açıklık” ve “duygusal denge” faktörleri “Düzensiz SKD”ı etkilerken ($t > 1,80$; $p < .01$) “sorumluluk”, “uyumluluk” faktörlerinin anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir ($t < 1,80$; $p > .05$).

5.5.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi (Ölçme Modeli)

Tablo 11. T-Testi: Kadınlar ve erkekler

Faktör	Cinsiyet	Ort	SS	Levene's Test (Varyansların eşitliği)			t testi		
					F	p	t	p (çift yönlü)	Fark
Faktör-1: Öğrenme Amaçlı SKD	Kadın	3,16	1,04	Varyanslar eşit	21,321	,000	-3,139	,002	-,29
	Erkek	3,45	,74	Varyanslar eşit değil			-2,982	,003	-,29
Faktör-2: Sosyal Amaçlı SKD	Kadın	3,16	1,05	Varyanslar eşit	13,142	,000	-2,483	,013	-,36
	Erkek	3,52	,83	Varyanslar eşit değil			-2,398	,017	-,36
Faktör-3: Bağımlılık Boyutlu SKD	Kadın	2,84	1,01	Varyanslar eşit	2,907	,342	-3,293	,001	-,33
	Erkek	3,17	,91	Varyanslar eşit değil			-3,243	,001	-,33
Faktör-4: Düzensiz SKD	Kadın	2,95	1,02	Varyanslar eşit	5,810	,116	-4,296	,000	-,41
	Erkek	3,36	,87	Varyanslar eşit değil			-4,191	,000	-,41

Tablo 11'da yer alan analiz sonuçlarına göre F değeri varyansın homojen olup olmadığını test etmek için kullanılır. Levene's Testindeki $p < 0,05$ ise varyanslar homojen değildir ve bu durumda "Varyanslar eşit değil" satırındaki t testi "t ve p" anlamlılık değerleri dikkate alınır. Levene's Testindeki $p > 0,05$ ise varyanslar homojendir ve "Varyanslar eşit" satırındaki t testi "t ve p" anlamlılık değerleri dikkate alınır.

Buna göre birinci faktör olarak belirlenen "Öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranış"ının kadın ve erkeklere göre farklı olup olmadığına yönelik t testi analiz sonuçları varyansların homojen olmadığını göstermektedir. Kadın ve erkeklerin ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu ve erkeklerin kadınlara göre daha fazla "Öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranış" içinde bulunduğunu açıklamaktadır ($t=2,982$ ve $p < .05$). Bu durum iş yerinde merak ettiği yada ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanı ile ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımlarla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri ziyaret etme, hobi amaçlı araştırma yapma

ve blog sayfalarını okuma amaçlı olarak erkeklerin kadınlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilediğini ortaya koymaktadır.

"Sosyal amaçlı sanal kaytarma davranış"ı ikinci faktör olarak yer almaktadır. Kadın ve erkeklere göre farklı olup olmadığına yönelik t testi analiz sonuçları varyansların homojen özelliği taşımadığını göstermektedir. Kadın ve erkeklerin ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu açıklamaktadır ($t=2,398$ ve $p<.05$). Bu durum iş yerinde sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme amaçlı olarak erkeklerin kadınlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilediğini ortaya koymaktadır.

Üçüncü faktör olarak yer alan "Bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranış"ının kadın ve erkeklere göre farklı olup olmadığına yönelik t testi analiz sonuçlarına göre varyansların homojen değildir. Kadın ve erkeklerin ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık olduğunu göstermektedir ($t=3,243$ ve $p<.05$). Bu durum iş yerinde internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme (müzik, yazılım, video gibi..), kişisel amaçlı alışveriş yapma amaçlı olarak erkeklerin kadınlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilediğini ortaya koymaktadır.

Dördüncü ve son faktör olarak belirlenen "Düzensiz sanal kaytarma davranış"ının kadın ve erkeklere göre farklı olup olmadığına yönelik t testi analiz sonuçları varyansların homojen olmadığını göstermektedir. Kadın ve erkeklerin ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur ($t=4,191$ ve $p<.05$). Bu durum iş yerinde sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale işlemleri gibi) amaçlı olarak erkeklerin kadınlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilediğini ortaya koymaktadır.

Tablo 12. T-Testi: Evli ve bekarlar

				Levene's Test (Varyansların eşitliği)	t testi				
Faktör	Cinsiyet	Ort	SS		F	p	t	p (çift yönlü)	Fark
Faktör-1: Öğrenme Amaçlı SKD	Evli	3,24	,95	Varyanslar eşit	3,195	,075	-1,622	,106	-,15
	Bekar	3,39	,84	Varyanslar eşit değil			-1,591	,112	-,15
Faktör-2: Sosyal Amaçlı SKD	Evli	3,26	1,01	Varyanslar eşit	3,432	,065	-2,820	,005	-,27
	Bekar	3,53	,87	Varyanslar eşit değil			-2,764	,006	-,27
Faktör-3: Bağımlılık Boyutlu SKD	Evli	2,86	1,01	Varyanslar eşit	2,514	,114	-3,015	,003	-,40
	Bekar	3,16	,91	Varyanslar eşit değil			-2,973	,003	-,40
Faktör-4: Düzensiz SKD	Evli	3,03	,99	Varyanslar eşit	2,287	,131	-2,929	,004	-,28
	Bekar	3,31	,91	Varyanslar eşit değil			-2,894	,004	-,28

Öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı'nın katılımcıların medeni durumlarına göre karşılaştırılmasına yönelik analiz t testi ile yapılmıştır. Varyanslar homojen özellik taşımaktadır. Öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı evli ve bekar katılımcılara göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($t=1,622$ ve $p>.05$). Diğer bir evli ve bekar katılımcılar merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanıyla ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma amaçlı davranışlarda birbirinden farklı bir durum sergilememektedir.

Yapılan t testinde Sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı'nın katılımcıların medeni durumlarına göre karşılaştırılmasında varyanslar homojen değildir. Sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı evli ve bekar katılımcılara göre anlamlı bir farklılık söz konusudur ($t=2,764$ ve $p<.05$). Evli ve bekar katılımcılar sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme amaçlı davranışlarda birbirinden farklı bir durum sergilememektedir.

Medeni durumlarına göre Bağımlılık boyutu sanal kaytarma davranışı'nın katılımcılarının karşılaştırılmasına yönelik analiz t testi ile yapılmıştır. Varyanslar homojen özellik taşımamaktadır. Bağımlılık boyutu sanal kaytarma davranışı evli ve bekar katılımcılara göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=2,973$ ve $p<.05$). Evli ve bekar katılımcılar internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme (müzik, yazılım, video gibi.), kişisel amaçlı alışveriş yapma amaçlı davranışlarda birbirinden farklı bir durum sergilememektedir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre düzensiz sanal kaytarma davranışı'nın karşılaştırılmasına yönelik analiz t testi ile yapılmıştır. Varyanslar homojen değildir. Düzensiz sanal kaytarma davranışı evli ve bekar katılımcılara göre anlamlı bir farklılık vardır ($t=2,894$ ve $p<.05$). Evli ve bekar katılımcılar sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale işlemleri gibi) amaçlı davranışlarda birbirinden farklı bir durum sergilememektedir.

Tablo 13. -Testi: Telefon serbestliği

Faktör	Cinsiyet	Ort	SS	Levene's Test (Varyansların eşitliği)			t testi		
					F	P	t	p (çift yönlü)	Fark
Faktör-1: Öğrenme Amaçlı SKD	Serbest	3,52	,86	Varyanslar eşit	,359	,550	- 3,139	,000	,35
	Serbest değil	3,17	,89	Varyanslar eşit değil			- 2,982	,000	,35
Faktör-2: Sosyal Amaçlı SKD	Serbest	3,58	,91	Varyanslar eşit	,942	,332	- 2,483	,002	,30
	Serbest değil	3,28	,94	Varyanslar eşit değil			- 2,398	,002	,30
Faktör-3: Bağımlılık Boyutlu SKD	Serbest	3,13	,94	Varyanslar eşit	,013	,911	- 3,293	,075	,18
	Serbest değil	2,95	,97	Varyanslar eşit değil			- 3,243	,074	,18
Faktör-4: Düzensiz SKD	Serbest	3,35	,92	Varyanslar eşit	,960	,328	- 4,296	,004	,42
	Serbest değil	3,07	,97	Varyanslar eşit değil			- 4,191	,004	,42

"Öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı" katılımcıların işyerinde telefon vb iletişim araçları kullanım serbestliğine göre t testi ile karşılaştırılarak analiz edilmişti. Varyanslar homojen özellik taşımamaktadır. Çalışırken telefon kullanabilme serbestliği olan işgörenler ile telefon kullanabilme serbestliğine sahip olmayan işgörenlerin analiz sonuçları ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ($t=2,982$ ve $p<.05$). İşgörenler doğal telefon kullanabilme serbestliğine sahip olduğunda merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanı ile ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma amaçlı olarak daha fazla sanal kaytarma davranışı sergileyebilmektedir.

Yapılan t-testinde Sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışının katılımcıların telefon kullanabilme serbestliğine göre karşılaştırılmasında varyanslar homojen özellik göstermemektedir. Telefon kullanabilme serbestliği olan işgörenler ile telefon kullanabilme serbestliğine sahip olmayan işgörenlerin analiz sonuçları ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık vardır ($t=2,398$ ve $p<.05$). İşgörenler doğal telefon kullanabilme serbestliğine sahip olduğunda sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme amaçlı olarak daha fazla sanal kaytarma davranışı sergileyebilmektedir.

İşyerinde telefon vb iletişim araçları kullanım serbestliğine göre "Bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı" analiz edilmişti. Bu analiz sonucunda varyanslar homojen özellik taşımaktadır. Çalışırken telefon kullanabilme serbestliği olan işgörenler ile telefon kullanabilme serbestliğine sahip olmayan işgörenlerin analiz sonuçları ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ($t=3,293$ ve $p>.05$). İşgörenler doğal telefon kullanabilme serbestliğine sahip olduğunda internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme (müzik, yazılım, video gibi..), kişisel amaçlı alışveriş yapma amaçlı olarak daha fazla sanal kaytarma davranışı sergileyebilmektedir.

Katılımcıların telefon kullanabilme serbestliğine göre düzensiz sanal kaytarma davranışı'nın karşılaştırılmasına yönelik analiz t testi ile yapılmıştır. Varyanslar homojen değildir. Çalışırken telefon kullanabilme serbestliği olan işgörenler ile telefon kullanabilme serbestliğine sahip olmayan işgörenlerin analiz sonuçları ortalama değerleri arasında anlamlı bir farklılık söz konusudur ($t=4,191$ ve $p<.05$). İşgörenler doğal telefon kullanabilme serbestliğine sahip olduğunda sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale işlemleri gibi) amaçlı olarak daha fazla sanal kaytarma davranışı sergileyebilmektedir.

5.5.4. Sanal Kaytarma Davranışının Katılımcıların Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması

Tablo 14. Sanal kaytarma davranışının katılımcılarının yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ilişkin Anova analizi sonuçları (Varyansın homojenlik testi)

Faktörler		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama kare	F	P	TEST
Öğrenme Amaçlı SKD	Grup içi	56,010	4	14,002	17,329	,000	Games-Howel
	Gruplar arası	738,550	914	,808			
	Toplam	794,560	918				
Sosyal Amaçlı SKD	Grup içi	77,278	4	19,319	22,322	,000	Games-Howel
	Gruplar arası	803,162	928	,865			
	Toplam	880,440	932				
Bağımlılık Boyutlu SKD	Grup içi	98,293	4	24,573	28,300	,000	Games-Howel
	Gruplar arası	808,393	931	,868			
	Toplam	906,686	935				
Düzensiz SKD	Grup içi	91,065	4	22,766	26,430	,000	Games-Howel
	Gruplar arası	806,240	936	,861			
	Toplam	897,304	940				

* $p<.05$

Tablo 15. "Öğrenme Amaçlı SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) YAŞ	(J) YAŞ	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
20 ve Altı	21-30	-,23028	,13777	,461	Anlamli bir fark yoktur
	31-40	-,16745	,13858	,747	Anlamli bir fark yoktur
	41-50	,50624(*)	,17034	,030	"20 ve altı" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,46458(*)	,14615	,020	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur.
21-30	31-40	,06283	,06236	,852	Anlamli bir fark yoktur
	41-50	,73652(*)	,11705	,000	"21-30" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,23430(*)	,07774	,039	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur.
31-40	41-50	,67369(*)	,11800	,000	"31-40" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,29713(*)	,07917	,006	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur.
41-50	51 ve üstü	-,97081(*)	,12681	,000	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur.

* p<.05

Araştırmada katılımcıların yaş gruplarına göre "Öğrenme Amaçlı SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "20 ve altı" yaş grubundaki katılımcılar ile "21-30" ve "31-40" yaş grubundakiler ve "21-30" yaş grubundaki katılımcılar ile "31-40" yaş grubundakilerin "Öğrenme Amaçlı SKD" ortalamaları arasında anlamli bir farklılık olmadığını göstermektedir. Buna karşın, "20 ve altı" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "20 ve altı" yaş grubu lehine, "21-30" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "21-30" yaş grubu lehine, "31-40" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "31-40" yaş grubu lehine, "51 ve üstü" yaş grubunu "20 ve altı", "21-30", "31-40" ve "41-50" yaş grubundakilerle karşılaştırmada "51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamli bir fark söz konusudur. Buradan hareketle "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcıların diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılardan daha fazla "Öğrenme Amaçlı SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcılar merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanıyla ilgili siteleri

takip etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma konusunda diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisinde.

Tablo 16. "Sosyal Amaçlı SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırılması (Post Hoc Tests Çoklu karşılaştırma)

(I) YAŞ	(J) YAŞ	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
20 ve Altı	21-30	-,20977	,14310	,589	Anlamlı bir fark yoktur
	31-40	,03081	,14396	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
	41-50	,66468(*)	,17262	,002	"20 ve altı" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,52564(*)	,18367	,045	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
21-30	31-40	,24058(*)	,06528	,002	"21-30" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	41-50	,87445(*)	,11547	,000	"21-30" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,31587	,13142	,148	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
31-40	41-50	,63387(*)	,11654	,000	"41-50" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,55645(*)	,13236	,002	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
41-50	51 ve üstü	-1,19032(*)	,16306	,000	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.

Araştırmada katılımcıların yaş gruplarına göre "Sosyal Amaçlı SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "20 ve altı" yaş grubundaki katılımcılar ile "21-30" ve "31-40" yaş grubundakilerin "Sosyal Amaçlı SKD" ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Buna karşın, "20 ve altı" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "20 ve altı" yaş grubu lehine, "21-30" yaş grubu ile "31-40" ve "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "21-30" yaş grubu lehine, "31-40" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "41-50" yaş grubu lehine, "51 ve üstü" yaş grubunu "20 ve altı", "21-30", "31-40" ve "41-50" yaş grubundakilerle karşılaştırmada "51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur. Buradan hareketle "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcıların diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılardan daha fazla "Sosyal Amaçlı SKD" gösterdikleri

anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcılar sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme konusunda diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisinde dir.

Tablo 17. "Bağımlılık Boyutlu SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırılması (Post Hoc Tests Çoklu karşılaştırma)

(I) YAŞ	(J) YAŞ	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
20 ve Altı	21-30	-,06224	,15043	,994	Anlamlı bir fark yoktur
	31-40	,33897	,14949	,175	Anlamlı bir fark yoktur
	41-50	,88851(*)	,16963	,000	"20 ve altı" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,31579	,36457	,907	Anlamlı bir fark yoktur
21-30	31-40	,40122(*)	,06553	,000	"21-30" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	41-50	,95075(*)	,10354	,000	"21-30" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,25355	,33891	,942	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
31-40	41-50	,54954(*)	,10216	,000	"41-50" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,65476	,33849	,333	Anlamlı bir fark yoktur
41-50	51 ve üstü	1,20430(*)	,34786	,017	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.

Araştırmada katılımcıların yaş gruplarına göre "Bağımlılık Boyutlu SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "20 ve altı" yaş grubundaki katılımcılar ile "21-30", "31-40" ve "51 ve üstü" yaş grubundakiler ve "31-40" yaş grubundaki katılımcılar ile "51 ve üstü" yaş grubundakilerin "Bağımlılık Boyutlu SKD" ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Buna karşın, "20 ve altı" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "20 ve altı" yaş grubu lehine,"21-30" yaş grubu ile "31-40" ve "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "21-30" yaş grubu lehine, "31-40" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "41-50" yaş grubu lehine, "51 ve üstü" yaş grubunu "21-30" ve "41-50"

yaş grubundakilerle karşılaştırmada "51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur. Buradan hareketle, "21-30" ve "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcıların diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılardan daha fazla "Bağımlılık Boyutlu SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "21-30" ve "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcılar internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme, kişisel amaçlı alışveriş yapma konusunda diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

Tablo 18. Düzensiz SKD" katılımcıların yaş gruplarına göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma

(I) YAŞ	(J) YAŞ	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
20 ve Altı	21-30	-,27103	,16290	,466	Anlamlı bir fark yoktur
	31-40	,02229	,16294	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
	41-50	,64219(*)	,18178	,006	"20 ve altı" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,75625(*)	,21956	,010	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
21-30	31-40	,29333(*)	,06611	,000	"21-30" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	41-50	,91322(*)	,10423	,000	"21-30" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,48522(*)	,16133	,045	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
31-40	41-50	,61989(*)	,10429	,000	"41-50" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	51 ve üstü	-,77854(*)	,16137	,001	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
41-50	51 ve üstü	1,39844(*)	,18037	,000	"51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur.

Araştırmada katılımcıların yaş gruplarına göre "Düzensiz SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "20 ve altı" yaş grubundaki katılımcılar ile "21-30" ve "31-40" yaş grubundakilerin "Düzensiz SKD" ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Buna karşın, "20 ve altı" yaş grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "20 ve altı" yaş grubu lehine, "21-30" yaş grubu ile "31-40" ve "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "21-30" yaş grubu lehine, "31-40" yaş

grubu ile "41-50" yaş grubu arasındaki karşılaştırmada "41-50" yaş grubu lehine, "51 ve üstü" yaş grubunu "20 ve altı", "21-30", "31-40" ve "41-50" yaş grubundakilerle karşılaştırmada "51 ve üstü" yaş grubu lehine anlamlı bir fark söz konusudur. Buradan hareketle "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcıların diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılardan daha fazla "Düzensiz SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcılar olduğunda sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma konusunda diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

5.3.2. Sanal Kaytarma Davranışının Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırması

Tablo 19. Sanal kaytarma davranışının katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırmasına ilişkin Anova analizi sonuçları (Varyansların homojenlik testi)

Faktörler		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama kare	F	p	TEST
Öğrenme Amaçlı SKD	Grup içi	21,580	2	10,790	14,332	,031	Games-Howel
	Gruplar arası	286,838	381	,753			
	Toplam	308,418	383				
Sosyal Amaçlı SKD	Grup içi	23,349	2	11,675	14,116	,186	Hochberg's GT2
	Gruplar arası	317,589	384	,827			
	Toplam	340,939	386				
Bağımlılık Boyutlu SKD	Grup içi	7,444	2	3,722	4,083	,857	Hochberg's GT2
	Gruplar arası	350,050	384	,912			
	Toplam	357,494	386				
Düzensiz SKD	Grup içi	20,859	2	10,430	11,937	,090	Hochberg's GT2
	Gruplar arası	337,257	386	,874			
	Toplam	358,116	388				

Tablo 20. “Öğrenme Amaçlı SKD” katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) EGITIM	(J) EGITIM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
İlköğretim	Lise	-,32815(*)	,13480	,043	Lise mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Üniversite	-,67588(*)	,14003	,000	Üniversite mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
Lise	Üniversite	-,34773(*)	,09552	,001	Üniversite mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.

Araştırmada katılımcıların eğitim düzeylerine göre "Öğrenme Amaçlı SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "İlköğretim" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Lise" eğitim düzeyindekiler arasındaki karşılaştırmada "Lise" mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. "Üniversite" eğitim düzeyindekileri "Lise" ve "İlköğretim" düzeyindekilerle karşılaştırmada "Üniversite" mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. Buradan hareketle, "Üniversite" eğitim düzeyinde yer alan katılımcıların diğer eğitim düzeyinde yer alan katılımcılardan daha fazla "Öğrenme Amaçlı SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "Üniversite" mezunu düzeyinde yer alan katılımcılar merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanıyla ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma konusunda diğer eğitim düzeyinde yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

Tablo 21. “Sosyal Amaçlı SKD” katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) EGITIM	(J) EGITIM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
İlköğretim	Lise	-,48511(*)	,12604	,000	Lise mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Üniversite	-,71142(*)	,13416	,000	Üniversite mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
Lise	Üniversite	-,22631	,10446	,090	Anlamlı bir fark yoktur

Araştırmada katılımcıların eğitim düzeylerine göre "Sosyal Amaçlı SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde Post Hoc testlerinden Hochberg's GT2 uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular

"İlköğretim" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Lise" eğitim düzeyindekiler arasındaki karşılaştırmada "Lise" mezunları lehine, "İlköğretim" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Üniversite" eğitim düzeyindekiler arasındaki karşılaştırmada ise "Üniversite mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. Buna karşın, "Lise" eğitim düzeyindekiler "Üniversite" düzeyindekilerle karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buradan hareketle "Lise" ve "Üniversite" eğitim düzeyinde yer alan katılımcıların diğer eğitim düzeyinde yer alan katılımcılardan daha fazla "Sosyal Amaçlı SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "Lise" ve "Üniversite" mezunu düzeyinde yer alan katılımcılar sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete,dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme konusunda ilköğretim düzeyinde yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

Tablo 22. "Bağımlılık Boyutlu SKD" katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) EĞİTİM	(J) EĞİTİM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
İlköğretim	Lise	-,30369	,13197	,064	Anlamlı bir fark yoktur
	Üniversite	-,39218(*)	,13984	,016	Üniversite mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
Lise	Üniversite	-,08849	,10952	,804	Anlamlı bir fark yoktur

Araştırmada katılımcıların eğitim düzeylerine göre "Bağımlılık Boyutlu SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde Post Hoc testlerinden Hochberg's GT2 uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "İlköğretim" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Lise" eğitim düzeyindekilerin ve "Lise" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Üniversite" düzeyindekilerin "Bağımlılık Boyutlu SKD" ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. Buna karşın "İlköğretim" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Üniversite" düzeyindekiler karşılaştırıldığında "Üniversite" mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. Buradan hareketle "Üniversite" eğitim düzeyinde yer alan katılımcıların diğer eğitim düzeyinde yer alan katılımcılardan daha fazla "Bağımlılık Boyutlu SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "Üniversite" mezunu düzeyinde yer alan katılımcılar internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme (müzik, yazılım, video gibi..), kişisel amaçlı alışveriş yapma konusunda diğer

eğitim düzeyinde yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

Tablo 23. “Düzensiz SKD” katılımcıların eğitim düzeylerine göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) EGITIM	(J) EGITIM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
İlköğretim	Lise	-,46466(*)	,12927	,001	Lise mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Üniversite	-,67262(*)	,13809	,000	Üniversite mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
Lise	Üniversite	-,20796	,10728	,151	Anlamlı bir fark yoktur

Araştırmada katılımcıların eğitim düzeylerine göre "Düzensiz SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde Post Hoc testlerinden Hochberg's GT2 uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "İlköğretim" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Lise" eğitim düzeyindekiler arasındaki karşılaştırmada "Lise" mezunları lehine, "İlköğretim" eğitim düzeyindeki katılımcılar ile "Üniversite" eğitim düzeyindekiler arasındaki karşılaştırmada ise "Üniversite mezunları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. Buna karşın, "Lise" eğitim düzeyindekiler "Üniversite" düzeyindekilerle karşılaştırıldığında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buradan hareketle "Lise" ve "Üniversite" eğitim düzeyinde yer alan katılımcıların "İlköğretim" eğitim düzeyinde yer alan katılımcılardan daha fazla "Düzensiz SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "Lise" ve "Üniversite" mezunu düzeyinde yer alan katılımcılar sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale işlemleri gibi) konusunda ilköğretim düzeyinde yer alan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

5.3.3. Sanal Kaytarma Davranışının Katılımcıların Çalıştığı Bölümlere Göre Karşılaştırması

Tablo 24. Sanal kaytarma davranışının katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırmasına ilişkin Anova analizi sonuçları (Varyansların homojenlik testi)

Faktörler		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Ortalama kare	F	P	TEST
Öğrenme Amaçlı SKD	Grup içi	44,171	6	7,362	10,503	,000	Games- Howel
	Gruplar arası	264,247	377	,701			
	Toplam	308,418	383				
Sosyal Amaçlı SKD	Grup içi	43,019	6	7,170	9,145	,000	Games- Howel
	Gruplar arası	297,919	380	,784			
	Toplam	340,939	386				
Bağımlılık Boyutlu SKD	Grup içi	23,719	6	3,953	4,501	,000	Games- Howel
	Gruplar arası	333,775	380	,878			
	Toplam	357,494	386				
Düzensiz SKD	Grup içi	31,595	6	5,266	6,161	,000	Games- Howel
	Gruplar arası	326,521	382	,855			
	Toplam	358,116	388				

Tablo 25. “Öğrenme Amaçlı SKD” katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) BÖLÜM	(J) BÖLÜM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
Önbüro	F&B	,08210	,11594	,992	Anlamlı bir fark yoktur
	Kat Hiz	,82766(*)	,15553	,000	Önbüro çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Mutfak	,13193	,12073	,929	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	-,13689	,14325	,961	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,24645	,18824	,841	Anlamlı bir fark yoktur
F&B	Kat Hiz	,74556(*)	,15039	,000	F&B çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Mutfak	,04983	,11404	,999	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	-,21900	,13765	,689	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,32855	,18402	,570	Anlamlı bir fark yoktur
Kat Hiz	Mutfak	-,69573(*)	,15412	,000	Mutfak çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Muhasebe	-,96456(*)	,17233	,000	Muhasebe çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	IKY	-1,07411(*)	,21122	,000	İKY çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
Mutfak	Muhasebe	-,26883	,14171	,491	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,37838	,18708	,426	Anlamlı bir fark yoktur
Muhasebe	IKY	-,10955	,20234	,998	Anlamlı bir fark yoktur

Araştırmada katılımcıların çalıştığı bölümlere göre "Öğrenme Amaçlı SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "Önbüro" bölümünde çalışan katılımcılar ile "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Öğrenme Amaçlı SKD" ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. "F&B" bölümünde çalışan katılımcılar ile "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Öğrenme Amaçlı SKD" ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buna karşın "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Önbüro" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Önbüro" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "F&B" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "F&B" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Mutfak" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Mutfak" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Muhasebe" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Muhasebe" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri"

bölümünde çalışan katılımcıların "IKY" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "IKY" çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. "Mutfak" bölümünde çalışan katılımcılar ile "muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışanların, "Muhasebe" bölümünde çalışan katılımcılar ile "IKY" bölümünde çalışanların "Öğrenme Amaçlı SKD" ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buradan hareketle, "Önbüro", "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcıların "Kat Hizmetleri" bölümünde yer alan katılımcılardan daha fazla "Öğrenme Amaçlı SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, "Önbüro", "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcılar merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanıyla ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma konusunda kat hizmetleri bölümünde çalışan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

Tablo 26. "Sosyal Amaçlı SKD" katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) BÖLÜM	(J) BÖLÜM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
Önbüro	F&B	-,14242	,12895	,926	Anlamlı bir fark yoktur
	Kat Hiz	,75997(*)	,16528	,000	Ön büro çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Mutfak	,12505	,14303	,976	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,00079	,18686	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,15084	,21447	,991	Anlamlı bir fark yoktur
F&B	Kat Hiz	,90238(*)	,15002	,000	F&B çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Mutfak	,26747	,12509	,337	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,14321	,17351	,981	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,00842	,20294	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
Kat Hiz	Mutfak	-,63492(*)	,16228	,003	Mutfak çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Muhasebe	-,75917(*)	,20198	,006	Muhasebe çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	IKY	-,91081(*)	,22776	,006	İKY çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
Mutfak	Muhasebe	-,12426	,18422	,993	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,27589	,21217	,846	Anlamlı bir fark yoktur
Muhasebe	IKY	-,15163	,24387	,996	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,15163	,24387	,996	Anlamlı bir fark yoktur

Araştırmada katılımcıların çalıştığı bölümlere göre "Sosyal Amaçlı SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "Önbüro" bölümünde çalışan katılımcılar ile "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Sosyal Amaçlı SKD" ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. "F&B" bölümünde çalışan katılımcılar ile "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Sosyal Amaçlı SKD" ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buna karşın, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Önbüro" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Önbüro" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "F&B" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "F&B" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Mutfak" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Mutfak" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Muhasebe" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Muhasebe" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "IKY" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "IKY" çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. "Mutfak" bölümünde çalışan katılımcılar ile "muhasabe" ve "IKY" bölümünde çalışanların, "Muhasebe" bölümünde çalışan katılımcılar ile "IKY" bölümünde çalışanların "Sosyal Amaçlı SKD" ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buradan hareketle "Önbüro", "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcıların "Kat Hizmetleri" bölümünde yer alan katılımcılardan daha fazla "Sosyal Amaçlı SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, Önbüro", "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcılar sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete,dergi vb haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme konusunda kat hizmetleri bölümünde çalışan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisindedir.

Tablo 27. “Bağımlılık Boyutlu SKD” katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) BÖLÜM	(J) BÖLÜM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
Önbüro	F&B	-,18503	,15366	,891	Anlamlı bir fark yoktur
	Kat Hiz	,50641	,17688	,071	Anlamlı bir fark yoktur
	Mutfak	-,01991	,15821	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,27612	,20215	,817	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,07573	,21657	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
F&B	Kat Hiz	,69144(*)	,16103	,001	F&B çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Mutfak	,16512	,14027	,902	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,46116	,18844	,203	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	,10930	,20383	,998	Anlamlı bir fark yoktur
Kat Hiz	Mutfak	-,52632(*)	,16538	,029	Mutfak çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Muhasebe	-,23028	,20780	,923	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,58214	,22185	,148	Anlamlı bir fark yoktur
Mutfak	Muhasebe	,29604	,19216	,719	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,05582	,20728	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
Muhasebe	IKY	-,35185	,24248	,771	Anlamlı bir fark yoktur

Araştırmada katılımcıların çalıştığı bölümlere göre "Bağımlılık Boyutlu SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "Önbüro" bölümünde çalışan katılımcılar ile "F&B", "Kat Hizmetleri", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Bağımlılık Boyutlu SKD" ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. "F&B" bölümünde çalışan katılımcılar ile "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Bağımlılık Boyutlu SKD" ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buna karşın, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "F&B" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "F&B" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Mutfak" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Mutfak" çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.

"Muhasebe" bölümünde çalışan katılımcılar ile "Kat Hizmetleri", "Mutfak" ve "IKY" bölümünde çalışanların ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcılar ile "Kat Hizmetleri", ve "Mutfak" bölümünde çalışanların "Bağımlılık Boyutlu SKD"

ortalamları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buradan hareketle "F&B" ve "Mutfak", bölümünde çalışan katılımcıların diğer bölümlerde çalışan katılımcılardan daha fazla "Bağımlılık Boyutlu SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır.

Tablo 28. "Düzensiz SKD" katılımcıların çalıştığı bölümlere göre karşılaştırması (Post Hoc Tests Çoklu Karşılaştırma)

(I) BÖLÜM	(J) BÖLÜM	Ortalama farkı (I-J)	Standart hata	Anlamlılık (p)	Sonuç
Önbüro	F&B	,03082	,13878	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
	Kat Hiz	,76016(*)	,15925	,000	Önbüro çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Mutfak	,24212	,14544	,641	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,10892	,18016	,996	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,03984	,17977	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
F&B	Kat Hiz	,72934(*)	,15954	,000	F&B çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Mutfak	,21130	,14576	,774	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,07810	,18042	,999	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,07066	,18003	1,000	Anlamlı bir fark yoktur
Kat Hiz	Mutfak	-,51804(*)	,16537	,033	Mutfak çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	Muhasebe	-,65124(*)	,19660	,025	Muhasebe çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
	IKY	-,80000(*)	,19624	,003	IKY çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur.
Mutfak	Muhasebe	-,13321	,18559	,991	Anlamlı bir fark yoktur
	IKY	-,28196	,18521	,730	Anlamlı bir fark yoktur
Muhasebe	IKY	-,14876	,21356	,992	Anlamlı bir fark yoktur
	Muhasebe	,14876	,21356	,992	Anlamlı bir fark yoktur

Araştırmada katılımcıların çalıştığı bölümlere göre "Düzensiz SKD"nın farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Tek Yönlü Anova analizinde varyansların homojen olmaması nedeniyle Post Hoc testlerinden Games-Howell uygulanmıştır. Ulaşılan bulgular "Önbüro" bölümünde çalışan katılımcılar ile "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Düzensiz SKD" ortalamları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir. "F&B" bölümünde çalışan katılımcılar ile "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümlerinde çalışanların "Düzensiz SKD" ortalamları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buna karşın, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Önbüro" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Önbüro" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "F&B" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "F&B" çalışanları lehine,

"Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Mutfak" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Mutfak" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "Muhasebe" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "Muhasebe" çalışanları lehine, "Kat Hizmetleri" bölümünde çalışan katılımcıların "IKY" bölümündekilerle karşılaştırılmasında "IKY" çalışanları lehine anlamlı bir fark söz konusudur. "Mutfak" bölümünde çalışan katılımcılar ile "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışanların, "Muhasebe" bölümünde çalışan katılımcılar ile "IKY" bölümünde çalışanların "Düzensiz SKD" ortalamaları arasında da anlamlı bir farklılık söz konusu değildir. Buradan hareketle "Önbüro", "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcıların "Kat Hizmetleri" bölümünde yer alan katılımcılardan daha fazla "Düzensiz SKD" gösterdikleri anlaşılmaktadır. Diğer bir deyişle, Önbüro, "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcılar sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale işlemleri gibi) konusunda kat hizmetleri bölümünde çalışan katılımcılara göre daha fazla sanal kaytarma eğilimi içerisinde.

Tablo 29. Hipotezlere İlişkin Test Sonuçları

Hipotezler	r,t	P	Sonuç
H _{1.1} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği ile “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.433	p<.01	Desteklendi
H _{1.2} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği ile “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.498	p<.01	Desteklendi
H _{1.3} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği ile “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.729	p<.01	Desteklendi
H _{1.4} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği ile “ düzensiz sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.605	p<.01	Desteklendi
H _{1.5} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği ile “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.233	p<.05	Desteklendi
H _{1.6} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği ile “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.049	p>.05	Desteklenmedi
H _{1.7} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği ile “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.106	p>.05	Desteklenmedi
H _{1.8} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği ile “ düzensiz sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.125	p>.05	Desteklenmedi

H _{1.9} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği ile “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.288	p<.05	Desteklendi
H _{1.10} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği ile “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.137	p>.05	Desteklenmedi

H _{1.11} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği ile “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.224	p>.05	Desteklenmedi
H _{1.12} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği ile “ düzensiz sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.185	p>.05	Desteklenmedi
H _{1.13} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği ile “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.302	p<.05	Desteklendi
H _{1.14} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği ile “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.201	p<.05	Desteklendi
H _{1.15} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği ile “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.144	p>.05	Desteklenmedi
H _{1.16} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği ile “ düzensiz sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.385	p<.05	Desteklendi
H _{1.17} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği ile “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.337	p<.05	Desteklendi
H _{1.18} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği ile “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.521	p<.01	Desteklendi
H _{1.19} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği ile “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.346	p<.05	Desteklendi
H _{1.20} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği ile “ düzensiz sanal kaytarma davranışı” arasında bir ilişki vardır	r=.438	p<.01	Desteklendi
H _{2.1} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=3.154	p<.01	Desteklendi
H _{2.2} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=2.981	p<.01	Desteklendi
H _{2.3} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=2.998	p<.01	Desteklendi
H _{2.4} - İşgörenlerin “ dışadönüklük ” kişilik özelliği “ düzensiz sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=3.815	p<.01	Desteklendi
H _{2.5} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.029	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.6} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.326	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.7} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.022	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.8} - İşgörenlerin “ sorumluluk ” kişilik özelliği “ düzensiz sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.622	p>.05	Desteklenmedi

H _{2.9} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.432	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.10} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.104	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.11} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.304	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.12} - İşgörenlerin “ uyumluluk ” kişilik özelliği “ düzensiz sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.701	p>.05	Desteklenmedi

H _{2.13} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=2.334	p<.05	Desteklendi
H _{2.14} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.709	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.15} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.418	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.16} - İşgörenlerin “ açıklık ” kişilik özelliği “ düzensiz sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=2.599	p<.01	Desteklendi
H _{2.17} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği “ öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=1.551	p>.05	Desteklenmedi
H _{2.18} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği “ sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=3.205	p<.01	Desteklendi
H _{2.19} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği “ bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=2.853	p<.01	Desteklendi
H _{2.20} - İşgörenlerin “ duygusal denge ” kişilik özelliği “ düzensiz sanal kaytarma davranışı”nı etkiler	t=2.851	p<.01	Desteklendi

İşgörenlerin "**dışadönüklük**" kişilik özelliği ile "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkiye yönelik oluşturulan hipotez analiz sonuçlarına göre desteklenmiştir. Bu durum genel olarak otoriter, enerjik ve meraklı gibi kişilik özelliklerine sahip bireylerin kendini geliştirmek ve merak ettiği konuları araştırmak, öğrenmek amacıyla fırsat buldukça işyerinde sanal kaytarma davranışı sergilediğini göstermektedir.

"**Dışadönüklük**" kişilik özelliğine sahip bireyler ile "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkiyi açıklamak için oluşturulan hipotez analizi sonuçlarına göre desteklenmiştir. Konuşkan, girişken, aktif ve sosyal kişilik özelliğine sahip bireylerin arkadaşlarıyla sohbet etmek ve sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunmak amacıyla işyerinde mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışında bulunduğunu göstermektedir.

Kişilik özelliklerinden "**dışadönüklük**" özelliğine sahip olan işgörenler ile "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkiyi ortaya çıkartmak için oluşturulan hipotez sonuçlarına göre desteklenmektedir. Kişilik özelliği cesur, girişken, maceraperest olan bireyler mesai saatleri içerisinde dosya indirme, internette bahis/iddia vb. gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmaktadır.

İşgörenlerin "**dışadönüklük**" özelliğine sahip olanlar ile "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre desteklenmektedir. Otoriter, açık yürekli, etkileyici gibi özelliklere sahip kişiler amaçsızca internette dolaşma, banka işlemleri (EFT, Havale işlemleri gibi) yapma, spor sitelerini ziyaret gibi düzensiz sanal kaytarma davranışını mesai saatleri içerisinde gerçekleştirmektedirler.

İşgörenlerden "**sorumluluk**" kişiliği özelliği taşıyanlar ile "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkinin hipotez sonuçlarına göre desteklendiği tablo 29' da görülmektedir. Kişilik özelliklerinden disiplinli, planlı, düzenli gibi özelliklere sahip işgörenlerin mesleği ve alanı ile ilgili mesai saatleri içerisinde kendisine katkı sağlayacak öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilediği ortaya çıkmaktadır.

İşgörenlerin "**sorumluluk**" kişilik özelliğine sahip olanlar ile "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasında ilişki yapılan analiz sonuçlarına göre desteklenmemektedir. Verimli, güvenilir, kusursuz, özenli gibi sorumluluk özelliği taşıyan bireylerin mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışında bulunmadığını göstermektedir.

"**Sorumluluk**" kişilik özelliğine sahip bireyler ile "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkiyi açıklamak için oluşturulan hipotez analizi sonuçlarına bakıldığında desteklenmediği görülmektedir. Kişilik özelliklerinin sadakatli, dakik, yetenekli, mücadeleci gibi özelliklerini taşıyan bireylerin internette bahis/iddia, oyun oynama, müzik ve video izleme gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmadığı söylenebilir.

Kişilik özelliklerinden "**sorumluluk**" özelliğine sahip olan işgörenler ile "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki açıklamak için analizi yapılan hipotez sonuçları desteklenmediğini ortaya çıkartmıştır. Bu durum genel olarak planlı,

temkinli, disiplinli, sadakatli, mücadeleci yönü güçlü kişilik özelliklerine sahip bireylerin tatil/seyahat sitelerini ziyaret etmediğini, sporla ilgili sayfalara girmediğini işyerinde mesai saatleri içerisinde sorumluluk sahibi olduğu için düzensiz sanal kaytarma davranışı sergilemediğini göstermektedir.

İşgörenlerin "**uyumluluk**" kişilik özelliği ile "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkiye yönelik oluşturulan hipotez analiz sonuçlarına göre desteklenmiştir. Kişilik özelliklerinden işbirlikçi, fedakar, uysal gibi özelliklere sahip işgörenlerin mesleği ve alanı ile ilgili, akademik ve bilimsel yayınlar ve haberler gibi mesai saatleri içerisinde kendisine katkı sağlayacak öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilediği ortaya çıkmaktadır.

"**Uyumluluk**" kişilik özelliğine sahip bireyler ile "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki hipotez analizi sonuçlarına göre desteklenmemiştir. İyi huyluluk, dost canlısı, yardımseverlik, sempatiklik, sevecenlik gibi kişilik özelliğine sahip işgörenlerin arkadaşlarıyla sohbet etmek, sanal forum ve siteleri ziyaret etmek ve sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunmak amacıyla işyerinde mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışında bulunmadığını göstermektedir.

Kişilik özellikleri "**uyumluluk**" olan işgörenler ile "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkiyi ortaya çıkartmak için oluşturulan hipotez analiz sonuçlarına göre desteklenmemektedir. Kişilik özelliği alçak gönüllü, uysal fedakar, cömert olan bireyler mesai saatleri içerisinde kişisel alışveriş, internette oyun oynama gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmamaktadırlar.

Kişilik özelliklerinden "**uyumluluk**" özelliğine sahip olan işgörenler ile "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki oluşturulan hipotez analizi sonuçlarına göre desteklenmemektedir. Cömert, samimi, sevecen, alçak gönüllü gibi özelliklere sahip kişiler amaçsızca internette dolaşma, spor sitelerini ziyaret gibi düzensiz sanal kaytarma davranışını mesai saatleri içerisinde gerçekleştirmemektedirler.

İşgörenlerden "**açıklık**" kişiliği özelliği taşıyanlar ile "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkinin hipotez sonuçlarına göre desteklendiği tablo 29' da görülmektedir. Kişilik özelliklerinden çözüm odaklı, yaratıcı, meraklı gibi özelliklere sahip işgörenlerin mesleği ve alanı ile ilgili, finansal yatırımlarla ilgili mesai saatleri

içerisinde kendisine katkı sağlayacak öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilediği ortaya çıkmaktadır.

İşgörenlerin "**açıklık**" kişilik özelliğine sahip olanlar ile "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki yapılan analiz sonuçlarına göre desteklenmektedir. Özgün, anlayışlı, zeki gibi özellikler taşıyan işgörenler mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı gazete ve dergilere yorum yapma, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme gibi sanal kaytarma davranışlarında bulunduğunu göstermektedir.

"**Açıklık**" kişilik özelliğine sahip işgörenler ile "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki hipotez analizi sonuçlarına göre desteklenmemiştir. Açıklık kişilik özelliklerinin bilgili, akıllı, mantıklı, kibar gibi özelliklerini taşıyan bireylerin müzik ve video izleme, müzik ve video indirme gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmadığı söylenebilir.

İşgörenlerin "**açıklık**" özelliğine sahip olanlar ile "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre desteklenmektedir. Fantastik, Hazırcevap, anlayışlı gibi özelliklere sahip kişiler seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma gibi düzensiz sanal kaytarma davranışını mesai saatleri içerisinde gerçekleştirdikleri hipotez analiz sonuçlarına göre söylenebilir.

"**Duygusal denge**" kişilik özelliğine sahip bireyler ile "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişkiyi açıklamak için oluşturulan hipotez analizi sonuçlarına bakıldığında desteklendiği görülmektedir. Duygusal denge kişilik özelliklerinin kararsız, düşüncesiz, korkak gibi özelliklerini taşıyan işgörenler hobi amaçlı araştırma yapmak gibi sanal kaytarma davranışında bulunmaktadır.

Kişilik özellikleri "**duygusal denge**" olan bireyler ile "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki hipotez analiz sonuçlarına göre desteklenmektedir. Kişilik özelliği kaygılı, korkak, sinirli olan bireyler mesai saatleri içerisinde arkadaşları ile sohbet etme, sosyal paylaşım sitelerinde paylaşımlarda bulunma gibi sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışında bulunmaktadır.

İşgörenlerden "**duygusal denge**" kişiliği özelliği taşıyanlar bireyler ile "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki hipotez sonuçlarına göre desteklendiği tablo 29' a göre söylenebilir. Kişilik özelliği değişken, umutsuz, alıngan, düşüncesiz olan bireyler mesai saatleri içerisinde internet üzerinden kişisel

alışveriş, internette oyun oynama, video ve müzik indirme gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmamaktadırlar.

Kişilik özelliklerinden "**duygusal denge**" kişilik özelliğine sahip olan bireyler ile "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı" arasındaki ilişki analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre desteklenmektedir. Burada genel olarak kırılgan, karamsar, değişken, endişeli gibi duygusal denge kişilik özelliklerine sahip işgörenlerin amaçsızca internette dolaşmayı sevdiği için düzensiz sanal kaytarma davranışı sergilediği söylenilebilir.

İşgörenlerin "**dışadönüklük**" kişiliği özelliğinin "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na etkisi analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre desteklenmektedir. Neşeli, etkileyici, aktif ve mizah yönü güçlü gibi kişilik özelliklerinin kendini geliştirme ve merak ettiği konuları araştırma, öğrenme amacıyla fırsat buldukça işyerinde kişisel amaçlı internet kullanımı gibi sanal kaytarma davranışlarına etkisi söz konusudur.

Kişilik özelliği "**dışadönüklük**" olan bireylerin "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisine bakıldığında hipotez sonuçlarına göre desteklendiği görülmektedir. Meraklı, gösterişli, iddialı ve sosyal gibi kişilik özelliklerinin, bireyin arkadaşlarıyla sohbet etmek ve sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunmak amacıyla işyerinde mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışında bulunmalarına etkisi olduğu hipotez desteklendiğinden dolayı söylenebilir.

"**Dışadönüklük**" kişilik özelliğini taşıyan bireylerin "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı" na etkisi olduğu hipotez analizi sonuçlarına göre söylenebilir. Cesur, konuşkan, etkileyici gibi özelliklere olan bireylerin sahip oldukları bu kişilik özelliklerinin mesai saatleri içerisinde dosya indirme, internette bahis/iddia vb. gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmasında etkisi vardır.

İşgörenlerden "**dışadönüklük**" özelliğini taşıyan bireylerin "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisine bakıldığında yapılan hipotez analizi sonuçlarına göre etkisi söz konusudur. Otoriter, sosyal, girişken gibi özelliklere sahip kişilerin bu özelliklerinin amaçsızca internette dolaşma, banka işlemleri (EFT, Havale işlemleri gibi) yapma, spor sitelerini ziyaret gibi düzensiz sanal kaytarma davranışında bulunmasına etkisi söz konusudur.

Kişilik özelliklerinden "**sorumluluk**" özelliğini taşıyan işgörenlerin "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisinin söz konusu olmadığı olduğu tablo

29'a göre söylenebilir. Kişilik özellikleri kusursuz, planlı, düzenli olan işgörenlerin mesleği ve alanı ile ilgili mesai saatleri içerisinde kendisine katkı sağlayacak öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilemeleri elde edilen hipotez sonucuna göre mümkün değildir.

İşgörenlerin "**sorumluluk**" kişiliği özelliğinin "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na etkisine bakıldığında analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre desteklenmediği tablo 29'da görülmektedir. Verimli, güvenilir, sadakatli gibi özellikleri taşıyan bireylerin bu özelliklerinin mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı üzerinde etkisi bulunmadığı için bireyler mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışında bulunmamaktadırlar.

Kişilik özelliği "**sorumluluk**" olan işgörenlerin "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisine bakıldığında hipotez sonuçlarına göre desteklenmediği söylenebilir. Kişilik özelliklerinin dürüst, dakik, yetenekli, özenli gibi özelliklerini taşıyan bireylerin sahip oldukları bu kişilik özelliklerin bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışına etkisi söz konusu değildir. İnternette bahis/iddia, oyun oynama, müzik ve video izleme gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmadığı da hipotez sonuçları doğrultusunda söylenebilir.

"**Sorumluluk**" kişilik özelliğini taşıyan işgörenlerin "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı"na etkisi tablo 29'da analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre söz konusu değildir. Temkinli, disiplinli, mücadeleci yönü güçlü gibi kişilik özelliklerine sahip bireylerin bu özelliklerinin tatil/seyahat sitelerini ziyaret etme, sporla ilgili sayfalara girme gibi düzensiz sanal kaytarma davranışı üzerinde etkisinin olmadığını göstermektedir.

İşgörenlerden "**uyumluluk**" özelliğini taşıyanların "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na etkilemediği tablo 29'a bakılarak söylenebilir. Sempatik, yardımsever, alçak gönüllü gibi kişilik özelliklerinin bireyin mesleği ve alanı ile ilgili, akademik ve bilimsel yayınlar ve haberler gibi mesai saatleri içerisinde kendisine katkı sağlayacak öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilemesi üzerine etkisinin söz konusu olmadığı hipotez analizi sonucuna göre söylenebilir.

Kişilik özelliklerinden "**uyumluluk**" özelliğine sahip bireylerin "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na etkisinin söz konusu olmadığı analizi yapılan hipotez

sonuçlarına göre söylenebilir. Sevecen, dost canlısı, merhametli, samimi, cömert gibi kişilik özelliğine sahip işgörenlerin, sahip oldukları bu özelliklerin işyerinde mesai saatleri içerisinde arkadaşlarıyla sohbet etmek, sanal forum ve siteleri ziyaret etmek ve sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunmak gibi sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

İşgörenlerin "**uyumluluk**" kişiliği özelliğinin "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı"na etkisi tablo 29'daki hipotez sonuçlarına göre desteklenmemektedir. İşgörenlerin sahip oldukları uysal, fedakar, hoşgörülü gibi kişisel özelliklerinin mesai saatleri içerisinde kişisel alışveriş, internette oyun oynama gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı üzerinde etkisi olmadığından bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmadıklarını göstermektedir.

Kişilik özelliğinden "**uyumluluk**" özelliği gösteren işgörenlerin "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisine bakıldığında tablo29'a göre desteklenmediği görülmektedir. İyi huylu, samimi, sevecen, alçak gönüllü gibi özelliklere sahip kişilerin bu özelliklerinin amaçsızca internette dolaşma, spor sitelerini ziyaret gibi düzensiz sanal kaytarma davranışlarını mesai saatleri içerisinde gerçekleştirmeleri üzerinde etkisi bulunmamaktadır.

"**Açıklık**" kişilik özelliğine sahip bireylerin "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na etkisi yapılan hipotez sonuçlarına göre desteklenmektedir. Kişilik özelliklerinin fantastik, hazırcevap, sanatçı ruhlu olmasının işgörenlerin mesleği ve alanı ile ilgili, finansal yatırımlarla ilgili mesai saatleri içerisinde kendisine katkı sağlayacak öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilemesinde etkisi mümkündür.

Kişilik özelliği "**açıklık**" olan işgörenlerin "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisine bakıldığında hipotez sonuçlarına göre desteklenmemektedir. Yaratıcı, meraklı, zeki gibi kişilik özelliklerin işgörenin mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı gazete ve dergilere yorum yapma, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme gibi sanal kaytarma davranışları üzerinde etkisi olmadığını göstermektedir.

İşgörenlerden "**açıklık**" özelliğini taşıyan bireylerin "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı"na etkisinin olmadığı tablo29'a bakılarak söylenebilir. Açıklık kişilik özelliklerinin özgün, akıllı, bilgili, kibar gibi özelliklerini taşıyan bireylerin bu özelliklerinin iş yerinde mesai saatleri içerisinde müzik ve video izleme, müzik ve video

indirme gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışları üzerinde etkisinin olmadığı sonucuna analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre varılabilir.

İşgörenlerin "**açıklık**" kişiliği özelliğinin "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı"na etkisine bakıldığında tablo29'da desteklendiği görülmektedir. Açıklık kişilik özelliklerinin özgün, anlayışlı, mantıklı gibi özelliklerini taşıyan bireylerin taşımış oldukları bu özelliklerin müzik ve video izleme, müzik ve video indirme gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı üzerinde etkisi olduğu söylenebilir.

Kişilik özelliklerinden "**duygusal denge**" özelliğini taşıyan işgörenlerin "**öğrenme amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisi analizi yapılan hipotez sonuçlarına bakıldığında desteklenmemektedir. Duygusal denge kişilik özelliklerinin gergin, heyecanlı, korkak gibi özelliklerinin hobi amaçlı araştırma yapmak gibi sanal kaytarma davranışı üzerine etkisi bulunmamaktadır.

"**Duygusal denge**" kişilik özelliğine sahip işgörenlerin "**sosyal amaçlı** sanal kaytarma davranışı"na etkisinin tablo29'da analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre desteklendiği görülmektedir. Kaygılı, karamsar, alıngan gibi kişilik özelliklerinin mesai saatleri içerisinde arkadaşlar ile sohbet etme, sosyal paylaşım sitelerinde paylaşımlarda bulunma gibi işgörenlerin mesai saatleri içerisinde sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilemesi üzerinde etkisi bulunmaktadır.

Kişilik özelliği "**duygusal denge**" olan bireylerin "**bağımlılık boyutlu** sanal kaytarma davranışı"na olan etkisinin analizi yapılan hipotez sonuçlarına göre söz konusu olduğu söylenebilir. Kişilik özelliği değişken, korkan, sinirli, değişken olan işgörenlerin bu özelliklerinin mesai saatleri içerisinde internet üzerinden kişisel alışveriş, internette oyun oynama, video ve müzik indirme gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışına etkisi söz konusudur.

İşgörenlerden "**duygusal denge**" özelliğini taşıyan bireylerin "**düzensiz** sanal kaytarma davranışı"na etkisinin desteklendiği tablo29'a bakılarak söylenebilir. Kararsız, umutsuz, kırılgan, endişeli gibi duygusal denge kişilik özelliklerinin işgörenlerin amaçsızca internette dolaşmayı sevdiği için düzensiz sanal kaytarma davranışı sergilemesi üzerine etkisi bulunmaktadır.

SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Literatürden elde edilen bilgiler ile sanal kaytarma davranışı boyutları ve kişilik özellikleri boyutlarını içeren bir model oluşturulmuştur. Bu model kapsamında elde edilen bulgular doğrultusunda ulaşılan sonuçlar bu bölümde yer almaktadır.

Sanal kaytarma davranışı boyutu 4 faktör grubu altında toplanmıştır. Literatürden elde edilen bilgilere göre faktörler "Öğrenme Amaçlı SKD", "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" olarak isimlendirilmiştir. Faktör analizi ile ilgili bulgular ise; Toplam 7 değişkenin yer aldığı Öğrenme Amaçlı SKD'nda işgörenlerin sanal kaytarma davranışları kişisel gelişim ve öğrenme ile ilgili davranışlardan oluşmaktadır. Toplam 5 değişkenin yer aldığı "Sosyal Amaçlı SKD" işgörenlerin dinlenme/eğlenme ve sosyal amaçlı aktivitelerini kapsayan eylemlerdir. Toplam 6 değişkenin yer aldığı "Bağımlılık Boyutlu SKD" internet kullanımının olumsuz yönlerini içinde barındıran eylemlerdir. Toplam 4 değişkenin yer aldığı "Düzensiz SKD"nda işgörenlerin eylemlerinin bir amacı yoktur.

"Kişilik Özellikleri" davranışı boyutları 5 faktör grubu altında toplanmıştır. Literatürden elde edilen bilgilere göre faktörler "Dışadönüklük, Sorumluluk, Uyumluluk, Açıklık ve Duygusal Denge" olarak isimlendirilmişlerdir. "Dışadönüklük" faktöründe işgörenler diğer bireylerle ilişkilerinde daha sosyal tutum ve davranışlar sergilemektedirler. "Sorumluluk" faktöründe işgörenler görev bilincine sahiptir. "Uyumluluk" faktöründe uyumluluk kişilik özelliklerine sahip işgörenler diğer işgörenlerle ilişkilerinde yardımseverlik, mütevazilik gibi özelliklerini ortaya çıkartmaktadır. "Açıklık" faktör grubunda işgörenler kültür boyutunu, bilinç boyutunu, deneyime açık olma boyutunu göstermektedir. "Duygusal Denge" faktöründe duygusal dengesizlik özelliklerine sahip işgörenler iş hayatı ile özel hayatı arasında denge kuramamakta ve stresle başa çıkamamaktadır.

Bağımsız değişkenlerin oluşturduğu "Dışadönüklük", "Sorumluluk", "Uyumluluk", "Açıklık" ve "Duygusal Denge" olarak gruplanan kişilik özellikleri ile bağımlı değişkenlerin oluşturduğu "Öğrenme Amaçlı SKD", "Sosyal Amaçlı SKD", "Bağımlılık Boyutlu SKD" ve "Düzensiz SKD" olarak gruplanan sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişkiler aşağıdaki gibidir;

Dışadönük kişiler sosyal etkileşimlere odaklıdır, konuşmaktan hoşlanırlar, duygu ve düşüncelerini kolaylıkla ifade edebilirler (Kail ve Cavanaugh, 2008). “Dışadönüklük” kişilik özelliğine sahip işgörenlerin sanal kaytarma davranışı yapmaları literatürden elde edilen bu bilgiler doğrultusunda beklenen bir davranıştır.

Sorumluluk özelliğine sahip kişiler düzenli ve örgütleyicilerdir (Arıcioglu ve Çivitci, 2012). Literatürden elde edilen bilgiler ışığında “Sorumluluk” kişilik özelliğine sahip işgörenlerin öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışında bulunmaları örgüte ve kişiye yarar sağlayacak sanal kaytarma davranışında bulunması olası bir sonuçtur.

Kendine başkalarının bakış açılarıyla bakabilme özelliğini içeren soyut yardım etme stili uyumluluk (Ivey ve diğ., 2005). “Uyumluluk” kişilik özelliğine sahip işgörenler öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı sergilemektedir.

Yeni yaşantılara açık olmak ve tutucu olmamak belirgin özellikleridir (Kail ve Cavanaugh, 2008). Açıklık; meraklılık, esneklik, hayal gücünün zengin olması, sanatsal duyarlık ve geleneksel olmayan tutumlar ile ilişkilidir. Bu özellikler doğrultusunda “Açıklık” kişilik özelliğine sahip işgörenlerin öğrenme amaçlı, sosyal amaçlı ve düzensiz sanal kaytarma davranışı göstermeleri olası bir davranış eğilimidir.

Duygusal denge özelliklerine sahip bireyler yaşadıkları olayların kendilerini nasıl etkilediğinin farkındadırlar. Kendilerini tanımada güçlük çekmezler (Ivey ve diğerleri, 2005). “Duygusal denge” kişilik özelliğine sahip işgörenler öğrenme amaçlı, sosyal amaçlı, bağımlılık boyutlu ve düzensiz sanal kaytarma davranışı yapmaktadır.

Kişilik özelliklerinin “dışadönüklük”, “sorumluluk”, “uyumluluk”, “açıklık” ve “duygusal denge” olarak belirlenen faktör gruplarının bağımlı değişkenlerin oluşturduğu sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkileri aşağıdaki gibidir;

“Dışadönüklük” ve “açıklık” faktörlerinin “Öğrenme Amaçlı SKD”ına etkisi söz konusu iken , “sorumluluk”, “uyumluluk” ve “duygusal denge” faktörlerinin anlamlı bir etkisi yoktur.

“Dışadönüklük” ve “duygusal denge” faktörleri “Sosyal Amaçlı SKD”nı etkilerken, “sorumluluk”, “uyumluluk” ve “açıklık” faktörleri etkilememektedir.

“Dışadönüklük” ve “duygusal denge” faktörlerinin “Bağımlılık Boyutu SKD”na etkisi varken, “sorumluluk”, “uyumluluk” ve “açıklık” faktörlerinin bir etkisi yoktur.

“Dışadönüklük”, “açıklık” ve “duygusal denge” faktörleri “Düzensiz SKD”ı etkilerken, “sorumluluk”, “uyumluluk” faktörleri etkilememektedir.

"Öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranış"ının kadın ve erkeklere göre farklılıkları aşağıdaki gibidir;

Erkekler kadınlara göre daha fazla iş yerinde merak ettiği yada ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanı ile ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımlarla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri ziyaret etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma gibi konularda sanal kaytarma davranışı sergilemektedirler.

"Sosyal amaçlı sanal kaytarma davranış"ında erkekler kadınlara göre daha fazla iş yerinde sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme gibi sanal kaytarma davranışlarında bulunmaktadır.

"Bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranış"ında iş yerinde internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme (müzik, yazılım, video gibi..), kişisel amaçlı alışveriş yapma gibi davranışlara erkeklerin kadınlara göre daha fazla eğilimi vardır.

"Düzensiz sanal kaytarma davranış"ında, iş yerinde sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale işlemleri gibi) gibi sanal kaytarma davranışlarını erkekler kadınlara göre daha fazla sergilemektedirler.

Katılımcıların medeni durumlarına göre sanal kaytarma davranışlarındaki farklılıkları aşağıdaki gibidir;

Evli ve bekar katılımcılar merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanıyla ilgili siteleri takip etme, finansal yatırım ile ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma gibi öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışlarında, sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal

toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme gibi sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışlarında, internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme, kişisel amaçlı alışveriş yapma gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışlarında ve sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma gibi düzensiz sanal kaytarma davranışlarında birbirinden farklı bir durum sergilememektedirler.

Katılımcıların telefon serbestliğine göre sanal kaytarma davranışları arasındaki farklılıklar aşağıdaki gibidir;

İşgörenler doğal telefon kullanabilme serbestliğine sahip olduklarında merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanı ile ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma gibi öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı, sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete, dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol etme gibi sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı, internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme (müzik, yazılım, video gibi..), kişisel amaçlı alışveriş yapma gibi bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı ve sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma (EFT, Havale işlemleri gibi) gibi düzensiz sanal kaytarma davranışı sergilemektedir.

Katılımcıların yaşlarına göre sanal kaytarma davranışları arasındaki farklılıklar aşağıdaki gibidir;

"51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcılar diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılardan daha fazla "Öğrenme Amaçlı SKD", "Sosyal Amaçlı SKD" ve "Düzensiz SKD" göstermektedir.

"21-30" ve "51 ve üstü" yaş grubunda yer alan katılımcılar diğer yaş gruplarında yer alan katılımcılardan daha fazla "Bağımlılık Boyutlu SKD" sergilemektedir.

Araştırmada katılımcıların eğitim düzeylerine göre sanal kaytarma davranışları arasındaki farklılıkları aşağıdaki gibidir;

"Üniversite" mezunu düzeyinde yer alan katılımcılar diğer eğitim düzeyinde yer alan katılımcılara göre daha fazla öğrenme amaçlı ve bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışı içerisindedir.

"Lise" ve "Üniversite" mezunu düzeyinde yer alan katılımcılar ilköğretim düzeyinde yer alan katılımcılardan daha fazla sosyal amaçlı ve düzensiz sanal kaytarma davranışında bulunmaktadır.

Katılımcıların çalıştıkları bölümlere göre sanal kaytarma davranışları arasındaki farklılıklar aşağıdaki gibidir;

Önbüro", "F&B", "Mutfak", "Muhasebe" ve "IKY" bölümünde çalışan katılımcılar merak ettiği ya da ilgi duyduğu konularla ilgili internette araştırma yapma, mesleği ve alanıyla ilgili siteleri takip etme, finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret etme, genel haber sitelerini ziyaret etme, akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip etme, hobi amaçlı araştırma yapma ve blog sayfalarını okuma, sosyal medya hesaplarında paylaşımlarda bulunma, arkadaşlarla sohbet etme, sanal toplulukları/forumları ziyaret etme, gazete,dergi vb. haberlere yorum yapma, e-postaları kontrol, sporla ilgili web sitelerini ziyaret etme, seyahat/tatil sitelerini ziyaret etme, amaçsızca internette dolaşma, internet üzerinden bankacılık işlemleri yapma gibi öğrenme amaçlı, sosyal amaçlı ve düzensiz sanal kaytarma davranışını kat hizmetleri bölümünde çalışan katılımcılara göre daha fazla sergilemektedirler.

"F&B" ve "Mutfak" bölümünde çalışan katılımcılar internette oyun oynama, eğlence amaçlı internette dolaşma, internet üzerinden müzik dinleme ya da video izleme, internette bahis/iddia vb. oynama, dosya indirme (müzik, yazılım, video gibi..), kişisel amaçlı alışveriş yapma konusunda diğer bölümlerde çalışan katılımcılara göre daha fazla bağımlılık boyutlu sanal kaytarma davranışında bulunmaktadır.

Analizi yapılan hipotezlerin sonuçlarına bakıldığında 22 tane hipotezin desteklendiği 18 hipotezin desteklenmediği sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular sonucunda şu öneriler getirilebilir:

1. Otel işletmelerinde mesai saatleri içerisinde kişisel internet kullanımı ile ilgili kurumsal bir internet politikası belirlenebilir.
2. İnternet erişimine açık olan bilgisayarların kötü amaçlı kullanımını engellemek amaçlı erişimde sınırlandırmalar yapılabilir.
3. İşgörenlere internet kullanımı ile ilgili eğitim verilmesi ve bilinç düzeylerinin artırılması sağlanabilir.



KAYNAKÇA

- Adler, A. (2008). İnsan Tanıma Sanatı, (Çeviren: Kamuran Sipal), İstanbul, Say Yayınları.
- Akça, A. (2013). Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi (Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, İstanbul).
- Akova, O. ve Karakaya, A. (2003). Otel büyüklüğünün Ön büro bölümü organizasyon yapıları üzerine etkileri üzerine bir araştırma, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:2003-2, S:7.
- Alsaç, D. (2008). Otel Sınıflandırma Sistemlerinin İncelenmesi, Türkiye'deki Beş Yıldızlı Oteller Ölçeğinde Standartların Sorgulanması, İzmir Crowne Plaza Örneği, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi (Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul).
- Anandarajan, M., Devine, P. and Simmers, C. (2004). A Multidimensional Scaling Approach to Personal Web Usage in the Workplace. Personal Web Usage in the Workplace: A Guide to Effective Human Resources Management. Information Science Publishing, S:61–78.
- Apple, M.T. (2011). The Big Five Personality Traits And Foreign Language Speaking Confidence Among Japanese Elf Students, Doctoral Dissertation (Temple University, Pennsylvania).
- Arıcioğlu, A. ve Çivitci, N. (2012). Beş Faktör Kuramına Dayalı Kişilik Özellikleri, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Eğitim Fakültesi Dergisi, S:23, S:78-96.
- Arık, M. (2016). Eğitim Fakültelerinde Çalışan Öğretim Elemanlarının Sanal Kaytarma Düzeylerinin Yordayıcısı Olarak Örgüt İklimi: İstanbul İli Örneği. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi (İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, İstanbul).
- Atak, H. (2013). On Maddeli Kişilik Ölçeği'nin Türk Kültürü'ne Uyarlanması, Nöropsikiyatri Arşivi, C:50, S:312-319.
- Bacanlı, H., İlhan, T. ve Aslan S. (2009). Beş Faktör Kuramına Dayalı Bir Kişilik Ölçeğinin Geliştirilmesi: Sıfatlara Dayalı Kişilik Testi (SDTK). Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, C:7, S:261-279.
- Birdal, İ. ve Aydemir, N. (1992). Yönetim Teorileri, İstanbul, Sistem Yayıncılık.
- Bitlisli, F. ve Diğerleri (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Akademik Güdülenme İlişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, C:18, S:2, S:462.
- Blanchard, A.L. and Henle, C.A. (2008). Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control. Computers in Human Behaviour, C:24, S:1067–1084.

Demir, M. (2002). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İş Gücü Devir Hızının Analizi Muğla Bölgesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi (Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, İzmir).

Demirkan, S. (2006). Özel Sektördeki Yöneticilerin ve Çalışanların Bağlanma Stilleri, Kontrol Odağı, İş Doyumu ve Beş Faktörlü Kişilik Özelliklerinin Araştırılması, Yüksek Lisans Tezi (Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara).

Doom, O. (2011). Cyberloafing: A Multi-Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework. Master Dissertation (Eindhoven University of Technology, Department Industrial Engineering and Innovation Sciences, Netherlands).

Erdem, B. (2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri Ve Önemi, İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, C:6, S:1, S:196.

Eren, E. (2004). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, İstanbul, Beta Basım.

Florence, L. and Rose, S. (2011). Personality Plus At Work: How To Work Successfully With Anyone, Revell, USA, S:17.

Goldberg, L.R. (1992). The Development of Markers For The Big-Five Factor Structure. Psychol Assess, C:4, S:26-42.

Günel, Ö.D. (2010). İşletmelerde Yıldırma Olgusu ve Yıldırma Mağdurlarının Kişilik Özelliklerine İlişkin Bir Araştırma, D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:12, S:3, S:37-65.

Henle, C.A., Kohut, G. and Booth, R. (2009). Designing Electronic Use Policies To Enhance Employee Perceptions Of Fairness And To Reduce Cyberloafing: An Empirical Test Of Justice Theory. Computers In Human Behavior, C:25, S:902-910.

Ivey, A.E., Ivey, M.B., Myers, J.E. and Sweeney T. J. (2005) Developmental Counseling and Therapy.Promoting Wellness Over The Lifespan. Houghton Mifflin Company, Boston.

İnce, M. ve Gül, H. (2011). The Relation Of Cyber Slacking Behaviors With Various Organizational Outputs: Example Of Karamanoğlu Mehmetbey University, European Journal Of Scientific Research, C:52, S:4, S:507-527.

Jia, H. and Karau, S. (2013). Cyber Loafing And Personality: The Impact Of The Big Five Traits And Work Place Situational Factors, Journal Of Leadership & Organizational Studies, C:20, S:3, S:358-365.

John, O.P., Angleitner A. and Ostendorf F. (1988). The Lexical Approach To Personality: A Historical Review Of Trait Taxonomi Research, European Journal Of Personality, C:2, S:171-203.

Kail, R.V. and Cavanaugh, J.C. (2008). Human Development: A Life-Span View. (5th Edition). Belmont, CA: Wadsworth/ Cengage Learning.

Kaplan, M. ve Çetinkaya A.Ş. (2014). Sanal Kaytarma Ve Demografik Özellikler Açısından Farklılıklar: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, C:25, S:1, S:26-34.

Karaca, M. (2007). Organizasyonlarda Saldırgan Davranışlara Maruz Kalma ve Mağdurların Kişiliğiyle İlişkisi: Kayseri'de İmalat Sektöründe Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi (Erciyes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kayseri).

Köse, S., Oral, L. ve Türesin, H. (2012). İş Yaşamında Sosyal Kolaylaştırma Kavramı ve Sanal Kaytarma İle İlişkisi: Araştırma Görevlileri Üzerine Bir Araştırma, Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi, C:4, S:2.

Kutlay, M. (2011). İş Gören Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi (Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Niğde).

Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2017). Mevzuat, Tebliğler, Sınıflandırma Çalışmalarına İlişkin Değerlendirme Formlarının Hazırlanmasına Ve Uygulanmasına İlişkin Tebliğ (Resmi Gazete Tarihi:07.08.2009 Resmi Gazete Sayısı: 27312).

Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2017). Mevzuat, Yönetmelikler, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (Resmi Gazete Tarihi: 21.06.2015 Resmi Gazete Sayısı: 25852).

McCrae R.R. and Costa, P.T. (1989). Rotation to maximize the Construct Validity of Factors in NEO Personality Inventory. Multivariate Behavioal Research. C:24, S:1.

Miller, V.A. (1987). The history of training. In R.L. Craig (Ed.), Training and development handbook: A guide to human resource development. New York: McGraw-Hill.

Mills, J.E., Hu, B., Beldona, S. and Clay, J. (2001). Cyber Slacking!: A liability issue for wired work places, cornell hotel and restaurant administration quarterly, C:42, S:34.

Miner, J.B. (1992). Industrial-Organizational Psychology. USA: McGraw-Hill Inc.

Örücü, E. ve Yıldız, H. (2014). İş Yerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, Ege Akademik Bakış, C:14, S:1, S:99-114.

Öztürk, U.C. (2015). Bağlantıda Kalmak ya da Kalmamak İşte Tüm Korku Bu: İnternetsiz Kalma Korkusu ve Örgütsel Yansımaları, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, C:8, S:37.

Roach, P.D. (2006). Evolutionary Theory and Birth Order Effects on Big Five Personality Traits Among The Shuar Of Amazonian Ecuador: The First Cross-Cultural Test, Doctoral Dissertation (University Of Oregon, Oregon).

Schultz, D.P. (1970). Psychology and Industry. London: Collier-Macmillan Limited.

Selamoğlu, A. (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi ve Endüstri İlişkilerinin Zenginliği, İşveren Dergisi, C:XXXVII, S:10, S:13.

Serttaş, O. ve Şimşek G. (2017). Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma: Teorik Bir İnceleme, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.

Shaye, A. (2009). Infidelity in Dating Relationships: Do Big Five Personality Traits And Gender Influence Infidelity, Doctoral Dissertation (Alliant International University, California).

Somer, O. (1998). Beş Faktör Kişilik Modeli, Türk Psikoloji Yazıları, C:1, S:35-62.

Somer, O. ve Goldberg, L.R. (1999). Personality Processes and Individual Differences. J Pers and Soc Psy, C:76, S:431-450.

Somer, O., Korkmaz M. ve Tatar A. (2002). Beş Faktör Kişilik Envanterinin Geliştirilmesi: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması, Türk Psikolojisi Dergisi, C:17, S:49, S:21-33.

Somer, O., Korkmaz, M. ve Tatar, A. (2001). Kuramdan Uygulamaya Beş faktör Kişilik Modeli ve Beş Faktör Kişilik Envanteri (5FKE). Ege Üniversitesi, İzmir.

Spector, P.E. (1996). Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice. USA: John Wiley & Sons, Inc.

Stanton, J.M. (2002). Company Profile Of The Frequent Internet User, Communications Of The ACM, C:45, S:1, S:55-59.

Şahin, Ş. (2015). Kişilik Özellikleri, Yaratıcı Düşünce Süreçleri ve Reklam Yaratıcılığı İlişkisi. Doktora Tezi (Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Reklamcılık ve Halkla İlişkiler Doktora Programı, İstanbul).

Tekin, Ö.A. ve Develioğlu, T. (2013). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakülte Dergisi, C:18, S:2, S:15-30.

Ünal, Ö.F. ve Tekdemir S. (2015). Kamu Çalışanlarının Sanal Kaytarma Amaçları Üzerine Ampirik Bir Araştırma, Çankırı Karatekin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, C:6, S:2, S:515-534.

Vitak, J., Crouse, J. and LaRose, R. (2011). Personal Internet Use At Work: Understanding Cyberslacking, Computers In Human Behavior, C:27, S:1751-1759.

Yağcı, M. ve Yüceler, A. (2016). Kavramsal Boyutlarıyla Sanal Kaytarma, International Journal Of Social Sciences And Education Research, C:2, S:2, S:663-673.

Yanardağ M. Ö. ve Avcı M. (2012). Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme, Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi, C:3, S:2, S:39-62.

Yeke, S. (2015). Çalışanların Kişilik Özellikleri, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tutkunluğu Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. Yüksek Lisans Tezi (İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul).

Yeni, Z. (2015). Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Duygusal Emek Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi (Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya).

Yıldız, H., Yıldız B. ve Ateş H. (2015). Sanal Kaytarma Davranışlarının Sergilenmesinde Örgütsel Adalet Algısının Rolü Var Mıdır?, Bilgi Ekonomisi ve Yönetim Dergisi, C:X S:II.

Yılmaz, D. (2010). Çocuk Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalına Başvuran Çocuk ve Ergenlerde Bilgisayar Oyunu ve İnternet Kullanımı İle Utangaçlık ve Sosyal Fobi İlişkisinin İncelenmesi, Uzmanlık Tezi (Uludağ Üniversitesi, Tıp Fakültesi, Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı, Bursa).

Yoon, Kuh. (1997). General Mental Ability And The Big Five Personality Dimensions: An Investigation Of The Cross-Cultural Generalizability Of Their Construct And Criterion-Related Validities İn Korea, Doctoral Dissertation (The University Of Iowa, Iowa).

Zel, U. (2006). Kişilik ve Liderlik, Ankara: Nobel Yayınları, İkinci Baskı.



Sayın Katılımcı,

Bu anket “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri İle Sanal Kaytarma Davranışı Arasındaki İlişkinin Analizi”ne yönelik olarak hazırlanmış olup en fazla 8-10 dakikanızı alacaktır. Soruları anlamanız ve size uygun olan seçeneği işaretlemeniz, anket sonucunun güvenilirliği ve geçerliliği açısından önemlidir. Vermiş olduğunuz cevaplar bilimsel amaçlar dışında kesinlikle başka bir amaçla kullanılmayacak ve isminiz açıklanmayacaktır.

Zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Doç. Dr. Mahmut DEMİR

Tez Öğrencisi Melek TAN

<u>İş verinde çalışırken aşağıdaki soruları size uygun olacak şekilde ve katılma düzeyinize göre işaretleyiniz.</u>	KESİNLİKLE KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARARSIZIM	KATILIYORUM	KESİNLİKLE KATILIYORUM
1. Finansal yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤
2. Kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım	①	②	③	④	⑤
3. Emlak sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤
4. Sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤
5. Eğlence ile ilgili web sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤
6. Genel haber sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤
7. e-postalarımı kontrol ederim.	①	②	③	④	⑤
8. Dosya indirim (müzik, yazılım, video gibi...)	①	②	③	④	⑤
9. Blog sayfalarını okurum	①	②	③	④	⑤
10. Seyahat/Tatil sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤
11. İş bulma ya da kariyer sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤
12. Sosyal medya hesaplarımda paylaşımlarda bulunurum	①	②	③	④	⑤
13. Arkadaşlarımla sohbet ederim	①	②	③	④	⑤
14. Amaçsızca internette dolaşmayı severim	①	②	③	④	⑤
15. Hobi amaçlı araştırma yaparım	①	②	③	④	⑤
16. Sanal toplulukları/ forumları ziyaret etmeyi severim	①	②	③	④	⑤
17. İnternet reklamlarını incelerim	①	②	③	④	⑤
18. İnternette bahis / iddia vb. oynamayı severim	①	②	③	④	⑤
19. İnternette oyun oynamayı severim	①	②	③	④	⑤
20. İnternet üzerinden müzik dinler ya da video izlerim	①	②	③	④	⑤
21. Akademik ve bilimsel yayınları ve haberleri takip ederim	①	②	③	④	⑤

22.	Mesleğim ve alanımla ilgili siteleri takip ederim	①	②	③	④	⑤
23.	Merak ettiğim / ilgi duyduğum konularla ilgili internette araştırma yaparım	①	②	③	④	⑤
24.	Gazete, dergi vb. haberlere yorum yaparım	①	②	③	④	⑤
25.	Eğlenceli vakit geçirmek amacıyla internette gezinirim	①	②	③	④	⑤
26.	İnternet üzerinden bankacılık işlemleri yaparım (EFT, Havale işlemleri gibi)	①	②	③	④	⑤
27.	Borsa sitelerini ziyaret ederim	①	②	③	④	⑤

Aşağıdaki soruları size uygun olacak şekilde ve katılma düzeyinize göre işaretleyiniz.						
28.	Neşeli birisiyim	①	②	③	④	⑤
29.	Paylaşmayı severim	①	②	③	④	⑤
30.	Şaka yapmayı/yapılmayı severim	①	②	③	④	⑤
31.	Mizahi yönü güçlü birisiyim	①	②	③	④	⑤
32.	Edebi yönü güçlü birisiyim	①	②	③	④	⑤
33.	Sanat yönü güçlü birisiyim	①	②	③	④	⑤
34.	Enerji doluyum	①	②	③	④	⑤
35.	Utangaç olduğumu düşünüyorum	①	②	③	④	⑤
36.	Tanımadığım ortamda genelde sıkılırım	①	②	③	④	⑤
37.	Kavgacı bir özelliğe sahibim	①	②	③	④	⑤
38.	İşimde kararlayımdır	①	②	③	④	⑤
39.	Arkadaşlarıma güven veririm	①	②	③	④	⑤
40.	Adaletli olmaya çalışırım	①	②	③	④	⑤
41.	Haksızlıklar karşısında sessiz kalmayı tercih ederim	①	②	③	④	⑤
42.	Beni ilgilendirmeyen olaylara/durumlara karışmam	①	②	③	④	⑤
43.	Hoşgörülü birisiyim	①	②	③	④	⑤
44.	Sinirli davranışlarım olur	①	②	③	④	⑤
45.	Zaman zaman gergin olabiliyorum	①	②	③	④	⑤
46.	Endişelendiğim durumlar oluyor	①	②	③	④	⑤
47.	Bazen kırıcı olabiliyorum	①	②	③	④	⑤
48.	Bazen işimi sonraya bırakırım	①	②	③	④	⑤
49.	Başkasının yapabileceği işi yapmam	①	②	③	④	⑤
50.	Sorumluluk almayı sevmiyorum	①	②	③	④	⑤
51.	Güvenilir birisiyim	①	②	③	④	⑤
52.	Düzenli olmayı severim	①	②	③	④	⑤
53.	Uyumlu birisiyimdir	①	②	③	④	⑤
54.	İnsanlara yardım etmeyi severim	①	②	③	④	⑤
55.	Dost/arkadaş canlısıyım	①	②	③	④	⑤

Aşağıdaki soruları size uygun olacak şekilde işaretleyiniz.

1.Çalıştığınız Bölüm ?

☐ Önbüro ☐ F & B ☐ Kat Hizmetleri ☐ Mutfak ☐ Muhasebe ☐ İnsan Kaynakları ☐ Diğer

2. Yaşınız?

.....

3. Cinsiyetiniz?

☐ Kadın ☐ Erkek

4. Eğitim durumunuz?

☐ İlköğretim ☐ Lise ☐ Üniversite ☐ Lisansüstü

5. Medeni durumunuz?

☐ Evli ☐ Bekar ☐ Dul/Boşanmış

6. İşbaşında işletmenin bilgisayarlarını kişisel amaçlı kullanmanıza izin veriliyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır

7. Çalışırken cep telefonu, tablet vb alet kullanmanıza izin veriliyor mu?

☐ Evet ☐ Hayır

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler :

Adı ve Soyadı : Melek TAN
Doğum Yeri ve Yılı : Antalya - 1992
Medeni Hali : Evli

Eğitim Durumu :

Lisans Öğrenimi : Akdeniz Üniversitesi – Turizm Fakültesi

Yabancı Dil(ler) ve Düzeyi :

1 İngilizce

İş Deneyimi :

1. (2017-.....) Çelebi Hava Servisleri